

	Skundų ir atsiliepimų priėmimo bei nagrinėjimo procedūra	
	Įsigalioja, versija:	2017-10-01
	Dokumento būklė	Aktualus
Dokumento klasifikacija:		
Taikoma:	Visiems LUMINOR LIZINGAS UAB darbuotojams	
Pasirašytinai susipažinti privalo:	LKASS, FKASS, tarpininkai	

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- a) Skundų ir atsiliepimų priėmimo bei nagrinėjimo procedūra (toliau Procedūra) – nustato reikalavimus ir atsakomybes priimant bei nagrinėjant privačių bei verslo klientų skundus ir atsiliepimus. Ši Procedūra yra pateikta viešai LUMINOR interneto svetainėje.
- b) Procedūra parengta vadovaujantis:
- 2013-06-06 Lietuvos banko Valdybos nutarimu Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintas Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės su vėlesniais minėtų taisyklių pakeitimais ir papildymais;
 - 2012-01-26 Lietuvos banko Valdybos nutarimu Nr. 03-23 patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis su vėlesniais minėtų taisyklių pakeitimais ir papildymais;
 - 2010 m. gruodžio 23 d. LR Vartojimo kredito įstatymu su vėlesniais minėto įstatymo pakeitimais ir papildymais;
 - 1996 m. birželio 11 d. LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu su vėlesniais minėto įstatymo pakeitimais ir papildymais bei susijusiais teisės aktais;
- c) Procedūra taikoma darbuotojams, priimantiems bei nagrinėjantiems klientų skundus bei atsiliepimus, taip pat vartojimo kredito tarpininkams, veikiančiams Luminor Lizingas UAB vardu, kaip tai numatyta LR Vartojimo kredito įstatyme. Su šia procedūra visi darbuotojai ir vartojimo kredito tarpininkai supažindinami pasirašytinai.
- d) Luminor Lizingas UAB interneto portale www.luminor.lt skelbia informaciją apie skundų valdymo procesą. Skelbiama informacija apima: informaciją, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde; asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas skundas, kontaktinius duomenis; terminą, per kurį finansų rinkos dalyvis turi išnagrinėti skundą; informaciją apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją, jos adresą ir nuorodą į kompetentingos skundų nagrinėjimo institucijos interneto svetainę. Šią informaciją Luminor Lizingas UAB pareiškėjui, jo prašymu, pateikia raštu.

II. SANTRUMPOS IR SĄVOKOS

1. Pareigybės:

KKN – kredito komiteto nariai
ADM – administratorė
KRVDV – kreditų ir rizikos valdymo departamento vadybininkas/-ė
PPSV - pardavimų palaikymo skyriaus vadovas/-ė
LKASS – lizingo klientų aptarnavimo skyriaus vyr. specialistas/-ė, specialistas/-ė,
LKASV - lizingo klientų aptarnavimo skyriaus vadovas /-ė
FKASS – faktoringo klientų aptarnavimo skyriaus vyr. specialistas/-ė, specialistas/-ė
FKASV - faktoringo klientų aptarnavimo skyriaus vadovas /-ė
T – teisininkas
D – visi darbuotojai
VKT - vartojimo kredito tarpininkas

2. Kitos sąvokos ir sutrumpinimai

Asmens duomenys- bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu - duomenų subjektu, kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai.

Atsiliepimas – Pareiškėjo ar anonimo bet kokia forma pateiktas LUMINOR veiklos ar situacijos įvertinimas, kuris pagal savo esmę nereikalauja atsakymo pateikimo ar kuriame nėra pateikti reikalavimai LUMINOR atžvilgiu.

LUMINOR – Luminor Lizingas UAB .

Bankas – Luminor Bank AB.

A1 - lizingo produkto programa.

SGDR – Siunčiamų – gaunamų dokumentų registras.

Klientas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris yra sudaręs sutartį ir/ar naudojasi LUMINOR paslaugomis bei kurio duomenys tvarkomi LUMINOR.

Pareiškėjas – Skundą pateikęs asmuo, t.y. Klientas, potencialus klientas arba bet kuris nukentėjęs trečiasis asmuo (Ne klientas/ Non customer) arba jų atstovai, nebent atskiruose punktuose būtų numatyta kitaip.

Skundas – Pareiškėjo raštu pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susijęs su:

- a) LUMINOR sudarytų sutarčių sąlygomis ar vykdymu, ar paslaugų teikimu;
- b) LUMINOR sistemų/ kanalų sutrikimais;
- c) LUMINOR darbuotojų veiksmais ar neveikimu;

ir kuriame prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.

Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo - Pareiškėjo pateiktas prašymas, kuriame prašoma pateikti duomenis kokių tikslu asmens duomenys yra tvarkomi LUMINOR, iš kokių šaltinių ir kokie jo asmens duomenys surinkti bei kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo teikti bent per paskutinius 1 (vienerius) metus, taip pat prašymas ištaisyti neteisingus, neišsamius, netikslus LUMINOR tvarkomus Pareiškėjo asmens duomenis ar sustabdyti, išskyrus saugojimą, Pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai duomenys tvarkomi nesilaikant LR Asmens įstatymų reikalavimų.

