



KREDITO UNIJOS NERIS KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

Dokumento versija: 1.5

Patvirtinta: 2024-06-05 valdybos posėdžio protokolas Nr. 2024/33

Valdybos pirmininkas Egidijus Bernotas

Įsigalioja: 2024-06-10

Dokumentas parengtas pagal: 2024-05-29 Lietuvos centrinės kredito unijos valdybos posėdžio protokolu Nr. 24-22 patvirtintas Kredito unijos _ klientų skundų nagrinėjimo taisyklės

I. DOKUMENTO PASKIRTIS

1. Kredito unijos Neris (toliau – Kredito unija) klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja klientų skundų, susijusių su Kredito unijos teikiamomis finansinėmis paslaugomis, pateikimo Kredito unijai tvarką ir skundų nagrinėjimo Kredito unijoje procedūras.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“; LR kredito unijų įstatymu bei finansines paslaugas ir vartotojų teises reglamentuojančiais teisės aktais, Lietuvos banko pozicijomis, gairėmis.
3. Taisyklėmis privalo vadovautis visi Kredito unijos darbuotojai, kurie dalyvauja Skundų valdymo procese.
4. Taisyklės yra skirtos vidiniam naudojimui.

II. SĄVOKOS

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 5.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Kredito unijoje teikiamos finansinės paslaugos.
 - 5.2. **Pareiškėjas** – dėl Kredito unijos teikiamų paslaugų ir (arba) su Kredito unija sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo.
 - 5.3. **Vartotojas** – fizinis asmuo:
 - 5.3.1. sudarantis arba sudaręs su Kredito unija finansinių paslaugų sutartį asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti ir nesiekiantis tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla;
 - 5.3.2. kurio teisės ir pareigos Kredito unijos atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su Kredito unija šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla.
 - 5.4. **Skundas** – Kredito unijai raštu pateikta Pareiškėjo pretenzija ar kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Kredito unijos teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.
 - 5.5. **Komisija** – esant poreikiui Kredito unijos administracijos vadovo įsakymu sudaroma komisija iš ne mažiau trijų Kredito unijos darbuotojų, kurių dalyvavimas reikalingas Skundo svarstyme.
 - 5.6. **Žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami visi (raštu popieriuje, arba kitu el. būdu) iš Pareiškėjų gauti Skundai. Skundų registracijos žurnalo forma pateikiama šių Taisyklių 1 priede.
 - 5.7. **Skundo valdymo procesas** – Kredito unijos darbuotojų veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu, papildomos informacijos surinkimu ir pan.
 - 5.8. **Vykdytojas** – Kredito unijos darbuotojas, atsakingas už Skundo valdymo procesą.
 - 5.9. **i-Unija sistema** - Kredito unijos elektroninės bankininkystės sistema, pasiekama per nuorodą www.i-unija.lt.

III. BENDROSIOS NUOSTATOS

6. Pareiškėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės arba teisėti interesai, susiję su Kredito unijos teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, pirmiausia privalo raštu kreiptis su Skundu į Kredito uniją ir nurodyti savo reikalavimus. Pareiškėjas gali Skundą pateikti žinute i-Unijos sistemoje, el. paštu, paštu ar atvykęs į Kredito uniją. Jeigu Pareiškėjas yra Vartotojas, jis privalo kreiptis į Kredito uniją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą. Skundas gali būti pateikiamas naudojant Kredito unijos nustatytą Skundo formą (2 priedas).
7. Skundas gali būti pateiktas:
 - 7.1. dėl Pareiškėjo neautorizuotų operacijų, atliktų mokėjimo kortele;
 - 7.2. dėl Pareiškėjo netinkamų lėšų nurašymo ar užskaitymo, naudojantis mokėjimo kortele;

