

## **UAB „MOKILIZINGAS“ KLIENTŲ SKUNDŲ PRIĖMIMO, NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ KLIENTAMS PATEIKIMO INSTRUKCIJA**

### **1. Bendrosios nuostatos**

- 1.1. Ši instrukcija įtvirtina UAB „Mokilizingas“ (toliau – Bendrovė) klientų skundų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų klientams pateikimo taisykles.
- 1.2. Instrukcija skirta visiems Bendrovės darbuotojams.
- 1.3. Instrukcijoje pirmąją didžiąja raide rašomi žodžiai turi žemiau nurodytas reikšmes, jeigu pagal kontekstą jų reikšmė nesiskiria nuo apibrėžtosios šiose Taisyklėse:

„Biuro administratorius“ –	darbuotojas, atsakingas už gautų Klientų skundų registraciją (gauti skundai registruojami – Z:\Dokumentai\REGISTRAI\Gaunamų siunčiamų raštų registravimo žurnalas).
„Departamentas“ –	Bendrovės struktūrinis padalinys (įskaitant savarankišką skyrių Bendrovės struktūroje).
„Projektų komitetas“ –	Bendrovės nustatyta tvarka veikiantis paraiškų parengimo, pateikimo, svarstymo, projektų inicijavimo, svarstymo, aprašymo, planavimo, vykdymo kontrolės bei įdiegimo komitetas.
„Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnalas“ –	elektroninis žurnalas, kuriame įvedami pirminiai duomenys apie Kliento skundą.
„Registracija“ –	Kliento Skundo užregistravimas Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale.
„Vykdytojas“ –	Bendrovės darbuotojas, kuris nagrinėja Kliento skundą, aiškinasi jo pateikimo priežastis ir pateikia atsakymą į Skundą.
„Klientas“ –	fizinis asmuo, ketinantis sudaryti ar sudaręs sutartį su Bendrove dėl finansinių paslaugų teikimo.
„Skundas (pretenzija)“ –	Kliento raštiškas kreipimasis į Bendrovę, kuriuo išreiškiamas nusiskundimas ar pretenzija. Skundu laikomas tik toks kreipimasis, kuriame Klientas tiesiogiai arba netiesiogiai nurodo, jog dėl Bendrovės veiksmų jis patyrė žalą arba Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymo saugomus interesus.
„Atsakymas“ –	Bendrovės žodžiu, raštu ar el. ryšio priemonėmis teikiamas atsakymas dėl Kliento Skundo (pretenzijos).

## 2. Bendras aprašymas

- 2.1. Klientų skundai yra registruojami Z:\Dokumentai\REGISTRAI\Gaunamų siunčiamų raštų registravimo žurnalas.
- 2.2. Skundų registravimo tikslai:
  - 2.2.1. Centralizuotai registruoti, tvarkyti ir kaupti Klientų Skundus ir visą su Skundo nagrinėjimu susijusią informaciją.
  - 2.2.2. Paskirti Skundo Vykdytojus, informuojant apie Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale užregistruotus naujus Skundus ir pateikiant jiems Skundų kopijas, ir taip užtikrinti tinkamo ir savalaikio atsakymo Klientui pateikimą.
  - 2.2.3. Atlikti greitą Skundų paiešką pagal pasirinktus kriterijus.
- 2.3. Skundais nelaikomi bei Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale neregistruojami šie Klientų prašymai ir atsiliepimai:
  - 2.3.1. Klientų prašymai, kurių pateikimo – priėmimo tvarka reglamentuota atitinkamose Bendrovės tvarkose ir kurie yra pagrindas atlikti operaciją arba pakeisti informaciją VVS Leasing+ sistemoje, jeigu įvykdyti prašymą suteiktų įgalinimų ribose gali jį priėmęs Bendrovės darbuotojas, be papildomo Bendrovės padalinio vadovo leidimo (sutikimo). Bendrovės darbuotojas, priėmęs tokį prašymą, privalo informuoti Klientą apie jo vykdymą Kliento nurodytu būdu ir pažymėti prašyme, kada ir kaip prašymas buvo įvykdytas.
  - 2.3.2. Klientų atsiliepimai, kai Klientas nesiskundžia, bet tik teiraujasi informacijos apie Bendrovės produktus, padalinių darbo laiką ir pan.