Operacinę riziką keliantis įvykis – tai nežymiai sklandų LUMINOR procesų vykdymą trikdomantis įvykis, nesukeliantis incidentui būdingų padarinių (nuostoliai nesiekia 1'000 EUR ir nėra kitų padarinių), tačiau besikartojantis ar tikėtinai pasikartosiantis įvykis. Jei riziką keliantis įvykis besikartodamas per ketvirtį sukelia daugiau kaip 1'000 EUR nuostolių ar kitokių nedidelių (minor), didelių (major) arba sunkių (severe) padarinių, tai toks įvykis laikomas incidentu.

Skundų komisija – kolegialus LUMINOR organas, kurį sudaro skyrių, su kurių veikla labiausiai susijęs konkretus Skundas, deleguoti nariai ir nuolatinis narys – LKASV. Skundų komisija sudaroma iš ne mažiau kaip 2 (dviejų) narių.

Nuostoliai - Pareiškėjo ar Kliento reikalaujama atlyginti žala dėl LUMINOR ar LUMINOR darbuotojų (ne)veikimo, pažeidžiant LR teisės aktų reikalavimus, kai nustatoma LUMINOR ar LUMINOR darbuotojų kaltė.

III. SUSIJĘ DOKUMENTAI

Isakymas dėl parašo teisių

Bylų formatavimo ir perdavimo archyvavimui tvarka

Gautų ir siunčiamų siuntų registravimo procedūra

Incidentų procedūra

IV. PRIEDAI

1. Pastabų ir pasiūlymų forma
2. Atsakymo į skundą/pretenziją šablonas
3. Skundo paaiškinimo forma

V.	TURINYS	
I.	BENDROSIOS NUOSTATOS	1
II.	SANTRUMPOS IR SAŲOKOS	1
III.	SUSIJĘ DOKUMENTAI	2
IV.	PRIEDAI	2
V.	TURINYS	3
VI.	KLIENTO SKUNDO/ ATSLIEPIMO PRIĖMIMAS LUMINOR	4
6.1.	Skundo priėmimas	4
6.1.1.	Pareiškėjas gali pateikti Skundą ar Atsiliepimą šiais būdais:	4
6.1.2.	Pareiškėjas gali pateikti Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo šiais būdais:	4
6.2.	Skundo/ atsiliepimo registravimas	5
6.3.	Atsakingo darbuotojo paskyrimas	5
6.3.1.	Kliento - fizinio asmens - Skundo atveju	5
6.3.2.	Verslo kliento Skundo atveju	5
6.3.3.	Skundo pateikimo per įvairias valstybės institucijas atveju	5
6.3.4.	Jeigu pareiškėjas ne LUMINOR klientas	6
VII.	SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS	6
7.1.	Informacijos apie kliento Skundą surinkimas ir sprendimo siūlymas	6
7.1.1.	Informacijos apie kliento Skundą surinkimas	6
7.1.1.1.	Kliento - fizinio asmens - Skundo atveju	6
7.1.1.2.	Verslo kliento Skundo atveju	6
7.1.2.	Sprendimo tvirtinimas	6
7.1.3.	Atsakymo į kliento Skundą ruošimas ir pateikimas klientui	7
7.2.	Atsakymo forma	7
7.3.	Terminai	7
7.4.	Privačių klientų Skundų perdavimo nagrinėti Skundų komisijai atvejai	7
7.5.	Specialiosios Skundų nagrinėjimo nuostatos	8
7.5.1.	Skundai dėl finansavimo sąlygų	8
7.5.2.	Susijusių LUMINOR tvarkų/ procedūrų taikymas	8
7.6.	Nuostolių atlyginimas	9
7.7.	Procedūros netaikymas	9
VIII.	SKUNDŲ IR ATSLIEPIMŲ MONITORINGAS	9
8.1.	Skundų peržiūra	9
8.2.	Ataskaitos	9
8.2.1.	Ketvirtinės ataskaitos	9
8.2.3.	Ataskaita Lietuvos bankui	10
IX.	SKUNDŲ IR ATSAKYMŲ Į SKUNDUS ARCHYVAVIMAS	10

