

AB „MOKILIZINGAS“ KLIENTŲ SKUNDŲ PRIĖMIMO, NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ KLIENTAMS PATEIKIMO INSTRUKCIJA

1. Bendrosios nuostatos

- 1.1. Ši instrukcija (toliau – **Instrukcija**) įtvirtina AB „Mokilizingas“ (toliau – **Bendrovė**) klientų skundų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų klientams pateikimo taisykles.
- 1.2. Instrukcija skirta visiems Bendrovės darbuotojams.
- 1.3. Instrukcijoje pirmąją didžiąją raide rašomi žodžiai turi žemiau nurodytas reikšmes, jeigu pagal kontekstą jų reikšmė nesiskiria nuo apibrėžtosios:

„Administracijos vadybininkas“ –	darbuotojas, atsakingas už pirminę fiziškai (popierinėje laikmenoje) gautų Klientų skundų registraciją (gauti skundai registruojami – Z:\Dokumentai\REGISTRAI\Gaunamų siunčiamų raštų registravimo žurnalas).
„Atsakymas“ –	Bendrovės žodžiu, raštu ar elektroninio ryšio priemonėmis teikiamas atsakymas į Kliento Skundą.
„Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnalas“ –	elektroninis žurnalas, kuriame Administracijos vadybininkas įveda pirminius duomenis apie Kliento, tiesiogiai ar per priežiūros instituciją, fiziškai (popierinėje laikmenoje) pateiktą skundą.
„Grupė“ –	Bendrovės struktūrinis padalinys.
„IS „Leasing+““ –	Bendrovės informacinė sistema „Leasing+“, kurios pagalba yra atliekamas finansinių paslaugų teikimo administravimo procesas (sutarčių sudarymas, jų vykdymo kontrolė ir t.t.).
„KAC“ –	Klientų aptarnavimo grupė.
„Klientas“ –	fizinis ar juridinis asmuo, ketinantis sudaryti ar sudaręs sutartį su Bendrove dėl finansinių paslaugų teikimo.
„Klientų skundų ir atsakymų į juos žurnalas“ –	elektroninis žurnalas, kuriame RVG ir (ar) TG darbuotojas registruoja tiesiogiai ar per priežiūros institucijas fiziškai (popierinėje laikmenoje), įskaitant ir faksu gautus Skundus, bei elektroniniu paštu gautus Skundus, bet tik tuos, kurie pridedami prie elektroninių laiškų kaip skenuoti dokumentai ir kuriuose yra Klientų ir (ar) Skundą atsiuntusių priežiūros institucijų atsakingų darbuotojų parašai, įskaitant visas su jais susijusias svarbias faktines aplinkybes, bei Atsakymus į juos. Detaliau, kas turi būti nurodyta minėtame žurnale, išvardinta šios Instrukcijos priede Nr. 2.

„RVG” –	Rizikos valdymo grupė.
„Skundas” –	bet koks Kliento kreipimasis į Bendrovę, nepriklausomai nuo jo pateikimo būdo (pateiktas telefonu, elektroniniu paštu, atsiųstas paštu, faksu ar kitaip Bendrovei įteiktas) ir formos (žodžiu, raštu, elektroninėje ar popierinėje laikmenoje), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos Kliento teisės ir (ar) teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis finansinėmis paslaugomis ir (ar) sudarytomis sutartimis, ar kuriame išreiškiamas nepasitenkinimas dėl Bendrovės teikiamų paslaugų, atliekamų ir (ar) neatliekamų veiksmų.
„TG” –	Teisės grupė.
„Vykdytojas” –	Bendrovės darbuotojas, kuris nagrinėja Kliento Skundą, aiškinasi jo pateikimo priežastis ir pateikia Atsakymą į jį.

