

**1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. TF Bank Lietuvos filialas, registro kodas: 306989111, adresas: Lviso g. 25, 3burės, LT-09320, Vilnius, atstovaujantis TF Bank AB, juridinio asmens kodas: 556158-1041, registruotos buveinės adresas: PO Box 947, SE-501 10 Burosas, Švedija (toliau – **TF Bank**) Skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) skirtos visiems fiziniams asmenims, ketinantiems pateikti skundą dėl TF Bank teikiamų paslaugų ir / arba sudaromų sutarčių.
- 1.2. Šios Taisyklės reglamentuoja klientų skundo TF Bank gaunamų klientų skundų administravimo ir nagrinėjimo procesą.
- 1.3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos banko valdybos patvirtintose Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse bei Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse, išskyrus atvejus, kai šiose Taisyklėse nustatyta kitaip.
- 1.4. Šios 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.
- 1.5. Klientų skundus TF Bank nagrinėja neatlygintinai.

**2. NAUDOJAMOS SĄVOKOS**

- 2.1. **Interneto svetainė** – [www.tfbank.lt](http://www.tfbank.lt).
- 2.2. **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, arba jo atstovas.
- 2.3. **Paslaugos** – TF Bank AB ir TF Bank AB partnerių TF Bank AB vardu teikiamos paslaugos ar produktai.
- 2.4. **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. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti Klientą ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis.
- 2.5. **Taisyklės** – šios TF Bank Skundų nagrinėjimo taisyklės.
- 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, įskaitant UAB TFB Service (juridinio asmens kodas 304785170).

**3. SKUNDO PATEIKIMO TVARKA**

- 3.1. Klientas, manydamas, kad TF Bank pažeidė jų teises ar teisėtus interesus, susijusius su finansinių paslaugų teikimu, privalo pirmiausia raštu kreiptis į TF Bank, nurodydami ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus. Klientas, ketinantis pasinaudoti Lietuvos banko ginčų neteisminio sprendimo procedūra, privalo kreiptis į TF Bank ne vėliau kaip per **3 (tris) mėnesius** nuo dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. 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.
- 3.3. Klientas atsako už Skunde nurodytų asmens bei kontaktinių duomenų teisingumą. TF Bank informaciją, susijusią su Skundo nagrinėjimu, pateikia Klientui Skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.

- 3.4. Klientas Skundą gali pristatyti / išsiųsti paštu TF Bank įgaliotu adresu korespondencijai: Lvivo g. 25, Vilnius, verslo centras 3BURĖS, arba TF Bank el. pašto adresu [info@tfbank.lt](mailto:info@tfbank.lt).
- 3.5. 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.
- 3.6. TF Bank Klientui kaip įmanoma greičiau patvirtina Skundo gavimo faktą. Jeigu Klientas savo elektroninio pašto adresu nėra pateikęs TF Bank, patvirtinimas, kad Skundas gautas, Klientui nesiunčiamas (nebent nurodyta, kad tokį patvirtinimą pageidaujama gauti, ir yra nurodyti kiti kontaktiniai duomenys).
- 3.7. Visi TF Bank darbuotojai yra įgalioti priimti Skundus.

#### **4. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

- 4.1. Visi gauti Skundai registruojami TF Bank skundų registravimo žurnale.
- 4.2. Siekiant užtikrinti, kad Skundo nagrinėjimas nebūtų perduotas nagrinėti darbuotojui ar padaliniui, kurių veiksmas ar neveikimas yra skundžiami (siekiant užtikrinti nešališką Skundo nagrinėjimą), užregistruotą Skundą Atsakingas asmuo perduoda nagrinėti paskirtam darbuotojui. Įžeidžiantys, TF Bank darbuotojų orumą žeminantys Skundai nenagrinėjami.
- 4.3. Atsakingas asmuo užtikrina, kad Klientų Skundus nagrinės darbuotojai, turintys reikalingų įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiks jiems prieigą prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
- 4.4. Paskirtas darbuotojas, nagrinėjantis Kliento pateiktą Skundą, turi teisę Kliento paprašyti ištaisyti Skunde esančius trūkumus (pvz., patikslinti neįsiskaitytus žodžius ir pan.), pateikti papildomą informaciją ir / ar dokumentus.
- 4.5. 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, el. paštu ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė Klientas ir TF Bank. 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.
- 4.6. Klientų Skundai nagrinėjami ir atsakymas pateikiamas lietuvių kalba.
- 4.7. TF Bank Skundus išnagrinėja laikantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.
- 4.8. 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.
- 4.9. Klientas, nesutinkantis su TF Bank sprendimu, dėl to paties ginčo dalyko turi teisę kreiptis į Lietuvos banką **per 1 (vienus) metus** nuo kreipimosi į TF Bank dienos. Lietuvos banko rekvizitai: el. paštu [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt) arba paštu Totorių g. 4, 01121 Vilnius, nemokama informacinė telefono linija +370 800 50 500 arba +370 5 251 2763 (skambinant iš užsienio), interneto puslapis – [www.lb.lt](http://www.lb.lt). Plačiau: <https://www.lb.lt/lt/spreskite-ginca-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 4.10. TF Bank saugo Klientų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Klientui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.