## 3. Skundų priėmimas, registravimas ir tvarkymas

- 3.1. Klientų Skundus gali priimti visi Bendrovės darbuotojai. Priklausomai nuo Skundo gavimo būdo (paštu, faksu, elektroniniu paštu, ir t.t.) ir darbuotojo darbo specifikos, Skundai registruojami arba perduodami / siunčiami registruoti Skundo gavimo dieną.
- 3.2. Kliento Skundai taikomi reikalavimai:
  - 3.2.1. Skundas turi būti įskaitomas;
  - 3.2.2. Skundas parašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių kalba);
  - 3.2.3. Skunde turi būti nurodyti duomenys: Kliento vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, gyvenamoji vieta ir telefono numeris, Skundo pateikimo data. Skunde turi būti išdėstytos ginčo aplinkybės ir keliami reikalavimai, prie Skundo turi būti pridėti faktines aplinkybes pagrindžiantys dokumentai;
  - 3.2.4. Skundas turi būti pasirašytas Kliento arba teisėtai jį atstovaujančio asmens. Tuo atveju, jei skundą pateikia Kliento atstovas, prie Skundo privalo būti pridėti atstovavimą pagrindžiantys dokumentai.
- 3.3. Bendrovės darbuotojas, priimdamas Kliento Skundą, esant galimybei, turi paklausti Kliento ir Skunde pažymėti kokiu būdu (paštu, telefonu, elektroniniu paštu, faksu ir t.t.) Klientas pageidauja gauti atsakymą.
- 3.4. Tuo atveju, jeigu Kliento Skunde išdėstytas pageidavimas įvykdomas nedelsiant, Bendrovės darbuotojas tai turi pažymėti Kliento Skunde.
- 3.5. Klientui pageidaujant, Bendrovės darbuotojas privalo atiduoti Klientui pateikto Skundo kopiją su žyma apie Skundo gavimą. Žymoje būtina nurodyti Kliento Skundo priėmimo datą ir pasirašyti.
- 3.6. Bendrovės Kauno, Klaipėdos, Panevėžio padalinių darbuotojai perduoda Klientų raštiškus Skundus Biuro administratoriui kartu su kitais dokumentais Bendrovėje nustatyta tvarka.
- 3.7. Skundas laikomas gautu nuo gavimo Bendrovėje dienos.
- 3.8. Biuro administratorius, atliekantis Skundo registraciją Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale, turi užpildyti šiuos laukus:

- 3.8.1. Skundo gavimo data;
  - 3.8.2. Kliento, pateikusio Skundą, vardas, pavardė;
  - 3.8.3. Kliento, pateikusio Skundą, asmens kodas;
  - 3.8.4. Skundo esmė (dėl skolos, dėl įmokų užskaitymo ir pan.);
  - 3.8.5. Departamentas;
  - 3.8.6. Atsakymo būdas (forma).
- 3.9. Tais atvejais, kai Kliento Skundas išnagrinėjamas ir patenkinamas nedelsiant, Skundo registruoti Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale nebūtina.
- 3.10. Tuo atveju, jeigu Skundo nedelsiant patenkinti negalima, į Skundą atsakyti iš karto nėra galimybės ir / ar nėra aiškios Skundo priežastys, Biuro administratorius, užregistruoja Skundą Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale ir perduoda jį Departamentui, atsakingam už Skundo nagrinėjimą.
- 3.11. Biuro administratorius, įvertinęs Skundo turinį, priskiria Departamentą, atsakingą už Skundo nagrinėjimą.
- 3.12. Konkrečiam Departamentui priskiriami Skundai:
- 3.12.1. Finansų departamentui, kai Skundo turinys:
    - įmokų užskaitymas;
    - sutarties atsisakymas;
    - vartojimo kredito ar jo dalies grąžinimas anksčiau nustatyto termino;
    - kiti Skundai, patenkantys į FD veiklos sritį.
  - 3.12.2. Rizikos valdymo departamentui, kai Skundo turinys:
    - susijęs su skolos išieškojimu;
    - susijęs su civilinės, baudžiamosios ar administracinio teisės pažeidimo bylos iškelimu (nagrinėjimu);
    - susijęs su žalos atsiradimu Bendrovei;
    - kiti Skundai, patenkantys į RVD veiklos sritį.
  - 3.12.3. Pardavimų skyriui, kai Skundo turinys:
    - netinkama paslauga;
    - aptarnavimas;
    - darbo organizavimas;
    - neteisingai/ne laiku suteikta informacija;
    - kiti Skundai, patenkantys į Pardavimų skyriaus veiklos sritį.
- 3.13. Tais atvejais, kai remiantis šia Instrukcija, Biuro administratorius vienareikšmiai negali įvertinti, kuriam Departamentui priskirtinas Skundas, sprendimą priima Bendrovės Generalinis direktorius.
- 3.14. Priskyrus Departamentą, Departamento direktorius (vadovas) paskiria Skundo Vykdytoją.
- 3.15. Vykdytojas išnagrinėja Skundą, išsiaiškina jo pateikimo priežastis ir, jei Klientui reikia atsakyti raštu, parengia Atsakymo į Kliento Skundą rekomendaciją – trumpą situacijos paaiškinimą Klientui ir pateikia problemos sprendimo būdą. Tuo atveju, jei Klientas atsakymą pageidavo gauti telefonu – Vykdytojas apie Skundo išsprendimą Klientą informuoja telefonu.
- 3.16. Vykdytojas Atsakymą į gautą Kliento Skundą privalo parengti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 12 (dvylika) kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos.
- 3.17. Atsakyme į Skundą turi būti motyvuotai atsakyta į visus Kliento keliamus klausimus (jeigu įmanoma), nurodyta, kokių priemonių buvo ar bus imtasi Skunde nurodytai situacijai/ problemai išspręsti. Tuo atveju, jei Kliento Skundas netenkinamas, privaloma nurodyti atsisakymo patenkinti Skundą motyvus. Jeigu Klientas dėl Bendrovės ar Bendrovės darbuotojų aplaidumo patiria nepatogumų, privalu už tai atsiprašyti. Prie atsakymo į Skundą (tiek Skundą tenkinant, tiek atsisakant jį tenkinti), pagal galimybes, taip pat turi būti pridėti Bendrovės atsakymą pagrindžiantys įrodymai (dokumentų kopijos ir pan.), jei turima.