- 7.3. dėl Pareiškėjo neautorizuotų operacijų, naudojantis kitomis priemonėmis (atliekant pavedimą per i-Unija sistemą, vykdant operaciją aptarnavimo vietoje ar pan.);
- 7.4. dėl kredito unijos darbuotojo netinkamo elgesio, ar netinkamai Kredito unijos suteiktų paslaugų;
- 7.5. dėl kitų priežasčių, jei Pareiškėjas mano, kad yra pažeistos jo teisės arba teisėti interesai, susiję su Kredito unijos teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis.
8. Kredito unija, gavusi Skundą šių Taisyklių 7.1 - 7.2. punktuose nurodytais atvejais, naudojantis JIRA paklausimų sistema, nedelsiant perduoda Skundą Lietuvos centrinei kredito unijai (toliau – Centrinė unija), vadovaujantis Kredito unijos Mokėjimo kortelių išdavimo, naudojimo ir atsiskaitymų mokėjimo kortelėmis tvarkos nuostatomis.
9. Šių Taisyklių 7.1 - 7.3 punktuose nurodytais atvejais Kredito unija, vadovaujasi LR mokėjimo įstatymo ir Kredito unijos mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodyta tvarka, reglamentuojančia neautorizuotų / klaidingų mokėjimų nagrinėjimo reikalavimus, kai Pareiškėjas informuoja Kredito uniją dėl galimai neautorizuotų / netinkamų mokėjimo operacijų.
10. Kredito unija, gavusi Skundą šių Taisyklių 7.3 - 7.5 punktuose nurodytais atvejais nagrinėja savarankiškai, tačiau jeigu reikalinga papildoma informacija, gali kreiptis į Centrinę uniją.
11. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo Skundo valdymo proceso, jei Pareiškėjas yra darbuotojas, nagrinėjantis Skundą, jo artimas giminaitis, šeimos narys ar svainis (sutuoktinio giminaitis), yra skundžiamas jo paties elgesys ar paslaugų teikimas Pareiškėjui ar yra kitų galimų interesų konflikto aplinkybių.
12. Skundų valdymo procesas turi būti atskirtas nuo kitų Kredito unijos procesų: ieškinių valdymo (nagrinėjimo), taip pat nuo prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) ir informacijos pateikimo Klientams.

IV. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

13. Skundas turi būti:
 - 13.1. parašytas raštu, aiškiai išdėstant aplinkybes ir reikalavimus;
 - 13.2. parašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba, pasirašytas Pareiškėjo. Jeigu Skundas yra pateiktas ne valstybine kalba, Kredito unija turi teisę reikalauti Pareiškėjo pateikti vertimą į valstybinę kalbą Pareiškėjo lėšomis, vertimas turi būti patvirtintas vertimų biuro arba notaro, įrodant, jog vertimo metu Skundo turinys nebuvo pakeistas.
14. Pareiškėjui, teikiančiam Skundą, rekomenduojama užpildyti duomenis, kurie yra nurodyti Skundo formoje (Taisyklių 2 priedas).
15. Jeigu Skundą pateikia Pareiškėjo įgaliotas asmuo, prie Skundo turi būti pridedami atstovo įgaliojimus patvirtinantys dokumentai.
16. Jei Skundas gautas elektroniniu paštu ar žinute i-Unijos sistemoje, laikoma, kad Skundas yra pateiktas raštu. Gavęs tokio tipo Skundą, Kredito unijos darbuotojas privalo Pareiškėjui atsakyti ir nurodyti, kad Skundas gautas ir užregistruotas. Kitais būdais gavus Pareiškėjo Skundą, apie jo gavimą Pareiškėjo informuoti nėra būtina.
17. Kredito unija registruoja ir nagrinėja visus gautus Skundus, kurie atitinka Taisyklių 13 – 16 punktuose nurodytus reikalavimus. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti (anoniminiai) ar akivaizdžiai nepagrįsti prašymai grąžinami Pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis. Visais atvejais Pareiškėjui pateikus rašytinį Skundą, kredito unija papildomai pateikia ir privatumo pranešimą (Taisyklių 3 priedas).
18. Vokai (jei tokie yra) išsaugomi ir pridedami prie Skundų.
19. Klientų pateikti prašymai dėl sutarties nutraukimo, jos sąlygų pakeitimo, mokėjimo atidėjimų ir kiti panašaus pobūdžio prašymai, pareiškimai, raštai nėra laikomi Skundais, todėl visi panašaus pobūdžio iš Kliento gauti raštai užregistruojami Kredito unijos dokumentų registre ir visais atvejais perduodami nagrinėti atitinkamam atsakingam darbuotojui.
20. Gautą rašytinį Pareiškėjo Skundą Kredito unijos darbuotojas Skundo gavimo dieną perduoda administracijos vadovui arba jo paskirtam už gautų Skundų valdymo procesą atsakingam Vykdytojui. Jei Skundas priimtas tiesiogiai iš Pareiškėjo, ant antro dokumento egzemplioriaus Kredito unijos darbuotojas privalo pažymėti kad dokumentas gautas, nurodyti dokumento gavimo datą ir laiką bei pateikti dokumentą Pareiškėjui.
21. Kredito unijos administracijos vadovas arba jo paskirtas Vykdytojas gautus Skundus ne vėliau kaip kitą darbo dieną registruoja Žurnale, kuriame visais atvejais nurodo:
 - 21.1. Pareiškėjo vardą ir pavardę arba pavadinimą;
 - 21.2. Skunde nurodytus Pareiškėjo kontaktinius duomenis (adresas, tel. Nr., el. pašto adresas);
 - 21.3. Skundo gavimo datą ir būdą;
 - 21.4. Skundo esmę (trumpą turinį);
 - 21.5. Skundžiamas Kredito unijos paslaugas arba produktus, jų rūšis;