VI. KLIENTO SKUNDO/ ATSLIEPIMO PRIĖMIMAS LUMINOR		
Procesas	Procese naudojami priedai/ Pastabos	Asmenys atsakingi už proceso atlikimą
6.1. Skundo/ Atsiliepimo priėmimas		
<p>6.1.1. Pareiškėjas gali pateikti Skundą ar Atsiliepimą šiais būdais:</p> <ul style="list-style-type: none"> siųsdamas el. laišką LUMINOR per Banko internetinės bankininkystės sistemą. Bankas tokiu būdu pateiktą Skundą ar Atsiliepimą persiunčia LUMINOR per 1 darbo dieną; siųsdamas el. laišką į lizingas@luminor.lt, el. pašto dėžutę ar LUMINOR darbuotojo el. pašto adresu; paštu; užpildęs standartinę Pastabų ir pasiūlymų formą LUMINOR arba Banko klientų aptarnavimo poskyryje/padalinyje, nurodydamas, kad Skundas / Atsiliepimas adresuojamas LUMINOR. Bankas tokiu būdu pateiktą Skundą ar Atsiliepimą persiunčia LUMINOR per 1 darbo dieną; kreipdamasis į VKT užpildęs standartinę Pastabų ir pasiūlymų formą VKT buveinės vietoje, nurodydamas, kad Skundas / Atsiliepimas adresuojamas LUMINOR; pateikdamas Skundą/ Atsiliepimą raštu LUMINOR vartojimo kredito tarpininkui, kuris aptarnavo Pareiškėją; kreipdamasis į valstybės institucijas. <p>6.1.2. Pareiškėjas gali pateikti Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo šiais būdais:</p> <ul style="list-style-type: none"> siųsdamas el. laišką LUMINOR per Banko internetinės bankininkystės sistemą. Bankas tokiu būdu pateiktą Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo persiunčia LUMINOR per 1 darbo dieną; siųsdamas el. laišką į lizingas@luminor.lt el. pašto dėžutę ar LUMINOR darbuotojo el. pašto adresu; paštu; užpildęs standartinę Pastabų ir pasiūlymų formą LUMINOR arba Banko klientų aptarnavimo poskyryje/padalinyje, nurodydamas, kad Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo adresuojamas LUMINOR, ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; kreipdamasis į VKT užpildęs standartinę Pastabų ir pasiūlymų formą VKT buveinės vietoje, nurodydamas, kad Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo adresuojamas LUMINOR; kreipdamasis į valstybės institucijas. <p>Jeigu Skundas, Atsiliepimas ar Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo pateikiamas Pareiškėjui atvykus į LUMINOR ar atvykus į Banką, Skundą, Atsiliepimą ar Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo priėmęs darbuotojas visada pažymi jį įrašų "GAUTA YYYY-MM-DD", antspauduoja savo vardiniu spaudu ir pasirašo.</p> <p>Jeigu Skundas, Atsiliepimas ar Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo gaunamas paštu, jis turi būti registruojamas ir adresuojamas susijusiam skyriui/ departamentui vadovaujantis <u>Gautų ir siunčiamų siuntų registravimo procedūra</u>.</p> <p><u>Jeigu Skundas, Atsiliepimas ar Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo gaunamas VKT užpildžius standartinę Pastabų ir pasiūlymų formą VKT buveinės vietoje, VKT darbuotojas priėmęs Skundą, Atsiliepimą ar Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo visada pažymi jį įrašų "GAUTA YYYY-MM-DD", antspauduoja savo vardiniu spaudu ir pasirašo bei tą pačią darbo dieną perduoda LUMINOR persiūsdami el. paštu.</u></p> <p>LUMINOR interneto svetainėje pateikiamas bendrasis LUMINOR telefono numeris, el. pašto adresas, kuriuo klientas gali kreiptis į LUMINOR.</p>	<p>Visuomet pagal galimybes/ situaciją turi būti siekiama, kad Pareiškėjas pateiktų raštišką Skundą ar Atsiliepimą, kad būtų aiškiai atspindėta Pareiškėjo išreikšta pozicija/ kreipimosi esmė.</p> <p>Svarbu: visuomet turi būti patikslinama/ gaunama Pareiškėjo tapatybė, kontaktinė informacija.</p>	D

