

	KLIENTŲ PRAŠYMŲ IR PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ TEIKIMO TVARKA
Dokumento tipas Tvarka	Patvirtinta 2015-12-21 gen. direktoriaus įsakymu Nr. V-15-38
Dokumentą rengė S. Janonis	Įsigalioja 2015-12-22

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Klientų prašymų ir pretenzijų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarkos (toliau - Tvarka) paskirtis – reglamentuoti UAB „SB lizingas“ (toliau – Lizingo įmonė) klientų (toliau - Klientų) prašymų/pretenzijų priėmimą, registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų pateikimą.
- 1.2. Tvarkos tikslas – užtikrinti operatyvų ir kokybišką klientų pretenzijų sprendimą.
- 1.3. Ši Tvarka taikoma tiek, kiek kliento pateikiamų prašymų, skundų nagrinėjimo nereglementuoja kiti teisės aktai ar Lizingo įmonės vidaus tvarkos. Ši Tvarka netaikoma:
- 1.3.1. prašymams dėl lizingo, veiklos nuomos, išperkamosios nuomos, vartojimo kredito, kortelės su kredito limitu sutarčių sudarymo bei prašymams dėl minėtų sutarčių pertvarkymo ar sąlygų pakeitimo, išskyrus atvejus, kai klientas kreipiasi dėl jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo;
- 1.3.2. valstybės institucijų reikalavimams ir paklausimams.
- 1.4. Tvarka privalo vadovautis visi klientus aptarnaujantys ir klientų pretenzijas gaunantys/nagrinėjantys Lizingo įmonės darbuotojai.
- 1.5. Lizingo įmonės darbuotojai, priimdami ir nagrinėdami prašymus/pretenzijas, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms ir laisvėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, lygybės prieš įstatymą, objektyvumo, proporcingumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo principais. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo/pretenzijos nagrinėjimo, jei jos pateikėjas yra artimas giminaitis, šeimos narys ar asmuo, susijęs svainystės ryšiais.
- 1.6. Draudžiama atsisakyti priimti ir (ar) nagrinėti prašymus/pretenzijas motyvuojant tuo, kad skundžiamas darbuotojas šiuo metu nedirba (atostogos, komandiruotės, nutraukta darbo sutartis ir pan.).
- 1.7. Klientui neteikiama informacija, sudaranti valstybės, profesinę, bendrovės paslaptį, arba, jeigu tai informacija apie kitą asmenį. Asmeniui neteikiama privati informacija apie jį patį, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nustato, kad tokia informacija negali būti teikiama. Taip pat neteikiama informacija, kurią teikti draudžia kiti įstatymai ir kurios suteikimas pakenktų ikiteisminiam tyrimui ar bylos nagrinėjimui teisme, pažeistų viešąją tvarką ar kitų asmenų teises ar teisėtus interesus.
- 1.8. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Lizingo įmonės vadovas.
- 1.9. Tvarka viešai skelbiama Lizingo įmonės interneto svetainėje www.sblizingas.lt.

II. SĄVOKOS

- 2.1. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:
- 2.1.1. **Lizingo įmonė** – UAB „SB lizingas“, įskaitant visas atstovybes.
- 2.1.2. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam yra suteiktos Lizingo įmonės paslaugos (ar teisės aktų nustatyta tvarka jo įgaliotas asmuo) ir kuris dėl šių paslaugų kreipėsi į Lizingo įmonę.
- 2.1.3. **Paslaugos** – Lizingo įmonės Klientams teikiamos paslaugos, kurias Lizingo įmonė gali teikti pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus.
- 2.1.4. **Klientų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Lizingo įmonę, aptarnavimą telefonu, pretenzijų, gautų tiesiogiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir pateiktų elektroniniu paštu bei faksu bei priimtų sprendimų informinimą ir atsakymų klientams pateikimą.
- 2.1.5. **Prašymas** – motyvuotas Kliento kreipimasis šioje Tvarkoje nurodyta forma į Lizingo įmonę, nesusijęs su Kliento teisių ar teisėtų interesų pažeidimu dėl Lizingo įmonės teikiamų Paslaugų, Lizingo įmonės darbuotojų veiksmų, aptarnavimo kokybės ar kitų su Lizingo įmonės veikla susijusių klausimų.
- 2.1.6. **Pretenzija** – Kliento kreipimasis šioje Tvarkoje nurodyta forma į Lizingo įmonę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos Kliento teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.
- 2.1.7. **Atsakymas** – žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu Lizingo įmonės teikiamas konkretus atsakymas Klientui išnagrinėjus jo pateiktą Prašymą/Pretenziją.