- 21.6. Atsakymo Pareiškėjui pateikimo datą ir būdą;
- 21.7. Galutinį Skundo nagrinėjimo rezultatą / sprendimą (patikslina kai Skundas išnagrinėtas).
22. Jei Skundas neatitinka šių Taisyklių 13 – 16 punktuose nurodytų reikalavimų, Skundas registruojamas Žurnale, tačiau pažymimas kaip nenagrinėjamas arba bus nagrinėjamas tik po to, kai Pareiškėjas įvykdys pagrįstus prašymus patikslinti / papildyti Skundą.
23. Skundą užregistravus Žurnale, Skundas bei su juo susiję dokumentai, Skundo registravimo dieną perduodami nagrinėti. Skundą nagrinėti gali Kredito unijos administracijos vadovas arba jo paskirtas (-i) Vykdytojas (-ai).
24. Skundo perdavimą nagrinėti paskirtiems asmenims administracijos vadovas arba Vykdytojas nurodo Skundo viršuje dešiniajame kampe įrašytoje rezoliucijoje.
25. Jeigu Skundas susijęs su Kredito unijos valdymo organų veikla, jis administracijos vadovo sprendimu privalo būti perduodamas nagrinėti tam tikslui suformuotai Komisijai.
26. Gautu Skundo originalas ar elektroniniu būdu pateikto Skundo kopija segami arba registruojami (jei Skundas pateiktas el. būdu) į gautų dokumentų bylą.
27. Kredito unijos administracijos vadovas arba paskirtas Vykdytojas pagal Kredito unijos Operacinės rizikos valdymo tvarką įvykį apie gautą pagrįstą Skundą registruoja operacinės rizikos įvykių registravimo žurnale. Nepagrįsti skundai ir kiti prašymai, neatitinkantys Skundo apibrėžimo, nėra registruojami Operacinės rizikos įvykių registravimo žurnale.
28. Kredito unijos gaunamus Skundus registruojantis darbuotojas, apie atvejus susijusius su neautorizuotomis operacijomis ar galimus sukčiavimo atvejus, informuoja Centrinės unijos Prevencijos departamentą el. paštu fraud@lku.lt ir pateikia su šių Taisyklių nuostatomis 21.1, 21.3, 21.4 ir 21.7 punktuose (jei Skundas išnagrinėtas) susijusią informaciją.

V. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

29. Skundą Kredito unija privalo išnagrinėti ir atsakymą Pareiškėjui privalo pateikti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Vykdytojas privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas. Skundo nagrinėjimas negali užtrukti ilgiau nei 35 darbo dienas.
30. Unija, gavusi Skundą, kuriuo ginčijamas mokėjimo operacijos pripažinimas tinkamai patvirtintas (Taisyklių 7.1 - 7.3 punktuose), turi nedelsdama, ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos po Skundo gavimo pradėti jo nagrinėjimą. Minėto Skundo nagrinėjimo terminas negali būti ilgesnis nei maksimalūs Taisyklių 29 punkte nurodyti Skundų nagrinėjimo terminai. Taip pat turi būti laikomasi teisės aktuose ir Kredito unijų mokėjimo paslaugų taisyklėse nurodytų terminų tais atvejais, kai neautorizuotos (ginčijamos) mokėjimo operacijos suma Kredito unijos turi būti gražinta nedelsiant.
31. Pagal gautą informaciją iš Centrinės unijos apie Skundus dėl šių Taisyklių 7.1 - 7.2 punktuose nurodytų priežasčių, galutinį atsakymą Pareiškėjui rengia ir pateikia Kredito unija.
32. Skundai nagrinėjami vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, ekonomiškumo, proceso koncentracijos, nešališkumo principais.
33. Kredito unija imasi greičiau nagrinėti tuos Skundus, kurie yra susiję su galimais Pareiškėjų nuostoliais arba kai tie nuostoliai itin reikšmingi.
34. Visi Pareiškėjų Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
35. Kredito unijos administracijos vadovas arba paskirtas nagrinėti Skundą Vykdytojas privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Skundas būtų išnagrinėtas kuo operatyviau ir išsamiau.
36. Pareiškėjų Skundus nagrinėti administracijos vadovas gali pavesti tik tiems darbuotojams, kurie turi pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti. Pareiškėjų Skundus nagrinėjantiems darbuotojams suteikiama prieiga prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
37. Skundai, įvertinus visas aplinkybes, laiko ir ekonomines sąnaudas, nagrinėjami raštu. Nagrinėjant Skundą gali būti atliekama reikiamų dokumentų analizė, apklausiami prašyme nurodyti ar kiti atsakingi Kredito unijos darbuotojai, gali būti konsultuojamasi su Centrinės unijos darbuotojais ar kitais atitinkamų sričių specialistais ir imamasi kitų leistinų Skundo valdymo procesui reikalingų priemonių. Į Skundo nagrinėjimą gali būti kviečiamas Pareiškėjas bei, esant reikalui, gali būti organizuojamos Kredito unijos ir Pareiškėjo derybos.
38. Jeigu Skundą nagrinėja Komisija, tuomet visi jos posėdžiai protokoluojami. Komisijos posėdžio protokolą pasirašo visi Komisijos nariai, arba raštu nurodo priežastis, dėl kurių atsisako protokolą pasirašyti. Protokolas turi būti surašytas per 5 (penkias) darbo dienas ir Komisijos pateikiamas administracijos vadovui. Komisijos protokolai, visi Skundai ir su Skundų nagrinėjimu susiję dokumentai gali būti saugomi viename bendrame segtuve ar el. byloje, arba kiekvieno Skundo atveju užvedama atskira byla / el. byla, jeigu Skundų apimtis yra didelė.

39. Jeigu nustatoma, kad Skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ar rašytiniai įrodymai, tokiu atveju Skundą nagrinėjantys asmenys turi teisę Pareiškėjo raštu paprašyti pateikti papildomus paaiškinimus ir nurodyti aiškius terminus paaiškinimų, ar įrodymų pateikimui. Per nustatytą terminą negavus papildomų Pareiškėjo paaiškinimų ar įrodymų, Skundas toliau nagrinėjamas pagal turimą informaciją.
40. Papildomi ar patikslinti Pareiškėjo reikalavimai, pateikto Skundo paaiškinimai, nauji įrodymai priimami tik tokiu atveju, jeigu tai nevilkins Skundo nagrinėjimo ir nesutrukdys gautą Skundą išnagrinėti bei atsakymą Pareiškėjui parengti Taisyklėse nurodytais terminais. Kitais atvejais Skundas toliau nagrinėjamas pagal turimą informaciją ir Pareiškėjui raštu pasiūloma Skundą atsiimti bei papildytą ar pakeistą Skundą pateikti iš naujo.
41. Iki sprendimo dėl išnagrinėto Skundo priėmimo, Pareiškėjas turi teisę Skundą atsiimti arba atsisakyti Skunde nurodytų reikalavimų apie tai Kredito unijai nurodydamas raštu. Pareiškėjui atsiėmus Skundą ar atsisakius savo reikalavimų, Skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
42. Išnagrinėjus Skundą, atsižvelgiant į Skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, gali būti priimtas vienas iš šių sprendimų:
 - 42.1. patenkinti Pareiškėjo reikalavimus;
 - 42.2. iš dalies patenkinti Pareiškėjo reikalavimus;
 - 42.3. atmesti Pareiškėjo reikalavimus.

