

## **BLENDER GRUPĖS KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **1. BENDROJI DALIS**

- 1.1.** Ši Klientų skundų nagrinėjimo tvarka („Tvarka“) reglamentuoja **BLENDER grupės** (kaip apibrėžta toliau) vartojimo kredito gavėjų, elektroninių pinigų turėtojų ir mokėjimo paslaugų vartotojų skundų registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų į skundus rengimą.
- 1.2.** Tvaroje naudojamos sąvokos:
  - 1.2.1.** **BLENDER grupė** – įmonių grupė, kurią sudaro toliau nurodytos įmonės, registruotos adresu J. Basanavičiaus g. 26, LT – 03224 Vilniuje, Lietuvoje:  
UAB BLENDER LITHUANIA, juridinio asmens kodas 304230261  
UAB BLENDER LITHUANIA F1, juridinio asmens kodas 305353384
  - 1.2.2.** **Klientas** – fizinis asmuo, kuris kreipėsi į BLENDER grupės bendrovę dėl paslaugų suteikimo ir (arba) su kuriuo BLENDER grupės bendrovė yra sudariusi paslaugų sutartį, ir kuris yra pateikęs skundą dėl BLENDER grupės bendrovės paslaugų ir (arba) su BLENDER grupės bendrove sudarytų sutarčių.
  - 1.2.3.** **Skundas** – tai Kliento raštu BLENDER grupės bendrovei pateikta pretenzija dėl netinkamo BLENDER grupės bendrovės darbuotojų elgesio teikiant ar siūlant paslaugas, dėl Kliento ir teisių ar teisėtų interesų, kylančių iš sutartinių ar susijusių santykių, pažeidimo, ar dėl netinkamo paslaugų teikimo ir (arba) prašymų tenkinti Kliento reikalavimus.
  - 1.2.4.** **Atsakymas** – BLENDER grupės bendrovės raštu teikiamas atsakymas dėl pateikto Skundo.

### **2. SKUNDŲ PATEIKIMAS**

- 2.1.** Klientas, manydamas, kad BLENDER grupės bendrovės netinkamai teikia paslaugas arba kitaip pažeidžia Kliento sutartines ar iš susijusių teisinių santykių kylančias teises ar teisėtus interesus, ar esant kitų pagrįstų priežasčių, kaip numatyta šioje Tvaroje, turi teisę pateikti Skundą tai BLENDER grupės bendrovei, su kuria susijusi pretenzija.
- 2.2.** Skundą pateikti gali ir Kliento atstovas. Tokiu atveju Kliento atstovas privalo pateikti įgaliojimą ar kitokį dokumentą, patvirtinantį atstovo įgalinimus.
- 2.3.** Skundas turi būti pateiktas raštu. Skundas gali būti pateikiamas paprastu ar registruotu paštu aukščiau nurodytu adresu arba elektroniniu paštu [complaint.lit@blender.loans](mailto:complaint.lit@blender.loans).
- 2.4.** Skundai turi būti surašyti tvarkingai ir įskaitomai, lietuvių kalba. Skunde turi būti nurodomas Kliento vardas, pavardė, Skundo pateikimo data, tikslus Kliento adresas, jei juo norima gauti Atsakymą, kontaktinio telefono numeris, kita svarbi kontaktinė informacija ir Kliento ar jo atstovo parašas.
- 2.5.** Skunde taip pat turi būti aiškiai nurodyti skundžiami BLENDER grupės bendrovės, jos darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmai (ginčo aplinkybės) bei motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Kliento reikalavimai.
- 2.6.** Klientas privalo kreiptis į BLENDER grupės bendrovę, su kuria susijusi pretenzija, ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 2.7.** BLENDER grupės bendrovė gali nepriimti Skundų, kurie neatitinka šios Tvarkos 2.4. - 2.5. punktuose numatytų reikalavimų. Skundo nepriėmimo atveju BLENDER grupės bendrovė per 2 (dvi) darbo dienas parengia Atsakymą, kuriame nurodoma, kokių duomenų trūksta. Atsakyme taip pat turi būti nurodomas tikslus trūkumų pašalinimo terminas. Klientui nustatytu terminu trūkumų nepašalinus, Bendrovė turi teisę palikti Skundą nenagrinėtą.