2.1.8. **Privati informacija** – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, rasinę ar etninę kilmę, politinius, religinius ar kitus įsitikinimus, narystę profesinėse sąjungose bei kita su asmens garbe ir orumu susijusi informacija, taip pat pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie privatų žmogaus gyvenimą.

III. PRETENZIJŲ PRIĖMIMAS

3.1. Klientai gali pateikti Prašymus/Pretenzijas žodžiu, paštu, elektroniniu būdu, faksimilinio ryšio priemonėmis arba raštu, tiesiogiai pristatant į Lizingo įmonę.

3.2. Prašymus/Pretenzijas žodžiu Lizingo įmonė priima tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Lizingo įmonės interesų. Jei Prašymo/Pretenzijos žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat arba pageidaujama gauti atsakymą raštu, Klientas privalo pateikti Prašymą/Pretenziją raštu.

3.3. Prašymus/Pretenzijas raštu, kurie pateikiami atvykus į Lizingo įmonę, paštu, elektroninėmis priemonėmis ir faksu, Klientas privalo pateikti tvarkingai ir įskaitomai parašytus valstybine (lietuvių) kalba ir juose nurodoma:

3.3.1. Kliento vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, asmens kodas ar įmonės kodas, atstovo vardas, pavardė, atstovavimo pagrindas bei pridedamai atstovavimą patvirtinantys dokumentai;

3.3.2. Prašymo/Pretenzijos pateikimo data;

3.3.3. Tikslus Kliento adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

3.3.4. Kliento kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas, kita kontaktinė informacija;

3.3.5. Prašymo/Pretenzijos esmė, motyvuoti, tikslūs ir aiškūs reikalavimai bei pridedamos juos pagrindžiančių dokumentų kopijos;

3.3.6. Kliento parašas.

3.4. Prašymai/Pretenzijos, neatitinkantys 3.3.1.-3.3.6. punktuose nurodytų reikalavimų, taip pat neįskaitomai, nesuprantamai išdėstyti Prašymai/Pretenzijos nenagrinėjami ir gražinami Klientui nurodant gražinimo priežastį. Jei Prašymą/Pretenziją asmuo asmeniškai pateikia Lizingo įmonės darbuotojui, jis privalo patikrinti ar Prašymas/Pretenzija atitinka Tvarkos reikalavimus.

3.5. Prašymą/Pretenziją pateikti gali ir Klientų atstovai, atstovaujantys Klientą įstatymų nustatytais pagrindais.

3.6. Jeigu su Prašymu/Pretenzija kreipiasi Kliento atstovas, Prašyme/Pretenzijoje nurodomas Kliento, kurio vardu kreipiasi atstovas, vardas, pavardė, asmens kodas, taip pat atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimo pagrindas bei pateikiamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

3.7. Asmens nepasirašyti (anoniminiai) Prašymai/Pretenzijos nepriimami, išskyrus atvejus, kai anoniminiame Prašyme/Pretenzijoje keliama problema yra aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo arba Prašyme/Pretenzijoje keliama problema kelia grėsmę Kliento ar Lizingo įmonės interesams. Sprendimą dėl anoniminio Prašymo/Pretenzijos priėmimo priima Lizingo įmonės vadovas.

