

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. TF Bank Lietuvos filialas, atstovaujantis TF Bank AB (toliau – **TF Bank**) Skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato TF Bank gaunamų klientų skundų administravimo ir nagrinėjimo procesą.
- 1.2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013-06-06 nutarimo Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ (su vėlesniais pakeitimais ir papildymais) nuostatomis ir kitų galiojančių teisės aktų nuostatomis.

II. NAUDOJAMOS SĄVOKOS

- 2.1. **Taisyklės** – šios TF Bank Skundų nagrinėjimo taisyklės.
- 2.2. **Interneto svetainė** – www.tfbank.lt.
- 2.3. **Klientas** – tai bet kuris fizinis asmuo, kuris naudojasi, naudojosi, išreiškė ketinimą naudotis TF Bank Paslaugomis arba yra kaip nors kitaip susijęs su Paslaugomis, šių Paslaugų naudotojais ar dalykiniais santykiais su TF Bank.
- 2.4. **Paslaugos** – TF Bank AB ir TF Bank AB partnerių TF Bank AB vardu teikiamos paslaugos ar produktai.
- 2.5. **Skundas** – TF Bank **raštu** pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su TF Bank teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus.
- 2.6. **TF Bank AB grupė** – tai Švedijoje įsteigtas juridinis asmuo TF Bank AB (publ.) ir visi TF Bank AB (publ.) tiesiogiai arba netiesiogiai kontroliuojami juridiniai asmenys.
- 2.7. **Vadovas** – TF Bank Lietuvos filialo vadovas / įgaliotas asmuo.

III. SKUNDO PATEIKIMO TVARKA

- 3.1. Klientas, manydamas, kad TF Bank pažeidė Kliento asmens teises arba teisėtus interesus, susijusius su TF Bank teikiamomis Paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, turi teisę pateikti TF Bank Skundą. Skundas turi būti pateikiamas ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą. Skundas turi būti pateikiamas raštu, jame turi būti nurodytos Skundo aplinkybės ir Kliento reikalavimai. Informacija, nurodyta Skunde, privalo būti aiški ir tiksli, taip pat pridėti Kliento pateiktą informaciją pagrindžiantys dokumentai.
- 3.2. Klientas, pateikdamas Skundą, privalo nurodyti savo vardą, pavardę, asmens kodą, kad TF Bank galėtų identifikuoti Klientą, vartojimo kredito sutarties, dėl kurios vykdymo yra teikiamas Skundas, numerį bei gyvenamosios vietos adresą, telefono Nr. ir el. pašto adresą, kuriais TF Bank galėtų susisiekti atsakymui į Skundą parengti ir pateikti. Klientas atsako už Skunde nurodytų asmens bei kontaktinių duomenų teisingumą. TF Bank informaciją, susijusią su Skundo nagrinėjimu, pateikia Klientui Skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
- 3.3. Skundas privalo būti pasirašytas paprastu parašu ir originalas pristatytas TF Bank įgaliotu adresu: Lvivo g. 25, Vilnius, verslo centras 3BURĖS, arba kvalifikuotu elektroniniu parašu ir pateiktas TF Bank el. pašto adresu info@tfbank.lt.
- 3.4. Jeigu Skundą pateikia Kliento atstovas, TF Bank turi būti pateikiamas Skundas kartu su Kliento atstovavimą patvirtinančiu dokumentu, patvirtintu Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka, bei atstovo asmens tapatybės dokumento nuorašas. Skunde taip pat nurodomas atstovo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris.
- 3.5. Skundai TF Bank nagrinėjami nemokamai.

IV. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 4.1. Gauti Skundai registruojami TF Bank skundų registravimo žurnale.

- 4.2. Užregistruotas Skundas perduodamas nagrinėti atsakingam darbuotojui. Nagrinėjami tik tie Skundai, kurie yra įskaitomi, surašyti lietuvių kalba. Įžeidžiantys, TF Bank darbuotojų orumą žeminantys Skundai nenagrinėjami.
- 4.3. Atsakingas asmuo, nagrinėjantis Kliento pateiktą Skundą, turi teisę Kliento paprašyti ištaisyti Skunde esančius trūkumus (pvz., pasirašyti pridėtų dokumentų nuorašus, patikslinti neįskaitomus žodžius ir pan.), pateikti papildomą informaciją ir / ar dokumentus. Klientui atsisakius ištaisyti Skunde esančius trūkumus ar pateikti atsakingo asmens prašomą informaciją per 10 dienų nuo TF Bank atsakingo asmens rašto gavimo, Kliento Skundas gali būti paliktas nenagrinėtu.
- 4.4. TF Bank Kliento Skundą išnagrinėja ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos pateikia išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą **raštu** popieriuje ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė Klientas ir TF Bank. Atsakymas pateikiamas Skunde nurodytais rekvizitais. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių TF Bank negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, TF Bank išsiunčia Klientui negalutinį atsakymą, ir nurodo atsakymo į Kliento kreipimąsi vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršija 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
- 4.5. TF Bank Skundus išnagrinėja laikantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.
- 4.6. Jeigu TF Bank Kliento Skundo netenkina arba tenkina iš dalies, TF bank teikiamame atsakyme išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai bei nurodomos kitos galimos Kliento interesų gynimo priemonės.
- 4.7. Klientas, nesutinkantis su TF Bank sprendimu, dėl to paties ginčo dalyko turi teisę kreiptis į Lietuvos banką per vienus metus nuo kreipimosi į TF Bank dienos. Lietuvos banko rekvizitai: adresas – Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, el. p. info@lb.lt, tel. [+370 800 50 500](tel:+37080050500) (nemokama informacinė linija), [+370 5 251 2763](tel:+37052512763) (skambinant iš užsienio), interneto puslapis – www.lb.lt.