### 3. SKUNDŲ REGISTRAVIMO TVARKA

- 3.1. Gauti Skundai užregistruojami Klientų skundų registre ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje („**Registras**“). Skundai užregistruojami jų gavimo dieną.
- 3.2. Registre nurodomi šie Skundą identifikuojantys duomenys:
  - 3.2.1. registracijos numeris;
  - 3.2.2. Kliento vardas, pavardė;
  - 3.2.3. Skunde nurodytas Kliento adresas;
  - 3.2.4. Skundo gavimo data ir būdas;
  - 3.2.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
  - 3.2.6. Skundžiamos BLENDER grupės bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
  - 3.2.7. Atsakymo data ir forma;
  - 3.2.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.3. Registre taip pat registruojami visi su Skundo nagrinėjimu susiję veiksmai (tokie kaip kreipimasis dėl konsultacijos į išorės teisininkus, vidiniai pasitarimai dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidiniai patikrinimai ir kt.).

### 4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

- 4.1. Kiekvienam užregistruotam Skundui pagal kompetenciją priskiriamas atsakingas darbuotojas, kuris nagrinėja Skundą ir rengia Atsakymą („**Atsakingas asmuo**“). Už Atsakingo asmens paskyrimą, nedelsiant po Skundo gavimo, atsakingas BLENDER grupės bendrovės vadovas (direktorius).
- 4.2. Siekdamas visapusiškai išnagrinėti Skundą, Atsakingas asmuo, be kita ko:
  - 4.2.1. surenka ir įvertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
  - 4.2.2. išanalizuoja ir įvertina Kliento aptarnavimo istorinius duomenis;
  - 4.2.3. išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Kliento Skundus (jei tokių buvo);
  - 4.2.4. išanalizuoja ir įvertina Kliento įsiskolinimus BLENDER grupės bendrovei;
  - 4.2.5. įvertina kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (paslaugų sutartis, paraiškas vartojimo kreditui gauti, duomenis, susijusius su kredito grąžinimu ir t.t.);
  - 4.2.6. esant poreikiui, bendrauja su Klientu.
- 4.3. Atsakingas asmuo, matydamas, kad Skundo išnagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (arba) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę paprašyti Kliento ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją.
- 4.4. Atsakingas asmuo atsako už visų tolimesnių Skundo nagrinėjimo veiksmų ir rezultato registravimą Registre, po pirminės, pagal Tvarkos 3.1 punktą atliktos, registracijos.
- 4.5. BLENDER grupės bendrovė išnagrinėja pateiktus Skundus per kiek įmanoma trumpesnį laiką. Skundai nagrinėjami vadovaujantis bendraisiais protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Klientu ir siekiant kiek įmanoma taikesnio sprendimo.
- 4.6. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Klientas pateikęs Skundą, tiek Bendrovė.
- 4.7. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