- 3.18. Klientų, kurie pakartotinai kreipiasi į Bendrovę su Skundu dėl tų pačių klausimų, į kuriuos jau buvo atsakyta, nenurodydami naujų aplinkybių ar motyvų, Skundai nagrinėjami tik tuo atveju, kai anksčiau priimtas sprendimas akivaizdžiai neteisingas arba yra svarbių aplinkybių Skundą nagrinėti pakartotinai. Tuo atveju, kai Skundas nenagrinėjamas, Klientas informuojamas apie anksčiau priimtą sprendimą.
- 3.19. Vykdytojo parengtas Atsakymas perduodamas Biuro administratoriui užregistruoti Gaunamų ir siunčiamų raštų registracijos žurnale bei išsiųsti. Parengtą Atsakymą Vykdytojas turi teisę užregistruoti Gaunamų ir siunčiamų raštų registracijos žurnale savarankiškai, tačiau jam tenka atsakomybė už Atsakymo neužregistravimą / netinkamą užregistravimą.
- 3.20. Gaunamų ir siunčiamų raštų registracijos žurnale turi būti pažymėta, kad Klientui atsakyta ir atsakymo pateikimo data.
- 3.21. Raštiškus atsakymus į Kliento Skundus gali pasirašyti:
  - 3.21.1. Generalinis direktorius – visais atvejais;
  - 3.21.2. Departamento direktorius (vadovas) – tais atvejais, kai Kliento Skundas nagrinėjamas atitinkamuose Departamentuose;
  - 3.21.3. Teisininkas;
  - 3.21.4. Kitas Departamento darbuotojas savo Departamento direktoriaus (vadovo) nurodymu.
- 3.22. Atsakymas Klientui turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Kliento Skundo gavimo dienos. Jeigu dėl objektyvių priežasčių nėra galimybės parengti Atsakymo nurodytu terminu, apie tai būtina informuoti Klientą, nurodant priežastis bei kitą Atsakymo pateikimo terminą.
- 3.23. Klientui Atsakymas į Skundą pateikiamas jo nurodytu adresu korespondencijai, elektroninio pašto adresu, fakso numeriu ar kt.
- 3.24. Jei Kliento Skunde nėra nurodoma, kokiū būdu jis nori gauti Atsakymą į jo Skundą (pretenziją), Atsakymas į Skundą pateikiamas telefonu, jeigu yra žinomas Kliento telefono numeris. Jeigu joks Kliento telefono numeris nėra žinomas, atsakymas pateikiamas raštu (jeigu Skunde yra nurodytas adresas).
- 3.25. Vykdytojas privalo užtikrinti, kad kiekvienu atveju prie Skundo nagrinėjimo medžiagos būtų patalpintas ir darbuotojo, kurio darbu skundžiamasi arba dėl kurio veiksmų / neveikimo numanoma kilo Kliento nepasitenkinimas, raštiškas situacijos paaiškinimas. Raštiško darbuotojo paaiškinimo gali būti neprašoma, jei akivaizdu, jog Skundo priežastis yra Kliento klaida – Kliento nežinojimas, nepagrįsti reikalavimai ir pan.
- 3.26. Tais atvejais, kai nustatoma, jog Skundo priežastis yra darbuotojo klaida, turi būti informuotas atitinkamą padalinį kuruojantis Departamento direktorius (vadovas), kuris atsako už tinkamą tolimesnį Skundo tyrimą.
- 3.27. Esant darbo drausmės pažeidimui, Bendrovės ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka gali būti skiriamos drausminės nuobaudos.
- 3.28. Finansų departamentas, Rizikos valdymo departamentas, Pardavimų skyrius atlieka nuolatinę Klientų Skundų priežasčių analizę ir, esant poreikiui, organizuoja paslaugų bei procesų tobulinimo aptarimus Projektų komitete.
- 3.29. Skundai ir atsakymai į Skundus, taip pat kiti dokumentai, susiję su Skundo nagrinėjimu, saugomi ne trumpiau nei 5 (penkis) metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

#### 4. Baigiamosios nuostatos

- 4.1. Kliento Skundą priėmęs Bendrovės darbuotojas, priklausomai nuo savo darbo vietos ir Skundo gavimo būdo, atsako už raštu gauto Skundo perdavimą Biuro administratoriui laiku.
- 4.2. Biuro administratorius atsako už tinkamą pirminės informacijos apie Klientų Skundus suvedimą Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale ir savalaikį perdavimą atsakingiems Departamento darbuotojams.
- 4.3. Biuro administratorius atsako už tinkamą pirminės informacijos apie Klientų Skundus suvedimą Gaunamų ir siunčiamų raštų registracijos žurnalą.
- 4.4. Vykdytojas atsako už:

- 4.4.1. tinkamą Atsakymo į Kliento Skundą parengimą. Jei Skundas netenkinamas, Atsakyme privalo būti nurodyti Skundo netenkinimo motyvai bei, pagal galimybes, juos pagrindžiantys įrodymai (jei turima);
- 4.4.2. Atsakymo parengimą laiku;
- 4.4.3. Atsakymo atitikimą Bendrovės vidaus bei Lietuvos Respublikos teisės aktams.
- 4.5. Bendrovės Departamentų direktoriai (vadovai) atsako už šios instrukcijos laikymąsi ir vykdymo kontrolę Bendrovėje.

\* \* \*