6.2. Skundo/ Atsiliepimo/ Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo registravimas		
<p>1. Visi LUMINOR pateikti Skundai ir Atsiliepimai/ Paklausimai dėl asmens duomenų tvarkymo turi būti tą pačią darbo dieną registruojami A1 sistemoje Skundų modulyje* vadovaujantis A1 naudojimo instrukcija. FKASS Skundai, Atsiliepimai, Paklausimai dėl asmens duomenų tvarkymo registruojami SGDR vadovaujantis Gautų ir siunčiamų siuntų registravimo tvarka. A1 sistemoje Skundų modulyje turi būti šie Skundą / Atsiliepimą/ Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo patvirtinantys duomenys: pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas; Skunde/ Atsiliepime/ Paklausime dėl asmens duomenų tvarkymo nurodytas pareiškėjo adresas; Skundo/ Atsiliepimo/ Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo gavimo data ir būdas; Skundo/ Atsiliepimo/ Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo esmė (trumpas turinys); skundžiamos LUMINOR paslaugos arba produktai, jų rūšys; atsakymo Pareiškėjui pateikimo data; galutinis Skundo/ Atsiliepimo/ Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).</p> <p>2. Su klientų Skundu, Atsiliepimu ar Paklausimais dėl asmens duomenų tvarkymo susijusi informacija turi būti įvesta ir skenuoti dokumentai patalpinti kliento byloje adresu: M:\BUYER. LKASS, FKASS turi užtikrinti, kad esant poreikiui visa, su Skundu, Atsiliepimu, Paklausimu dėl asmens duomenų tvarkymo susijusi informacija bei medžiaga būtų patalpinama kliento byloje M:\BUYER.</p> <p><i>*Skundų modulis yra laikomas skundų registracijos žurnalų, numatytu 2013-06-06 Lietuvos banko Valdybos nutarimu Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintose Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse su vėlesniais minėtų taisyklių pakeitimais ir papildymais.</i></p>	<p>Skundo aplanko pavadinimas sudaromas tokia tvarka: Pavarde_Vardas_Skunda s_ pateikimo data</p>	<p>LKASS, FKASS</p>
6.3. Atsakingo darbuotojo paskyrimas		
<p>6.3.1. Kliento - fizinio asmens - Skundo, Atsiliepimo, Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo atveju</p> <p>1. <u>Skundo, Atsiliepimo, Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo administravimą atlieka skyrius ar padalinys, su kurio funkcijomis Skundas, Atsiliepimas, Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo susijęs, pvz. jeigu gaunamas Skundas, Atsiliepimas, Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo susijęs su lizingo sutarties administravimu, aptarnavimo kokybe, atsakingu už Skundą, Atsiliepimą, Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo darbuotoju nurodomas LKASV paskirtas darbuotojas.</u></p>	<p>Darbuotojas per 3 (tris) darbo dienas privalo informuoti Klientą (el. paštu ar raštu), pranešdamas terminą, per kurį Skundas, Atsiliepimas, Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo bus išnagrinėtas.</p>	<p>D</p>
<p>6.3.2. Verslo kliento Skundo, Atsiliepimo atveju</p> <p>1. <u>Skundo, Atsiliepimo administravimą atlieka skyrius ar padalinys, su kurio funkcijomis Kliento skundas susijęs, pvz. jeigu gaunamas Skundas, Atsiliepimas susijęs su lizingo sutarties administravimu, aptarnavimo kokybe, atsakingu už Skundą, Atsiliepimą darbuotoju nurodomas LKASV paskirtas darbuotojas. Į Skundo, Atsiliepimo nagrinėjimą privalo būti įtraukiamas Klientui priskirtas vadybininkas LUMINOR ir Banke.</u></p>	<p>Darbuotojas per 3 (tris) darbo dienas privalo informuoti Klientą (el. paštu, skambučiu ar raštu), pranešdamas terminą, per kurį Skundas, Atsiliepimu, Paklausimas dėl asmens duomenų tvarkymo bus išnagrinėtas.</p>	<p>D</p>
<p>6.3.3. Skundo, Atsiliepimo, Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo pateikimo per įvairias valstybės institucijas atveju</p> <p>1. Skundą priėmęs darbuotojas jį nuskenuoja ir el. paštu persiunčia T ir už Klientą atsakingam skyriaus vadovui arba vadybininkui. Paštu gautas Skundo, Atsiliepimo, Paklausimo dėl asmens duomenų tvarkymo originalas registruojamas įprasta LUMINOR nustatyta tvarka.</p> <p>2. Per valstybines institucijas gauti Skundai, Atsiliepimai, Paklausimai dėl asmens duomenų tvarkymo taip pat ir užklauskos, turi būti užregistruojami Operacinę riziką keliančių įvykių registre. Registruoja Skundą/ užklauską gavęs darbuotojas.</p>		<p>D</p>

<p>6.3.4. Jeigu pareiškėjas ne LUMINOR klientas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Darbuotojas apie gautą Skundą, Atsiliepimą, Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo el. paštu praneša savo tiesioginiam arba skyriaus, dėl kurio veiklos skundžiamasi, vadovui. Laiške nurodo Skundą, Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo pateikusį Ne LUMINOR klientą ir prisega nuskenuotą nusiskundimą. 2. Jei Ne LUMINOR kliento nusiskundimas yra susijęs su LUMINOR veikla ir produktais, atitinkamai susijusio skyriaus vadovas paskiria jam pavaldų darbuotoją konkrečiam Ne LUMINOR kliento nusiskundimui nagrinėti. 		D
VII. SKUNDŲ/ ATSLIEPIMŲ NAGRINĖJIMAS		
7.1. Informacijos apie kliento Skundą/ Atsiliepimą surinkimas ir sprendimo siūlymas		
7.1.1. Informacijos apie kliento Skundą/ Atsiliepimą surinkimas		
7.1.1.1. Kliento - fizinio asmens – Skundo/ Atsiliepimo atveju		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Už Skundo/ Atsiliepimo tyrimą paskirtas atsakingas darbuotojas surenka visą informaciją, reikalingą Skundai/ Atsiliepimui nagrinėti (įvykių chronologija, jeigu yra – Kliento pasirašytų susijusių sutarčių kopijos, susijusių darbuotojų pateikta informacija ir kt). 2. <i>Skundo paaiškinimo formoje</i> už Skundo/ Atsiliepimo tyrimą atsakingas darbuotojas išdėsto visą su Skundo/ Atsiliepimo tyrimu susijusią informaciją, surinkdamas ją iš visų susijusių LUMINOR skyrių darbuotojų, sistemų ir kt. prieinamų šaltinių: <ul style="list-style-type: none"> ✓ išdėsto įvykių chronologiją; ✓ aprašo, ar buvo susisiekiama su Klientu, siekiant išspręsti kilusį nepasitenkinimą, ir nurodo, koks buvo susitikimo/ skambučio/ susirašinėjimo rezultatas; ✓ formoje nurodo siūlomą Skundo/ Atsiliepimo sprendimo būdą. 3. Jeigu gautas Skundas/ Atsiliepimas gali kelti riziką LUMINOR ar Banko įvaizdžiui, galimas informacijos atskleidimas žiniasklaidai, galimi nuostoliai ar žala, sankcijos iš valstybės institucijų, potencialūs teisminiai ginčai ir pan. atsakingas darbuotojas informuoja savo tiesioginį vadovą ir perduoda Skundą/ Atsiliepimą nagrinėti Skundų komisijai. <p>7.1.1.2. Verslo kliento Skundo/ Atsiliepimo atveju</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Už Skundo/ Atsiliepimo tyrimą paskirtas atsakingas darbuotojas surenka visą informaciją, reikalingą Skundai/ Atsiliepimui nagrinėti (įvykių chronologija, jeigu yra – Kliento pasirašytų susijusių sutarčių kopijos, susijusių darbuotojų pateikta informacija ir kt) ir šią informaciją pateikia Skundą/ Atsiliepimą nagrinėti paskirtai Skundų komisijai. 2. Jeigu gautas Skundas/ Atsiliepimas gali kelti riziką LUMINOR ar Banko įvaizdžiui, galimas informacijos atskleidimas žiniasklaidai, galimi nuostoliai ar žala, sankcijos iš valstybės institucijų, potencialūs teisminiai ginčai ir pan. atsakingas darbuotojas informuoja savo tiesioginį vadovą. <p>7.1.1.3. Skundo/ Atsiliepimo atribojimas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Už Skundo/ Atsiliepimo tyrimą paskirtas atsakingas darbuotojas pagal surinktą medžiagą, pareiškėjo kreipimosi turinį ir šioje procedūroje įtvirtintas <i>Skundo</i> ir <i>Atsiliepimo</i> sąvokas pareiškėjo kreipimąsi priskiria Skundo ar Atsiliepimo kategorijai. Esant abejonėms dėl pareiškėjo kreipimosi priskyrimo Skundo ar Atsiliepimo kategorijai, atsakingas darbuotojas kreipiasi į savo tiesioginį vadovą ar į T. 	<p>Surinkta informacija ir visi dokumentai išsaugomi kliento byloje, kaip tai numatyta šios tvarkos 6.2 punkte</p> <p>Darbuotojas Skundo/ Atsiliepimo gavimo dieną privalo registruoti incidentą Incidentų registre</p>	D
7.1.2. Sprendimo tvirtinimas		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atsakingas darbuotojas teikia savo tiesioginiam vadovui susipažinti visą su Skundu/ Atsiliepimu susijusią informaciją bei pristato siūlomą sprendimą. 2. Atsakingo darbuotojo tiesioginis vadovas, susipažinęs su visa 		D