## 5. ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

- 5.1.** BLENDER grupės bendrovė privalo priimti visus jai pateikiamus, šioje Tvarkoje nustatytus reikalavimus atitinkančius, Skundus. Jeigu BLENDER grupės bendrovė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, BLENDER grupės bendrovė privalo įmanomai greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų, atsakyti Klientui, nurodydama atsisakymo nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Klientui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
- 5.2.** Kai nesutinka su Kliento reikalavimais ar sutinka su jais tik iš dalies, BLENDER grupės bendrovė privalo ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Kliento Skundo gavimo dienos, jeigu įstatymai arba Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitokio termino, pateikti Klientui išsamų motyvuotą rašytinį Atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie BLENDER grupės bendrovės Atsakymo. BLENDER grupės bendrovė Atsakymas visais atvejais pateikiamas Klientui raštu ir jame privalo būti išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą (pilnai ar iš dalies) motyvai. Kai Skundas tenkinamas, Atsakymas taip pat privalo būti pateikiamas raštu per 15 darbo dienų.
- 5.3.** Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių BLENDER grupės bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, BLENDER grupės bendrovė turi išsiųsti negalutinį atsakymą, aiškiai nurodydama atsakymo į Kliento kreipimąsi vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio vartotojas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
- 5.4.** Kai BLENDER grupės bendrovė netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, BLENDER grupės bendrovės Atsakyme turi būti pateikta informacija apie kitas Kliento interesų gynybos priemones, įskaitant tai, kad per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į BLENDER grupės bendrovę Klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo. Toliau yra pateikiami Lietuvos banko kontaktiniai duomenys:
- oficialus Lietuvos banko adresas: Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lietuva;
  - adresas korespondencijai: Totorių g. 4, LT-01121, Vilnius, Lietuva;
  - Lietuvos banko interneto svetainės adresas: <https://www.lb.lt> (dėl ginčų sprendimo su vartotojais <https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>).
- 5.5.** Kreipimaisi į Lietuvos banką pateikiami:
- Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnyba  
Žalgirio g. 90, LT – 09300 Vilnius, Lietuva  
El. p. [frpt@lb.lt](mailto:frpt@lb.lt) arba elektroniniu būdu per elektroninį ginčų nagrinėjimo įrankį (<https://www.epaslaugos.lt/portal/login>).
- 5.6.** Atsakymas registruojamas Registre. Atsakymo originalas kartu su pridėtamais dokumentais siunčiamas Klientui ir (arba) jo atstovui.
- 5.7.** Tais atvejais, kai Skundas pateiktas elektroniniu paštu iš BLENDER grupės bendrovei nežinomo pareiškėjo adreso; kai yra nurodomas BLENDER grupės bendrovės nežinomas pareiškėjo adresas ar bet kuriais kitais atvejais, kai BLENDER grupės bendrovė abejoja dėl pareiškėjo tapatybės, BLENDER grupės bendrovė, saugodama Kliento duomenis, gali imtis papildomų atsargumo priemonių (pavyzdžiui, išsiųsti atsakymą apie išnagrinėtą Skundą ne Skunde nurodytu, o kitu BLENDER grupės bendrovei žinomu Kliento gyvenamosios vietos adresu). Apie tai pareiškėjui turi būti papildomai pranešta telefonu ir (arba) elektroniniu paštu.
- 5.8.** Kai BLENDER grupės bendrovė netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu arba elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus po kreipimosi į Bendrovę. Klientas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t.y. dėl to paties dalyko (reikalavimo BLENDER grupės bendrovei) ir tuo pačiu pagrindu

(aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į BLENDER grupės bendrovę.

## **6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 6.1.** Tvarka, jos pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus BLENDER grupės bendrovės valdybos (arba direktoriaus, jei valdyba nesudaryta) sprendimu.
- 6.2.** Su šia Tvarka pasirašytinai supažindinami ir ja privalo vadovautis visi BLENDER grupės bendrovės darbuotojai, dalyvaujantys Skundų valdymo procese.
- 6.3.** BLENDER grupės bendrovė privalo nuolat vertinti Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Bendrovės vadovo (direktoriaus) paskirtas įgaliotas asmuo:
  - 6.3.1.** 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 siūlo BLENDER grupės bendrovės vadovams priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 6.3.2.** įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
  - 6.3.3.** įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir siūlo jų šalinimo būdus;
  - 6.3.4.** užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama BLENDER grupės bendrovės vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 6.4.** BLENDER grupės bendrovės vadovai, susipažinę su Tvarkos 6.3 punkte nurodyta informacija apie BLENDER grupės bendrovės gaunamus Skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus, bei įvertinę gautus pasiūlymus dėl Skundų priežasčių šalinimo prioritetų bei jų šalinimo būdų, priima atitinkamus sprendimus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys.
- 6.5.** Informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo BLENDER grupės bendrovė saugo ne trumpiau kaip 3 metus.
- 6.6.** BLENDER grupės bendrovė privalo kaupti ir Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (kiek gauta Skundų, kiek išnagrinėta Skundų, kiek patenkinta Skundų, kiek iš dalies patenkinta Skundų).
- 6.7.** Informaciją apie Skundų valdymo procesą BLENDER grupės bendrovės skelbia savo interneto svetainėje bei privalo pateikti kiekvienam Klientui, esant šio prašymui. Viešai skelbiama ir Klientams teikiama informacija turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:
  - 6.7.1.** informaciją, kurią Klientas turi nurodyti Skunde;
  - 6.7.2.** asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;
  - 6.7.3.** terminą, per kurį BLENDER grupės bendrovė turi išnagrinėti skundą;
  - 6.7.4.** informaciją apie Kliento galimybę kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.
- 6.8.** Už tinkamą šios Tvarkos įgyvendinimą atsako BLENDER grupės bendrovės vadovai, kurie taip pat privalo stebėti, kad BLENDER grupės bendrovės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus – būtų atnaujinamas bei būtų taisomi pastebėti trūkumai.
- 6.9.** Klientų Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai, kuriuose nurodyti konkretūs kiekvieno Skundo nagrinėjimo rezultatai, ir Klientams pateikti Atsakymai archyvuojami ir saugomi 10 metų.