VI. ATSAKOMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

43. Atsakymas į Pareiškėjo Skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent Pareiškėjas pasirinko kitokį būdą pateikdamas Skundą. Jeigu Pareiškėjas tokio būdo nenurodė arba nurodė gauti informaciją telefonu, atsakymas vis tiek yra parengiamas raštu ir siunčiamas tokiu būdu, koku būtų galima įrodyti išsiuntimo faktą (registruotu paštu, Pareiškėjo nurodytu el. paštu, žinute per i-Unijos sistemą ir pan.).
44. Jeigu Kredito unija nusprendžia visiškai ar iš dalies patenkinti Pareiškėjo reikalavimus, ji apie tai informuoja Pareiškėją raštu ir nurodo koku būdu ir kokiais terminais atliks atitinkamus taisomuosius veiksmus ar atlygins Pareiškėjo nuostolius.
45. Jeigu Kredito unija nusprendžia atmesti dalį arba visus Pareiškėjo reikalavimus, Kredito unijos atsakymas Pareiškėjui privalo būti išsamus ir motyvuotas bei pagrįstas dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie atsakymo. Atsakyme taip pat nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
46. Parengto atsakymo Pareiškėjui kopija ir prie jo pridėti papildomi dokumentai saugomi Kredito unijoje. Parengtas atsakymas privalo būti pasirašytas Kredito unijos administracijos vadovo ar Skundą nagrinėjusio asmens / Komisijos pirmininko, jeigu jam suteikta tokia teisė.
47. Pasirašytas atsakymas registruojamas Kredito unijos siunčiamų dokumentų registracijos žurnale bei atsakymo pateikimo būdas, išsiuntimo data ir sprendimas papildomi Žurnale.
48. Kai Kredito unija netenkina Pareiškėjo, kuris yra Vartotojas, reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Kredito unijos atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per 1 (vienerius) metus nuo Skundo pateikimo Kredito unijai dienos Vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka, taip pat turi būti pateikiamos nuorodos į Lietuvos banko Elektroninę finansinių paslaugų vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą ir Lietuvos banko interneto svetainę: Lietuvos banko adresas - Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, Lietuvos banko Elektroninės finansinių paslaugų vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemos adresas www.epaslaugos.lt/portal/service/55620. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas ir kiti teisės aktai.
49. Jei Pareiškėjas, kuris yra Vartotojas, dėl Skundo sprendimo kreipiasi į Lietuvos banką ir pastarasis priima ginčą nagrinėti, Kredito unija Lietuvos bankui privalo raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir visus pagrindžiančius dokumentus.
50. Kredito unija privalo informuoti Centrinės unijos ir jos narių kredito unijų atitikties funkciją vykdančią pareigūną el. paštu atitiktis@lku.lt apie Lietuvos banke ar kitose institucijose nagrinėjamus Kredito unijos Skundus.
51. Centrinės unijos Prevencijos departamento paskirtas darbuotojas, turi teisę dalyvauti vykdančią Klientų Skundų dėl sukčiavimo ir (ar) neautorizuotų operacijų nagrinėjimo procedūros stebėsenoje.
52. Vartotojo ginčų su Kredito unija, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminių sprendimų nagrinėjimo institucija yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvtat.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.
53. Kitos Pareiškėjo, kuris pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus laikomas Vartotoju, teisės bei galimai pažeistų teisių ir įstatymų saugomų interesų gynimo priemonės, taip pat vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo institucijos nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