IV. PRETENZIJŲ REGISTRAVIMAS

4.1. Prašymus/Pretenzijas, gautas tiesiogiai iš Kliento ar atsiųstas paštu ir gautas Lizingo įmonės darbo metu, biuro administratorė užregistruoja jų gavimo dieną teisės aktų nustatyta tvarka ir perduoda Lizingo įmonės vadovui. Prašymas/Pretenzija, pateikta Lizingo įmonės atstovybei, ne vėliau kaip per 1 valandą nuo jos gavimo, persiunčiama faksimilinio ryšio ar nuskenavus elektroniniu paštu biuro administratori ir užregistruojama. Lizingo įmonės atstovybės Prašymo/Pretenzijos originalas su žyma, kurioje nurodoma jos išsiuntimo biuro administratori faksimilinio ryšio ar nuskenavus elektroniniu paštu data ir laikas, persiunčiama biuro administratori paštu. Prašymas/Pretenzija, pateikta Lizingo įmonės nedarbo metu, užregistruojama ne vėliau kaip sekančią Lizingo įmonės darbo dieną. Prašymo/Pretenzijos gavimo diena – jos užregistravimo Lizingo įmonėje data.

4.2. Prašymai/Pretenzijos, gauti faksimilinio ryšio ar elektroniniu paštu, jei yra užtikrinta jų teksto apsauga ir galima identifikuoti siuntėjo parašą, atspausdinami ir registruojami bendra tvarka. Jei

vėliau atsiunčiamas Prašymo/Pretenzijos originalas, jis registruojamas ta pačia data ir numeriu, kaip anksčiau telekomunikacijų įrenginiais gautas dokumentas.

4.3. Prašymai/Pretenzijos, atsiųsti ne tuo adresu, persiunčiamos adresatui arba gražinami siuntėjui. Jei dokumentas gautas paštu, kartu persiunčiamas ir vokas.

4.4. Registruojant Prašymą/Pretenziją, registre įrašomi Prašymą/Pretenziją identifikuojantys duomenys: Kliento vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė, Prašymo/Pretenzijos gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.

4.5. Iš vokų išimti gauti dokumentai peržiūrimi. Vokai prie dokumentų paliekami visais atvejais.

4.6. Jei Prašymas/Pretenzija pateikiama Lizingo įmonėje, Klientui įteikiamas Prašymo/Pretenzijos gavimo faktą patvirtinantis dokumentas (spaudu pažymėta Prašymo/Pretenzijos kopija), kuriame nurodoma Prašymo/Pretenzijos priėmimo data, Lizingo įmonės darbuotojo, kuris priėmė Prašymą/Pretenziją, vardas, pavardė, parašas bei telefono numeris.

4.7. Elektroniniu būdu gauto Prašymo/Pretenzijos užregistravimą patvirtinantis atsakymas išsiunčiamas Klientui elektroniniu paštu.

4.8. Užregistruotas Prašymas/Pretenzija perduodamas Lizingo įmonės vadovui, kuris susipažįsta su Prašymu/Pretenzija, rezoliucija raštu paskiria vykdytojus (toliau – Vykdytojai), užduotis, vykdymo terminus. Jei nurodyti keli Vykdytojai, atsakymą ruošia rezoliucijoje nurodytas pirmasis iš jų, gavęs kitų rezoliucijoje nurodytų Vykdytojų išvadas raštu ar elektroniniu paštu Prašyme/Pretenzijoje nurodytu klausimu. Kiti Vykdytojai privalo raštu ar elektroniniu paštu pateikti savo išvadas pirmajam Vykdytojui Prašyme/Pretenzijoje nurodytu klausimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Prašymo/Pretenzijos gavimo dienos.

4.9. Užregistruoto Prašymo/Pretenzijos originalas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po Prašymo/Pretenzijos gavimo dienos perduodamas nagrinėti tiesiogiai arba el. paštu Vykdytojui, o kopijos, jei rezoliucijoje yra nurodyti – kitiems Vykdytojams.

4.10. Vykdytojas Atsakymą privalo paruošti laikydamasis Dokumentų rengimo taisyklėse nustatytų oficialiems dokumentams keliamų įforminimo ir rengimo bendrųjų reikalavimų. Vykdytojas, paruošęs Atsakymą, Atsakymo rengėjo nuoroje nurodo savo vardą (vardo raidę) ir pavardę, kontaktinę informaciją (telefono, faks numerius, elektroninio pašto adresą). Dokumento rengėjo nuoroda išdėstoma dokumento pabaigoje, kairėje pusėje virš apatinės paraštės, pvz.: (Vardas ir pavardė), tel. (8 5) 123 4567, faks. (8 5) 123 4567, el. p. vardas.pavarde@sbl.lt. Jei Vykdytojais keli – pirmuoju rengėjo nuoroje nurodomas atsakymą rengęs Vykdytojas, žemiau – kiti bei jų aukščiau nurodyta kontaktinė informacija. (Atsakymo pavyzdys - Priede Nr. 1).

