

VARTOTOJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau - **Taisyklės**) nustato UAB „ESTO“ (toliau - **Bendrovė**) klientų ir kitų asmenų (toliau tekste vartojama sąvoka **asmuo** reiškia bet kurį fizinį asmenį; ši sąvoka apima ir daugiskaitą, jei kontekstas nereikalauja kitaip) skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką, susijusią su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, sutartimis ir/ar asmenų aptarnavimu.
2. Skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymu, Lietuvos banko valdybos patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo taisyklėmis, kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais.
3. Taisyklėse vartojama sąvoka „**skundas**“ reiškia asmens kreipimąsi, kuriame teigiama, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, atsirandančius iš sutartinių ar susijusių santykių.
4. Bendrovės tikslas - skundus nagrinėti greitai, sąžiningai, objektyviai ir siekti ginčus išspręsti taikiai.

II. SKUNDO PATEIKIMO TVARKA

5. Asmuo, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, apie tai turi pirmiausia kreiptis į Bendrovę, pateikdamas skundą. Prieš kreipdamasis į bet kurią ginčus nagrinėjančią instituciją, asmuo turi pirmiausia pateikti skundą Bendrovei ir gauti Bendrovės atsakymą arba sulaukti šiose Taisyklėse ir/arba teisės aktuose nustatyto atsakymo pateikimo termino pabaigos.
6. Skundas turi būti pateiktas raštu, vienu iš šių būdų:
 - 6.1. el. paštu: info@esto.lt
 - 6.2. paštu: UAB ESTO, Lvivo g. 25-104, LT-09320, Vilnius
 - 6.3. kitais Bendrovės nurodytais būdais.
7. Skunde būtina nurodyti:
 - 7.1. vardą, pavardę;
 - 7.2. asmens kodą arba gimimo datą;
 - 7.3. kontaktinius duomenis (adresą, tel. numeris, el. paštas);
 - 7.4. skundo esmę ir faktines aplinkybes;
 - 7.5. reikalavimą Bendrovei;
 - 7.6. dokumentus ar informaciją, pagrindžiančią skundą (jei tokių yra);
 - 7.7. pageidaujamą atsakymo gavimo būdą.
8. Skundą gali pateikti ir asmens atstovas, pateikęs teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą įgaliojimą. Prie skundo turi būti pridėti atstovavimą patvirtinantys dokumentai.
9. Skundai turi būti pateikti valstybine lietuvių kalba. Skundai, pateikti kitomis kalbomis, gali būti nenagrinėjami.

III. SKUNDO PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

10. Visi skundai, gauti Taisyklėse nustatyta tvarka, registruojami Bendrovės skundų registre.
11. Skundą nagrinėti pradedama tik tuo atveju, jei akivaizdžiai matyti skundą pateikusio asmens tapatybė ir bent minimaliai pateiktos aplinkybės, leidžiančios suprasti skundo dalyką.
12. Jei skunde trūksta informacijos, Bendrovė turi teisę paprašyti asmens patikslinti skundą ar pateikti papildomus dokumentus. Asmeniui nustatomas ne trumpesnis kaip 14 kalendorinių dienų terminas trūkumams pašalinti. Trūkumai pašalinami - skundas laikomas pateiktu tą dieną, kai trūkumai ištaisyti.
13. Bendrovė gali atsisakyti nagrinėti skundą, jei:

- 13.1. skundo trūkumai nepašalinami per nustatytą terminą;
- 13.2. skundas pateiktas dėl veiklos, už kurią Bendrovė neatsako;
- 13.3. dėl to paties dalyko jau yra priimtas galutinis Bendrovės ar kitos ginčų nagrinėjančios institucijos įsiteisėjęs sprendimas.

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TERMINAI IR ATSAKYO PATEIKIMAS

- 14. Bendrovė išnagrinėja gautą skundą ir pateikia atsakymą ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos.
- 15. Jeigu dėl objektyvių priežasčių skundo neįmanoma išnagrinėti per nustatytą terminą, Bendrovė asmenį informuoja raštu ir nurodo:
 - 15.1. vėlavimo priežastis,
 - 15.2. naują atsakymo terminą.
- 16. Nustatytas terminas negali būti ilgesnis nei leidžia teisės aktai.
- 17. Atsakymas į skundą pateikiamas raštu arba kitu asmens pageidaujamu būdu. Bendrovės atsakyme į skundą pateikiami aiškūs, argumentuoti ir dokumentais (*jei taikoma*) pagrįsti motyvai.
- 18. Bendrovė skundus nagrinėja nemokamai.

V. TOLIMESNIO APSKUNDIMO TVARKA

- 19. Jei asmens netenkina Bendrovės atsakymas, jis turi teisę per vienerius metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos pateikti skundą Lietuvos bankui arba kreiptis į bet kurią kitą ginčus nagrinėjančią instituciją.
- 20. Asmenys dėl ginčų gali kreiptis į šias institucijas:
 - 20.1. Lietuvos banką - kai ginčas susijęs su finansinėmis paslaugomis. Kreiptis galima per Lietuvos banko elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą: www.lb.lt/gincu-sistema. Papildoma informacija apie ginčų nagrinėjimą: <https://www.lb.lt/lt/spreskite-ginca-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
 - 20.2. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT) - kai ginčas susijęs su kitomis vartotojų teisėmis ar ne finansinėmis paslaugomis. Internetinė svetainė: www.vvtat.lt.
 - 20.3. Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją (VDAI) - jei ginčas susijęs su asmens duomenų apsauga. Internetinė svetainė: <https://vdai.lrv.lt>.
 - 20.4. Teismą - bet kuris asmuo turi teisę savo ginčą spręsti teismine tvarka Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 21. Visi su skundu susiję duomenys tvarkomi vadovaujantis BDAR, Lietuvos Respublikos įstatymais ir Bendrovės privatumo politika.
- 22. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo Bendrovės vadovo įsakymu ir taikomos neterminuotai.
- 23. Taisyklės periodiškai peržiūrimos ir, esant reikalui, atnaujinamos.