54. Skundų, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos, neteisminio sprendimo procedūros nagrinėjimo institucija yra Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija, adresas L. Sapiegos g. 17, LT-10312 Vilnius, interneto svetainės adresas www.vdai.lrv.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

VII. VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

55. Kredito unija informaciją apie Skundo valdymo procesą, privalo viešai skelbti interneto svetainėje. Unija viešinamą informaciją papildomai gali teikti ir kitais visuomenei lengvai prieinamais būdais (lankstinukuose, informaciniuose lapeliuose, Kredito unijos patalpose ir kt.).
56. Kredito unija Pareiškėjo prašymu jam raštu pateikia informaciją apie Skundų valdymo procesą ir kitą Pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su Skundų valdymo procesu.
57. Kredito unija visuomenei ir Pareiškėjams privalo nurodyti informaciją apie galimybę gavus netenkinantį atsakymą kreiptis į Lietuvos banką, kaip nurodyta šių Taisyklių 48 punkte, ar kitas institucijas.

VIII. VIDAUS KONTROLĖ

58. Siekdama nustatyti Kredito unijos trūkumus ir potencialią teisinę ir / ar operacinę riziką, Kredito unijos valdyba privalo nuolat, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį, vertinti Skundų nagrinėjimo rezultatus. Kredito unijos administracijos vadovas privalo pateikti valdybai Skundų nagrinėjimo duomenis, informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, ir kitą žemiau nurodytą informaciją.
59. Atliekamo vertinimo metu Kredito unijos valdyba privalo:
- 59.1. atlikti informacijos apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 59.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 59.3. įvertinti, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
 - 59.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis.
60. Kredito unijos administracijos vadovas privalo užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Kredito unijos valdybai, kad ji galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
61. Kredito unijos administracijos vadovas atsako už šių Taisyklių įgyvendinimą, o valdyba atsako už šių Taisyklių periodišką tikrinimą ir veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

62. Išnagrinėti Skundai bei su Skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga Kredito unijoje saugomi ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus po paskutinio įrašo ir informacijos Pareiškėjui pateikimo. Informaciją apie valdybos sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Kredito unijoje saugoma ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus.
63. Kredito unija privalo kaupti ir Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų). Informacija Lietuvos bankui gali būti teikiama elektroniniu paštu ar kitomis priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą.
64. Su šiomis Taisyklėmis supažindinami visi Kredito unijos darbuotojai, kuriems ji gali būti aktuali: administracijos vadovas, darbuotojai, kurie aptarnauja Kredito unijos Klientus ar Pareiškėjus, darbuotojai, kurie nagrinėja gautus Klientų ar Pareiškėjų Skundus ir kiti administracijos vadovo nurodyti darbuotojai.
65. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ar kitos valdybos sprendime nurodytos datos ir gali būti keičiamos tik Kredito unijos valdybos nutarimu.

PRIEDAI:

1. Skundų registracijos žurnalo forma.
2. Skundo forma.
3. Informavimas apie asmens duomenų tvarkymą, teikiantiems kredito unijai skundus.



KREDITO UNIJOS NERIS KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS, v.1.5

3 priedas

INFORMAVIMAS APIE ASMENS DUOMENŲ TVARKYMĄ ASMENIMS, TEIKIANTIEMS KREDITO UNIJAI SKUNDUS

Šis pranešimas skirtas fizinių asmenų (duomenų subjektų) informavimui apie jų asmens duomenų tvarkymą unijai priimant bei nagrinėjant asmenų skundus, susijusių su Kredito unijos teikiamomis finansinėmis paslaugomis bei priimant su skundais susijusius sprendimus. Juridinių asmenų atveju šio privatumo pranešimo nuostatos taikomos tiek, kiek tai susiję su juridinio asmens darbuotojų ar kitų atstovų asmens duomenų tvarkymu.

Kredito unija, įgyvendindama asmens duomenų tvarkymo skaidrumo ir sąžiningumo principą bei vadovaudamasi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) 13 ir 14 straipsniu, teikia Jums informaciją apie Jūsų asmens duomenų tvarkymą.