4.11. Vykdytojas tinkamai paruoštą Atsakymą pateikia pasirašyti Lizingo įmonės vadovui. Lizingo įmonės vadovui pasirašius Atsakymą, Vykdytojas užregistruoja jį pats arba pateikia užregistruoti biuro administratoriui. Prašymą/Pretenziją, visus jų priedus ir atsakymo į juos kopijas Vykdytojas privalo įdėti į Kliento bylą ar prie Kliento dokumentų bei elektroniniu paštu, persiunčiant Atsakymo kopiją, informuoti suinteresuotus asmenis apie Prašymo/Pretenzijos išsprendimą. Jei Klientas Lizingo įmonės paslaugomis nesinaudoja, Prašymo/Pretenzijos originalas ir atsakymo su jį rengusio darbuotojo viza egzempliorius bei nagrinėjimo dokumentai saugomi „Siunčiamų raštų“ byloje.

V. PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMAS

5.1. Vykdytojas privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Prašymas/Pretenzija būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėta.

5.2. Vykdytojas Prašymus/Pretenzijas nagrinėja atlikdamas šiuos veiksmus:

5.2.1. Analizuojant ir nagrinėjant pateikto Prašymo/Pretenzijos turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

5.2.2. Paprašant Kliento papildyti ar patikslinti pateiktą Prašymą/Pretenziją;

5.2.3. Paprašant Kliento pateikti papildomus dokumentus, kurių neturi Lizingo įmonė. Jeigu asmuo per 15 kalendorinių dienų nuo prašymo pateikti papildomus dokumentus išsiuntimo dienos nepateikia reikalaujamų dokumentų, Prašymas/Pretenzija gali būti palikta nenagrinėta;