<p>Skundo/ Atsiliepimo medžiaga, tvirtina pasiūlymą arba nurodo kitokį sprendimą.</p> <p>3. Jeigu abejojama dėl sprendimo, atsakingo darbuotojo tiesioginis vadovas išvados kreipiasi į Skundų/ Atsiliepimų komisiją.</p>		
<p>7.1.3. Atsakymo į kliento Skundą/ Atsiliepimą ruošimas ir pateikimas klientui</p>		
<p>1. Nepažeidžiant Procedūros 7.3 punkte nustatytų terminų bei vadovaujantis Procedūros 7.2 punktu atsakingas darbuotojas rengia atsakymą Klientui pagal patvirtintą sprendimą.</p> <p>2. Jeigu atsisakoma priimti ir nagrinėti Skundą/ Atsiliepimą, Pareiškėjui turi būti nurodomos to priežastys, taip pat, jei įmanoma, nurodomas Pareiškėjui už jo Skundo/ Atsiliepimo nagrinėjimą atsakingas asmuo (pvz., Pareiškėjui skundžiantis dėl kito rinkos dalyvio pritaikytų įkainių).</p>		D
<p>7.2. Atsakymo forma</p>		
<p>1. LUMINOR Pareiškėjų Skundus/ Atsiliepimus nagrinėja rašytine tvarka.</p> <p>2. LUMINOR Pareiškėjų Skundus/ Atsiliepimus nagrinėja neatlygintinai.</p> <p>3. Jei Pareiškėjas Skundą/ Atsiliepimą pateikė raštu, atsakymas jam visuomet pateikiamas raštu.</p> <p>4. Jei Pareiškėjo Skunde/ Atsiliepime konkrečiai nenurodyta, kokia forma turi būti pateikiamas atsakymas, atsakymas pateikiamas vienu iš šių būdų:</p> <ul style="list-style-type: none"> • registruotu paštu; • iš lizingas@luminor.lt ; • susitikimo metu raštu. <p>5. Į visus Skundus/ Atsiliepimus , net ir į žodžiu pateiktą nusiskundimą privalo atsakyti rašytine forma.</p> <p>6. Darbuotojai iš savo darbinio elektroninio pašto, esant poreikiui, gali informuoti klientą apie LUMINOR sprendimą tik po patvirtinimo.</p> <p>7. Jei įstatymai ar ES teisės aktai nenustato kitaip, atsakymas į Skundą/ Atsiliepimą turi būti pagrįstas dokumentais, šių dokumentų kopijos privalo būti pateiktos pareiškėjui kartu su atsakymu pareiškėjui.</p> <p>8. Jei LUMINOR netenkina pareiškėjo Skundo/ Atsiliepimo pareiškėjui pateikiamame atsakyme turi būti pateikta informacija, kad per vienerius metus nuo kreipimosi į LUMINOR pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo.</p>	<p>1. Rašytinis atsakymas į Skundą/ Atsiliepimą turi būti parengtas pagal LUMINOR patvirtintą Išorinių dokumentų rengimo tvarką.</p> <p>2. Atsakymai raštu į Skundus/ Atsiliepimus turi būti pasirašomi atsakingų darbuotojų, vadovaujantis Įsakymu dėl parašo teisių.</p> <p>3. Visi atsakymai, išskyrus procedūroje nurodytas išimtis, atsakingo darbuotojo turi būti registruojami A1 sistemoje arba SGDR bei jų kopijos saugomos Kliento byloje, kaip tai numatyta 6.2 punkte</p>	D
<p>7.3. Terminai</p>		
<p>1. Atsakymas Pareiškėjui dėl Skundo turi būti pateiktas raštu per 14 dienų nuo Skundo gavimo dienos LUMINOR.</p> <p>2. Atsakymas Pareiškėjui dėl Atsiliepimo turi būti pateiktas raštu ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Atsiliepimo gavimo dienos LUMINOR.</p> <p>3. Jeigu teikiamas Atsiliepimas, esant sudėtingam atvejui, LUMINOR raštu informuoja Pareiškėją apie ilgesnį nagrinėjimo terminą, tačiau šis terminas negali viršyti 45 kalendorinių dienų nuo Atsiliepimo gavimo dienos. Sprendimą dėl termino pratęsimo priima Atsiliepimą administruojančio darbuotojo vadovas ar jį pavaduojantis darbuotojas. Už Atsiliepimo tyrimą atsakingas darbuotojas paruošia ir Pareiškėjui išsiunčia arba įteikia pranešimą apie Atsiliepimo nagrinėjimo pratęsimą.</p>		D
<p>7.4. Privačių klientų Skundų/ Atsiliepimų perdavimo nagrinėti Skundų komisijai atvejai</p>		
<p>1. Jeigu Pareiškėjas pateikia pakartotinį Skundą/ Atsiliepimą, atsakingas darbuotojas perduoda šį Skundą/ Atsiliepimą Skundų komisijai, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas apie gautą Skundą/ Atsiliepimą informuodamas Skundų komisiją el. paštu.</p> <p>2. Skundų komisija, remdamasi atsakingų darbuotojų surinkta informacija ir siūlomu sprendimu, ruošia atsakymą Pareiškėjui.</p> <p>3. Sudėtingų Skundų/ Atsiliepimų atveju (kai yra tikimybė kilti grėsmei LUMINOR ar Banko įvaizdžiui, galimas informacijos atskleidimas žiniasklaidai, galimi nuostoliai ar žala, sankcijos iš valstybės institucijų, potencialūs teisminiai ginčai ir kt., kas gali</p>	<p>Skundą nagrinėjantis darbuotojas papildo įrašą apie Skundą/ Atsiliepimą, nurodydamas kokio turinio atsakymas buvo paruoštas, koku būdu ir kada buvo pateiktas atsakymas</p>	D