1. Duomenų valdytojas

Asmens duomenų valdytojas yra kredito unija Neris, juridinio asmens kodas 304772963 adresas Jogailos g.4, 01116 Vilnius tel. +370 5 279 71 67, el. p. info@neriesunija.lt (toliau – Kredito unija, Duomenų valdytojas).

2. Duomenų apsaugos pareigūno kontaktai

pareigunas@lku.lt

3. Duomenų tvarkymo tikslai ir duomenų tvarkymo teisiniai pagrindai.

Kredito unija asmens duomenis tvarko **skundo nagrinėjimo** tikslu. Asmens duomenys tvarkomi vykdant kredito unijai taikomą teisinę prievolę, įtvirtintą Kredito unijų įstatyme, kituose teisės aktuose, vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies c punktu.

Kredito unija tvarko Jūsų asmens duomenis ir **dokumentų valdymo tikslu** vykdant unijai taikomą teisinę prievolę, įtvirtintą Nevalstybinių organizacijų ir privačių juridinių asmenų dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos taisyklėse, patvirtintose Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-152, kituose teisės aktuose, vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies c punktu.

Prireikus, Kredito unija gali tvarkyti asmens duomenis savo **teisių ir teisėtų interesų apsaugos tikslu** siekiant teisėto intereso pareikšti, vykdyti ar apginti teisinius reikalavimus, vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies f punktu.

4. Kredito unijos asmenų tvarkomi duomenys.

Informuojame, kad tvarkomi šie Jūsų asmens duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data, parašas, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas, IP adresas (tuo atveju, jei skundas teikiamas elektroniniu būdu), skundo gavimo faktas, skundo data, laikas ir numeris, skundo turinys su jame ir jo prieduose nurodytais asmens duomenimis, skundo nagrinėjimo medžiagoje esantys asmens duomenys, atsakymo į skundą faktas, atsakymo į skundą data, laikas ir numeris, kiti būtini duomenys.

Atkreipiame dėmesį, jog priklausomai nuo individualaus skundo Kredito unija gali paprašyti pateikti papildomų duomenų, kurie būtini skundai nagrinėti.

Pabrėžiame, kad skundų teikimas yra savanoriškas, tačiau nusprendę pateikti skundą privalote pateikti anksčiau minėtus asmens duomenis, nes be jų unija neturės galimybės objektyviai ir tinkamai išnagrinėti gautą skundą.

Kiekvienu atveju asmens duomenų tvarkoma tik tiek, kiek yra būtina nurodytiems tikslams pasiekti.

5. Duomenų kilmė.

Kredito unija tvarko tuos asmens duomenis, kuriuos gauna iš:

- Skundą teikiančio asmens;
- Skunde nurodyto skundžiamo asmens;
- Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų asmenų persiuntusių skundą pagal kompetenciją nagrinėti unijai;
- Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bei jų valdomų valstybės registru ir (ar) informacinių sistemų, Lietuvos centrinės kredito unijos, kitų asmenų, kai jie turi duomenų, būtinų skundai nagrinėti;
- Teismo, kitų ginčus nagrinėjančių institucijų, kai kilęs ginčas yra susijęs su atliktu skundo nagrinėjimu.

6. Asmens duomenų gavėjai / jų kategorijos.

Jūsų asmens duomenis kredito unija gali teikti:

- Valstybės institucijoms, kompetentingoms nagrinėti skundą (nustačius, kad skundo nagrinėjimas nepriklauso kredito unijos kompetencijai);
- Kitiems asmenims, kurie turi informaciją, būtiną Jūsų skundo nagrinėjimui;
- Teismams, kitoms ginčus nagrinėjančioms institucijoms (kilus ginčui dėl kredito unijos sprendimo, priimto išnagrinėjus skundą);
- Kitoms institucijoms, esant teisėtam pagrindui ir tikslui tokiems duomenims gauti (pvz. policija);
- Lietuvos centrinei kredito unijai, kai tai yra reikalinga priežiūrai, auditui, rizikos vertinimui, arba kai naudojama Lietuvos centrinės kredito unijos administruojama informacinė sistema ar techninė įranga (serveriai) arba tai reikalinga paslaugų teikimui;
- Lietuvos centrinei kredito unijai, kai tai reikalinga, kad Lietuvos centrinė kredito unija, įgyvendindama Lietuvos Respublikos centrinių kredito unijų įstatymo 5 straipsnyje, nustatytas funkcijas bei siekdama įsitikinti, kad unijos veikla atitinka teisės aktų reikalavimus, galėtų vykdyti unijos veikos stebėseną ir (ar) patikrinimus;
- Paslaugų teikėjams, teikiantiems informacinių technologijų infrastruktūros, programinės įrangos ir jos priežiūros ir administravimo, elektroninių ryšių, auditorių, teisines, konsultavimo bei kitas paslaugas. Esant poreikiui gali būti pasitelkti ir kiti duomenų tvarkytojai.

Pažymėtina, kad kredito unija asmens duomenų neperduoda į trečiąsias valstybes ar tarptautines organizacijas, t. y. už Europos Sąjungos ribų, išskyrus atvejus, kai tai ją įpareigoja atlikti teisės aktai ar teismai arba tai būtina skundo nagrinėjimui.

7. Asmens duomenų saugojimo laikotarpis.

Asmens duomenys, esantys skundo nagrinėjimo dokumentuose saugomi skundo nagrinėjimo metu ir 3 metus po galutinio sprendimo priėmimo.

8. Duomenų subjektų teisės ir jų įgyvendinimas.

Informuojame, kad Jūs turite šias duomenų subjekto teises, kurias Kredito unija įgyvendins Reglamento (ES) 2016/679 bei taikomų kitų teisės aktų nustatytais sąlygomis ir apimtimi:

- 1) teisę gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;
- 2) teisę susipažinti su savo duomenimis ir gauti jų kopiją;
- 3) teisę reikalauti ištaisyti duomenis;
- 4) teisę reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“) (atkreipiame dėmesį, kad tais atvejais, kai asmens duomenis tvarkyti įpareigoja teisės aktai ar kitais Reglamente (ES) 2016/679 nurodytais atvejais, jie negali būti ištrinami);
- 5) teisę apriboti duomenų tvarkymą;
- 6) teisę nesutikti su duomenų tvarkymu, kai asmens duomenys tvarkomi siekiant teisėto intereso.

Prašymus dėl aukščiau nurodytų savo teisių įgyvendinimo, taip pat kitus skundus/pranešimus/prašymus dėl asmens duomenų tvarkymo Jūs galite pateikti Kredito unijai ar jos duomenų apsaugos pareigūnui kreipiantis šiame privatumo pranešime nurodytais kontaktais. Atkreipiame dėmesį, kad įstatymų nustatytais atvejais Jūsų teisių įgyvendinimas gali būti apribotas.

Jūsų teisės bus įgyvendintos prieš tai patvirtinus Jūsų tapatybę. Tapatybę patvirtinti galite pateikiant asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, parašu, unikaliu identifikatoriumi ir/ ar kitomis unijos suteiktomis ir/ar unijos su Jumis sutartomis naudoti tapatybės patvirtinimo priemonėmis, skirtomis Jūsų tapatybei identifikuoti.

Atsakymą į Jūsų prašymą pateiksime ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo prašymo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių, prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams apie tai Jus informuojant.

Jei Jūsų netenkina atsakymas dėl duomenų subjekto teisių įgyvendinimo ar manote, kad asmens duomenys tvarkomi pažeidžiant asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugą reglamentuojančius teisės aktus, Jūs turite teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, kurios kontaktus rasite čia: <https://vdai.lrv.lt/>. Visais atvejais, prieš teikdami skundą, susisiekite su Kredito unija, kad kartu galėtume rasti tinkamiausią sprendimą.

Daugiau informacijos apie Kredito unijos vykdomą asmens duomenų tvarkymą galite sužinoti interneto svetainėje www.lku.lt skelbiamoje Privatumo politikoje <https://lku.lt/apie-mus/privatumo-politika/>.

Su privatumo pranešimu susipažinau.

(Vardas, pavardė, data, parašas)