5.2.4. Vertinant ir analizuojant Lizingo įmonės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

- 5.2.5. Reikalui esant, paprašant Kliento duoti žodinius paaiškinimus;
- 5.2.6. Reikalui esant, paprašant Lizingo įmonės darbuotojo, kurio veiksmas skundžiamas, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;
- 5.2.7. Pasitelkiant Lizingo įmonės specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių.
- 5.3. Prašymai/Pretenzijos privalo būti išnagrinėti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 dienų nuo jų gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai šioje Tvarkoje nustatyta kitaip. Klientui pateikiamas Atsakymas visada, nepriklausomai nuo to, ar Prašymas/Pretenzija nagrinėjama ar paliekama nenagrinėta.
- 5.4. Klientui atsakoma valstybine kalba.
- 5.5. Prašymo/Pretenzijos nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas. Jei Prašymo/Pretenzijos nagrinėjimas užsitęsia ilgiau nei 30 dienų nuo jos gavimo dienos, Vykdytojas informuoja Klientą apie užsitęsusį Prašymo/Pretenzijos nagrinėjimą, nurodo to priežastis, numatomus Prašymas/Pretenzijos išnagrinėjimo terminus. Pranešimas turi būti siunčiamas registruotu paštu arba elektroniniu paštu Prašyme/Pretenzijoje nurodytu adresu.
- 5.6. Apie Prašymo/Pretenzijos nagrinėjimo termino pratęsimą ir to priežastis Vykdytojas informuoja biuro administratorę, kuri apie tai pažymi Žurnale.
- 5.7. Prašymai/Pretenzijos, pateiktos elektroniniu būdu, nagrinėjamos taip pat kaip paštu, faksimilinio ryšio priemonėmis ar raštu pateikti Prašymai/Pretenzijos. Atsakymai į šiuos Prašymus/Pretenzijas pateikiami elektroniniu paštu laiške nurodant žymą „Originalas nebus siunčiamas“, o Kliento pageidavimu, siunčiami paštu Prašyme ar Pretenzijoje nurodytu adresu arba įteikiami.
- 5.8. Lizingo įmonės vadovo sprendimu Prašymas/Pretenzija gali būti palikta nenagrinėta, jeigu:
- 5.8.1. Prašymas/Pretenzija nepriklauso Lizingo įmonės kompetencijai;
- 5.8.2. Prašymas/Pretenzija pareikšta dėl žalos nesusijusios su Lizingo įmonės teikiamomis paslaugomis atlyginimo;
- 5.8.3. Nepakanka informacijos Prašymui/Pretenzijai nagrinėti.
- 5.9. Nenagrinėjami Prašymai/Pretenzijos grąžinamos per 5 darbo dienas Klientui, nurodant grąžinimo priežastį.
- 5.10. Lizingo įmonės vadovo sprendimu Prašymas/Pretenzija, dėl jos aktualumo, gali būti nagrinėjama nepaisant 5.8. punkte nurodytų priežasčių.
- 5.11. Pakartotinai pateiktas Prašymas/Pretenzija nenagrinėjama, jeigu jame nenurodytos naujos aplinkybės, sudarančios Prašymo/Pretenzijos pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad sprendimas dėl ankstesnio Prašymo/Pretenzijos išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinai pateikto Prašymo/Pretenzijos gavimo, Vykdytojas Klientui praneša, kad jo Prašymas/Pretenzija nebus nagrinėjami, nurodydamas priežastis.
- 5.12. Prašymo/Pretenzijos nagrinėjimas nutraukiamas:
- 5.12.1. Jeigu išnyksta aplinkybės, dėl kurių buvo pateiktas Prašymas/Pretenzija;
- 5.12.2. Jeigu Lizingo įmonei pateiktas Prašymas/Pretenzija atsiimama;
- 5.12.3. Kitais atvejais, jei sprendimo dėl Prašymo/Pretenzijos priėmimas nesukurs teisinių padarinių.
- 5.13. Jei Prašymo/Pretenzijos nagrinėjimas yra nutraukiamas, Klientas turi būti informuojamas per 5 darbo dienas.
- 5.14. Vykdytojui siunčiant Klientui Atsakymą į Prašymą/Pretenziją ar skundą gautą per AB Šiaulių banką, atsakymo kopija taip pat išsiunčiama ir AB Šiaulių banko atsakingam padaliniiui.
- 5.15. Vykdytojui ruošiant Atsakymą į Prašymus/Pretenzijas, susijusias su bendra Lizingo įmonės ir AB Šiaulių banko veikla, atsakymas derinamas su AB Šiaulių banko atsakingu padaliniiu.

VI. VIDAUS KONTROLĖ

- 6.1. Biuro administratorė reguliariai ne rečiau kaip kartą per pusmetį nagrinėja Prašymų/Pretenzijų, priimtų Lizingo įmonėje registraciją ir sutikrina su Vykdytojo užregistruotomis atsakytomis Pretenzijomis.

VII. DOKUMENTŲ SAUGOJIMAS

7.1. Pretenzijų originalai su priedais bei nagrinėjimo dokumentai ir Atsakymai į jas saugojami Kliento byloje 10 (dešimt) kalendorinių metų.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8.1. Už šios Tvarkos nuostatų pakeitimus ir atnaujinimą atsakingas Lizingo įmonės vadovo paskirtas atsakingas asmuo.

8.2. Tvarka keičiama, papildoma ir tvirtinama Lizingo įmonės vadovo įsakymu.

PRIEDAS Nr. 1

p. VARDENIUI PAVARDENIUI
Kopų 2-2, LT-00000, Vilnius

2011-04-15 5-000000

2011-04-11 000000

Kopija (jei reikia)
UAB „XXXXX“
XXXXX skyriui
XXXXXX g. , LT-00000, Kaunas**DĖL**

(Dokumento tekstas)

Generalinis direktorius

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

(Rengėjo nuoroda)

(Vardas, pavardė, tel.: (8 37) 000000, faks.: (8 37) 000000, el.p.: vardas.pavarde@sbl.lt)