

PATVIRTINTA

UAB „Viena sąskaita”

2021-10-26

Direktorės įsakymu Nr. SNT20211026/01

Aktuali redakcija nuo 2021-11-03

UAB „VIENA SĄSKAITA“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

Taisyklės galioja nuo 2021-11-03

Paslaugos teikėjas: UAB „Viena sąskaita“

Vykdomos veiklos adresas: Savanorių pr. 192, LT-44151 Kaunas

Įmonės kodas: 300530005

PVM mokėtojo kodas: LT100002939017

Mokėjimo įstaigos licencija: Nr. 8, 2011-05-19, išduota priežiūros institucijos Lietuvos banko

Tel.: 8 700 77007

Oficiali įmonės svetainė internete: www.vienasaskaita.lt

Elektroninio pašto adresas: info@vienasaskaita.lt

I dalis. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB Viena sąskaita (toliau – **Įmonė**) gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse (toliau – **Taisyklės**) nustatyti reikalavimai, kurių privalo laikytis Įmonės darbuotojai priimdami, registruodami, nagrinėdami skundus, susijusius su teikiamomis paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimdami sprendimus dėl šių skundų.
- 1.2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 1.2.1. **Paslauga „Viena sąskaita“** – komunalinių ir kitų sąskaitų ir įmokų administravimo paslauga, t. y. sąskaitų už komunalines ir kitas paslaugas surinkimas iš Teikėjų, sąskaitų apjungimas į Vieną sąskaitą, Vienos sąskaitos pateikimas vartotojui, piniginių įmokų priėmimas ir pervedimas Teikėjui, ataskaitų paslaugų Teikėjams teikimas, vartotojų konsultavimas;
 - 1.2.2. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Įmonė teikia Vienos sąskaitos paslaugą;
 - 1.2.3. **Pareiškėjas** – dėl Įmonės teikiamų paslaugų skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba būsimas klientas, arba jo įgaliotas atstovas, arba nukentėjęs trečiasis asmuo;

UAB „Viena sąskaita”

Savanorių pr.192, LT-44151 Kaunas

Įm.k. 300530005, PVM k. LT100002939017



8 700 77 007

info@vienasaskaita.lt

www.vienasaskaita.lt



- 1.2.4. **Skundas** – Įmonei raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;
- 1.2.5. **Skundų registracijos žurnalas** – kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami gauti pareiškėjų skundai.
- 1.3. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:
 - 1.3.1. Pareiškėjo skunde nurodyta Įmonės veikla nereguluojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko;
 - 1.3.2. Įmonė neatsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą (šiais atvejais pareiškėjui pateikiama atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodoma pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakinga institucija ar finansų rinkos dalyvis).

II dalis. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

- 2.1. Skundų nagrinėjimas atliekamas vadovaujantis šiais principais:
 - 2.1.1. Sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti pareiškėjų skundų sprendimą;
 - 2.1.2. Stengtis skundą išnagrinėti kaip įmanoma greičiau;
 - 2.1.3. Pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją naudoti laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
 - 2.1.4. Vengti interesų konfliktų;
 - 2.1.5. Skundus nagrinėti gali tik darbuotojai, turintys pakankamai įgūdžių ir žinių šiai funkcijai vykdyti;
 - 2.1.6. Tinkamai saugoti visą su skundu susijusią informaciją;
 - 2.1.7. Nuolat stebėti skundų valdymo procesą ir, esant reikalui, jį atnaujinti.

III dalis. SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 3.1. Pareiškėjas turi teisę pateikti skundą, išsiųsdamas jį elektroniniu paštu info@vianasaskaita.lt, registruotu paštu arba pristatant asmeniškai į Įmonę, adresu Savanorių pr. 192, LT-44151 Kaunas.
- 3.2. Skunde privalo būti nurodyta:
 - 3.2.1. asmens, kurio teisės pažeistos, vardas, pavardė, gimimo data ar asmens kodas / įmonės pavadinimas, įmonės identifikavimo kodas;
 - 3.2.2. pateikusio asmens vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, gyvenamoji vieta ir kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti (adresas, jei nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefonas, el. paštas);

- 3.2.3. surašymo data ir kreipimosi priežastis, t. y. kokios teisės, sutartys buvo pažeistos ir pažeidimo pagrindas, jei toks žinomas, taip pat kaip pageidaujama, kad pažeidimas būtų pašalintas; pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai (jei tokie yra). Jei skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Įmone sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir / ar numeris (jei tokie Pareiškėjui žinomi);
- 3.2.4. kaip pageidaujama gauti atsakymą.
- 3.3. Skundas pateikiamas lietuvių, anglų arba rusų kalba ir privalo būti pasirašytas.
- 3.4. Jeigu skundą pateikia įgaliotas asmuo, kartu su skundu turi būti pateiktas ir tinkamas įgaliojimas;
- 3.5. Visi gauti skundai registruojami Skundų registracijos žurnale. Jame turi būti patvirtinti šie duomenys:
- 3.5.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
- 3.5.2. Skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
- 3.5.3. Skundo gavimo data, būdas, skundą priėmusio darbuotojo vardas ir pavardė;
- 3.5.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
- 3.5.5. Skundžiama Įmonės paslauga arba jos dalis;
- 3.5.6. Atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
- 3.5.7. Galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.6. Skundas nepriimamas, neregistruojamas ir nenagrinėjamas, jeigu:
- 3.6.1. Skundas neatitinka šių taisyklių III dalies 3.2-3.4 punktų reikalavimų;
- 3.6.2. Skunde pateikta nepilna, padrika, neįskaitoma ar nesuprantamo turinio informacija. Jeigu yra galimybė susisiekti su Pareiškėju, atsakingas Įmonės darbuotojas privalo paprašyti Pareiškėjo informaciją patikslinti.
- 3.7. Pareiškėjo skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji išsiunčia negalutinį atsakymą, aiškiai nurodžiusi atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio mokėjimo paslaugų vartotojas gaus galutinį atsakymą.
- 3.8. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, bus išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą motyvai, nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
- 3.9. Atsakymas pareiškėjui visada pateikiamas raštu.
- 3.10. Pareiškėjų skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai ir pateiktas atsakymas pareiškėjui saugomi ne trumpiau kaip 5 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos, išskyrus atvejus,

kai Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymas ir kiti teisės aktai nustato ilgesnius tokių duomenų saugojimo terminus.

IV dalis. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 4.1. Šios taisyklės turi būti paskelbtos ir viešai pasiekiamos Įmonės tinklapyje www.vienasaskaita.lt.
- 4.2. Jeigu Įmonės atsakymas Pareiškėjo netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 15 darbo dienų terminą, per 1 metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos Pareiškėjas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka, vadovaudamasis šiomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.417956/asr>.
- 4.3. Su šia tvarka yra supažindinti visi Įmonės darbuotojai ir privalo jos laikytis.