<p>sukelti ar sukelia LUMINOR ar Bankui neigiamas finansines, reputacines ar bet kokio kito pobūdžio pasekmes) turi būti informuojami darbuotojai, atsakingi už operacinę riziką. Parengti atsakymai į šiuos Skundus/ Atsiliepimus turi būti suderinti su T bei atsakingu operacinės rizikos darbuotoju.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Jeigu nagrinėjant Skundą/ Atsiliepimą reikalinga teisinė analizė/ išvada, Skundą/ Atsiliepimą nagrinėjantis darbuotojas kreipiasi į T su prašymu pateikti teisinę analizę/ išvadą dėl gauto Skundo/ Atsiliepimo. 5. Paruoštas atsakymas pasirašomas vadovaujantis Įsakyme dėl parašo teisių nustatyta tvarka. 6. Išsiuntęs atsakymą Pareiškėjui, nuolatinis Skundų komisijos narys apie tai el. laišku praneša už Skundo/ Atsiliepimo nagrinėjimą atsakingam darbuotojui ir jo vadovui. 		
<p>7.5. Specialiosios Skundų nagrinėjimo nuostatos</p>		
<p>7.5.1. Skundai/ Atsiliepimai dėl finansavimo sąlygų</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeigu Klientas – privatus asmuo, pateikia argumentuotą Skundą dėl neigiamo sprendimo dėl finansavimo sąlygų ar jų pakeitimų, kurį įvertinus nusprendžiama, kad reikalingas pakartotinis svarstymas, atsakingas darbuotojas surinkęs reikalingą informaciją ir Skundų komisijos ir/arba kitų skyrių/ darbuotojų išvadas teikia pakartotinį finansavimo teikimą. 2. Apie priimtą sprendimą atsakingas darbuotojas informuoja Pareiškėją. 3. Pareiškėjui nesutinkant su pakartotiniu sprendimu, atsakingas darbuotojas Skundą perduoda nagrinėti Skundų komisijai. 	<p>Kreditavimo teikimai rengiami ir teikiami tvirtinti <u>Fizinių asmenų mokumo ir vertinimo taisyklėse</u> nustatyta tvarka</p>	<p>D</p>
<p>7.5.2. Susijusių LUMINOR tvarkų/ procedūrų taikymas</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeigu Skundas/ Atsiliepimas yra galimai susijęs su LUMINOR darbuotojo veiksmais/neveikimu, už Skundo/ Atsiliepimo nagrinėjimą atsakingas asmuo apie Skundą/ Atsiliepimą informuoja šio darbuotojo tiesioginį vadovą, kuris turi papildomai informuoti kitus atsakingus LUMINOR darbuotojus. 2. Jeigu gautas Skundas/ Atsiliepimas gali kelti riziką LUMINOR ar Banko įvaizdžiui, galimas informacijos atskleidimas žiniasklaidai, galimi nuostoliai ar žala, sankcijos iš valstybės institucijų, potencialūs teisiniai ginčai, Skundas yra gaunamas per valstybines institucijas, atsakingas darbuotojas užregistruoja incidentą Operacinę riziką keliančių įvykių registre, vadovaujantis Incidentų procedūra. 		
<p>7.5.3. Paklausimai dėl asmens duomenų tvarkymo.</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pareiškėjas turi teisę pateikti LUMINOR Paklausimą dėl asmens duomenų tvarkymo ir gauti informaciją, kokiu tikslu jo asmens duomenys yra tvarkomi LUMINOR, iš kokių šaltinių ir kokie jo asmens duomenys surinkti bei kokiems duomenų gavėjams teikiami ir buvo teikti bent per paskutinius 1 (vienerius) metus. 2. LUMINOR priima Paklausimus dėl asmens duomenų tvarkymo šios procedūros 6.1.2. punkte nustatyta tvarka. 3. Paklausimai dėl asmens duomenų tvarkymo registruojami šios procedūros 6.2 nurodyta tvarka. 4. Paklausimus dėl asmens duomenų tvarkymo nagrinėja LKASV už skundo nagrinėjimą paskirtas darbuotojas. 5. LKASV už skundo nagrinėjimą paskirtas darbuotojas surenka reikiamą informaciją iš atitinkamus produktus kuriojančių, už atitinkamus produktus atsakingų LUMINOR ar Banko darbuotojų bei struktūrinių padalinių atsakingų darbuotojų, ją apibendrina ir parengia atsakymą Pareiškėjui: <p>5.1. <u>Kokie asmens duomenys apie Pareiškėją yra surinkti:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a) tiesiogiai iš Pareiškėjo (atsižvelgiant į jo turimus produktus, peržiūrimos Pareiškėjo teiktos paraiškos, kurios saugomos kliento byloje); b) ne iš Pareiškėjo (atsižvelgiant į jo turimus produktus, peržiūrimos LUMINOR turimos duomenų tvarkymo sutartys su trečiaisiais asmenimis). <p>Informacija apie duomenų tvarkymo tikslus renkama pagal apibrėžimus nurodytus vidaus tvarkoje „Asmens duomenų tvarkymo taisyklės“;</p> <p>5.1. punkte nurodytais klausimais LKASS konsultuoja už atitinkamus produktus atsakingas LUMINOR ar Banko</p>	<p>Asmens duomenų tvarkymo taisyklės</p>	

