

PATVIRTINTA

UAB „Viena sąskaita”

2013-12-01

Direktoriaus įsakymu Nr. 1

Aktuali redakcija nuo 2013-12-01

## UAB „Viena sąskaita“ gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės

Taisyklės galioja nuo 2013-12-01

Paslaugos teikėjas: UAB „Viena sąskaita“ (toliau tekste „Įmonė“)

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](http://www.vienasaskaita.lt)

Elektroninio pašto adresas: [info@vienasaskaita.lt](mailto: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;
  - 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 tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, bet kuriame Įmonės padalinyje, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis 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 atsakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodoma pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingas 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. Pastoviai stebėti skundų valdymo procesą ir, esant reikalui, jį atnaujinti.

## III dalis. SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 3.1. Pareiškėjas gali pateikti skundą tiesiogiai arba per pašto įstaigas, bet kuriame Įmonės padalinyje, taip pat faksu arba elektroniniu paštu.
- 3.2. Skunde privalo būti nurodyta:
  - 3.2.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
  - 3.2.2. Pareiškėjo adresas;
  - 3.2.3. Pateikimo data;
  - 3.2.4. Trumpai ir aiškiai išdėstyta pareiškėjo pretenzija;
  - 3.2.5. Nurodyti pareiškėjo kontaktai: telefono numeris ir elektroninio pašto arba adresas pašto korespondencijai siųsti.
- 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 2-4 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 pareiškėją informaciją patikslinti.
- 3.7. Pareiškėjo skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Jeigu skundas negali būti išnagrinėtas per minėtą laikotarpį, atsakingas Įmonės darbuotojas raštu informuoja pareiškėją apie vėlavimo aplinkybes ir nurodo terminą iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas.

- 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 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.

#### **IV dalis. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

- 4.1. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Įmonė nuolat vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu atsakingas Įmonės darbuotojas:
  - 4.1.1. Renka informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustato priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 4.1.2. Įvertina, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
  - 4.1.3. Įvertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;
  - 4.1.4. Jei reikia, pašalina nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis;
  - 4.1.5. Užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Įmonės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 4.2. Finansų rinkos dalyvis privalo ne trumpiau kaip 3 metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

#### **V dalis. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 7.1. Šios taisyklės turi būti paskelbtos ir viešai pasiekiamos Įmonės tinklapyje [www.vienasaskaita.lt](http://www.vienasaskaita.lt).
- 7.2. Pareiškėjas, manantis, kad jo pretenzija buvo įvertinta neteisingai, gali papildomai kreiptis į Lietuvos Banką, Įmonės veiklą prižiūrinčią instituciją.
- 7.3. Su šia tvarka yra supažindinti visi Įmonės darbuotojai ir privalo jos laikytis.