<p>darbuotojas .</p> <p>5.2. <u>Kokiems duomenų gavėjams asmens duomenys buvo teikiami (per paskutinius vienerius metus).</u> Informacija renkama atsižvelgiant į Pareiškėjo turimus produktus, pagal asmens duomenų tvarkytojų ir gavėjų sąrašus pateikiamus vidaus tvarkoje „Asmens duomenų tvarkymo taisyklės“, peržiūrint LUMINOR turimas duomenų teikimo sutartis su trečiaisiais asmenimis.</p> <p>5.2 punkte nurodytu klausimu LKASS už atitinkamus produktus atsakingas LUMINOR ar Banko darbuotojas.</p> <p>5.3. <u>Kokie vienkartiniai paklausimai buvo gauti LUMINOR iš LR valstybinių institucijų.</u> 5.3. nurodytu klausimu LKASS konsultuoja T arba peržiūrimas elektroninis LUMINOR siunčiamų/gaunamų raštų registras.</p> <p>6. Jei Pareiškėjas kreipiasi su prašymu ištaisyti neteisingus, neišsamius, netikslus LUMINOR tvarkomus Pareiškėjo asmens duomenis ar sustabdyti, išskyrus saugojimą, Pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai duomenys tvarkomi nesilaikant LR Asmens įstatymų reikalavimų, LKASS surenka visą reikiamą informaciją ir priima sprendimą: ištaisyti LUMINOR tvarkomus Pareiškėjo duomenis ar sustabdyti Pareiškėjo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, išskyrus saugojimą, suderinęs su T parengia atsakymą Klientui per 7.3 punkte nurodytą terminą, ir pateikia jį Klientui šioje procedūroje nustatyta tvarka.</p> <p>7. Surinkęs visą reikiamą informaciją, nurodytą 5 punkte, už skundo tyrimą atsakingas darbuotojas turi parengti atsakymą Klientui per 7.3 punkte nurodytą terminą, suderinti jį su T ir pateikti jį Klientui šioje procedūroje nustatyta tvarka.</p> <p>8. Už skundą atsakingas darbuotojas rengiamose ataskaitose, nurodytose 8.2 punkte, turi nurodyti gautų Paklausimų dėl asmens duomenų tvarkymo skaičių.</p>	<p>Vidaus tyrimo vykdymo procedūra</p>	
<p>7.6. Nuostolių atlyginimas</p>		
<p>1. Sprendimai dėl Nuostolių atlyginimo priimami atitinkamo lygio LUMINOR kredito komitete.</p> <p>2. Jeigu abejojama, ar Nuostoliai atlygintini, atsakingas darbuotojas kreipiasi išvados į T.</p> <p>3. Tuo atveju, jeigu darbuotojas atsakingas už Skundo tyrimą, įvertinęs Skundą nustato, kad reikalinga papildoma informacija/ išvados, kreipiasi į susijusių skyrių/ departamentų darbuotojus reikiamai informacijai gauti.</p> <p>Svarbu: Nuostolių atlyginimas turi būti registruojamas kaip riziką keliantis įvykis Operacinę riziką keliančių įvykių registre. Šį registrą pildo tas pats darbuotojas, kuris teikia pasiūlymą dėl nuostolių atlyginimo.</p>		<p>D</p>
<p>7.7. Procedūros netaikymas</p>		
<p>Ši procedūra netaikoma, jei:</p> <p>1. Skunde/ Atsiliepime nurodyta LUMINOR veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko;</p> <p>2. LUMINOR neatsakinga už Skunde/ Atsiliepime nurodytos veiklos vykdymą.</p> <p>Skundą gavęs darbuotojas 2 punkte aptartu atveju privalo atsakyti Pareiškėjui per 7.3 punkte nurodytą terminą, nuroydamas atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis bei, jei įmanoma, nuroydamas už Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį šioje procedūroje nustatyta tvarka.</p>		<p>D</p>
<p>VIII. SKUNDŲ IR ATSLIEPIMŲ MONITORINGAS</p>		
<p>8.1. Skundų peržiūra</p>		
<p>1. Skundų komisijos nuolatinis narys kartą per ketvirtį peržiūri Skundų įrašus A1. Jeigu Skundo(-ų) pobūdis rodo, kad reikalingi t.t. procesų/ sistemų pakeitimai/tobulinimai, Skundų komisijos nuolatinis narys:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ apie tai el. paštu informuoja LUMINOR darbuotoją, kuris, Skundų komisijos nuolatinio nario nuomone, su Skundu (-ais) susijusią situaciją galėtų išnagrinėti geriausiai; ✓ LUMINOR darbuotojui pateikia savo pasiūlymą/ rekomendaciją dėl galimo problemos sprendimo. 		
<p>8.2. Ataskaitos</p>		
<p>8.2.1. Ketvirtinės ataskaitos</p>		
<p>1. Skundų komisijos nuolatinis narys iki mėnesio 10 d. parengia ataskaitą apie praeitą ketvirtį gautus Skundus ir atsiliepimus. Ataskaitoje turi būti nurodyta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ viso gautų Skundų/ Atsiliepimų; 		

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Skundai/ Atsiliepimai pagal asmenis, sritis, produktus; ✓ tenkinti/ atmesti Skundai/ Atsiliepimai; ✓ išmokėtų kompensacijų/ Nuostolių atlyginimo suma; ✓ Pasikartojančios ar sisteminės Skundų/ Atsiliepimų atsiradimo priežastys. <p>2. Skundų komisijos nuolatinis narys parengęs ketvirtinę ataskaitą nedelsiant su ja supažindina savo tiesioginį vadovą ir generalinį direktorių.</p> <p>3. Siekdamas nustatyti trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Skundų komisijos nuolatinis narys pagal parengtas ketvirtines ataskaitas įvertina Skundų/ Atsiliepimų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Skundų komisijos nuolatinis narys privalo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rinkti informaciją apie panašius Skundus/ Atsiliepimus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų/ Atsiliepimų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus; - įvertinti, ar esminė tam tikrų Skundų/ Atsiliepimų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų/ Atsiliepimų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą; - įvertinti, ar esminės Skundų/ Atsiliepimų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus; - jei reikia, pašalinti nustatytas esmines Skundų/ Atsiliepimų atsiradimo priežastis; - užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų/ Atsiliepimų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama tiesioginiam vadovui ir generaliniam direktoriui, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas. <p>4. LUMINOR ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie vartotojų skundus, generalinio direktoriaus sprendimus dėl Skundų/ Atsiliepimų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.</p>
<p>8.2.3. Ataskaita Lietuvos bankui</p>
<p>Vadovaujantis Lietuvos banko Finansų rinkos dalyvių gaunamų Skundų nagrinėjimo taisyklėmis, Skundų komisijos pirmininkas taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais teikia ataskaitą apie gautus Skundus Lietuvos bankui.</p>
<p>IX. SKUNDŲ IR ATSAKYMŲ Į SKUNDUS ARCHYVAVIMAS</p>
<p>Visų dokumentų, susijusių su Skundais ir Atsiliepimais saugojimas turi būti vykdomas pagal <u>Bylų formatavimo ir archyvavimo tvarką</u>, visais atvejais ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.</p>
<p>X. PROCEDŪROS ĮGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA</p>
<p>Šią procedūrą tvirtina LUMINOR generalinis direktorius. LUMINOR generalinis direktorius atsako už šios procedūros įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir procedūros veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti. Generalinio direktoriaus įsakymu šios procedūros įgyvendinimo priežiūra gali būti pavesta atsakingam LUMINOR darbuotojui.</p>