2. Bendrovės darbuotojų kompetencija nagrinėti Skundus

- 2.1. Klientų Skundus pagal savo kompetenciją nagrinėja KAG, RVG ir TG darbuotojai.
- 2.2. KAG darbuotojai nagrinėja Klientų Skundus, pateiktus žodžiu bendruoju Bendrovės informacijos teikimo telefonu **8 700 55 888** ir elektroninio pašto adresu **info@mokilizingas.lt**, išskyrus tuos, kurie pridedami prie elektroninių laiškų kaip skenuoti dokumentai ir kuriuose yra Klientų ir (ar) Skundą atsiuntusių priežiūros institucijų atsakingų darbuotojų parašai. Tokius Skundus nagrinėti yra kompetentingi RVG ar TG darbuotojai.
- 2.3. Jei KAG darbuotojas neturi informacijos, reikalingos atsakyti į Kliento pateiktą Skundą, prieš atsakydamas į jį, kreipiasi į RVG darbuotoją dėl konsultacijos arba perduoda Skundo nagrinėjimą RVG. Visais atvejais KAG darbuotojas Skundą perduoda nagrinėti RVG, kai Skundas susijęs su:
 - 2.3.1. skolos išieškojimu;
 - 2.3.2. Kliento kreditingumo įvertinimu sudarant sutartį;
 - 2.3.3. galimai neteisėtu sutarties sudarymu (pavyzdžiui, kai Klientas teigia, kad sutarties nesudarė, yra neveiksnius ar ribotai veiksnus, ar serga psichikos liga) ar sutarties nutraukimu;
 - 2.3.4. asmens duomenų tvarkymu ar perdavimu tretiesiems asmenims (UAB „Creditinfo Lietuva” ar kt.);
 - 2.3.5. civilinės, baudžiamosios ar administracinio nusižengimo bylos iškėlimu ar nagrinėjimu;
 - 2.3.6. žalos atsiradimu Bendrovei.
- 2.4. RVG darbuotojai nagrinėja Klientų fiziškai (popierinėje laikmenoje) pateiktus Skundus, įskaitant pateiktus faksu, bei tuos, kurie nurodyti 2.2 punkte, ir (ar) kuriuos jų kompetencijai persiunčia KAG darbuotojai.
- 2.5. TG darbuotojai nagrinėja Klientų Skundus, kurie buvo pateikti priežiūros institucijoms, ir, atitinkamai, priežiūros institucijos prašo Bendrovės atsakyti į minėtus Skundus, pateikti paaiškinimus, įrodymus ir pan.

3. Skundų priėmimas

- 3.1. Klientų Skundus gali priimti visi Bendrovės darbuotojai. Priklausomai nuo Skundo gavimo būdo (paštu, faksu, elektroniniu paštu, ir t.t.), Skundo esmės ir pan., Skundai perduodami atitinkamiems Bendrovės darbuotojams/Grupėms užregistruoti ir (ar) nagrinėti.
- 3.2. Kliento Skundai taikomi reikalavimai:
 - 3.2.1. jei Skundas surašytas ranka, jis turi būti įskaitomas;
 - 3.2.2. Skundas turi būti išdėstytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių kalba);

- 3.2.3. Skunde turi būti šie duomenys: Kliento vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, gyvenamoji vieta ir telefono numeris, Skundo pateikimo data, išskyrus atvejus, kai Skundas pateikiamas žodžiu. Tokiu atveju Klientas privalo nurodyti pakankamai duomenų jo tapatybei nustatyti bei tuos duomenis, kurių teiraujasi Skundą priimančias Bendrovės darbuotojas;
- 3.2.4. Skunde turi būti aiškiai išdėstytos ginčo aplinkybės ir keliami reikalavimai, prie Skundo turi būti pridėti faktines aplinkybes pagrindžiantys dokumentai, kai Skundas pateikiamas raštu ir Klientas remiasi tokiomis aplinkybėmis (jei tokių yra).
- 3.2.5. Skundas, kuris buvo pateiktas fiziškai (popierinėje laikmenoje), atsiųstas faksu ar pridėtas kaip skenuotas dokumentas prie elektroninio laiško, turi būti pasirašytas Kliento arba teisėtai jį atstovaujančio asmens. Tuo atveju, jei Skundą pateikia Kliento atstovas, prie Skundo privalo būti pridėti atstovavimą pagrindžiantys dokumentai.
- 3.3. Tais atvejais, kai Skundas neatitinka aukščiau šioje Instrukcijoje nurodytų reikalavimų, jame nėra tam tikrų duomenų ir (ar) nėra aiškūs Kliento reikalavimas, ir (arba) prie Skundo nėra pridėti jį pagrindžiantys įrodymai ar Skundas turi kitų trūkumų, Skundo Vykdytojas privalo, esant reikalui, paprašyti Kliento pateikti minėtus duomenis/dokumentus ir (ar) kitą informaciją. Skundo trūkumai ir (ar) netikslumai nėra pagrindas Skundo nenagrinėti.
- 3.4. Bendrovės darbuotojas, priimdamas Kliento Skundą, esant galimybei, turi paklausti Kliento ir pažymėti (Skunde ar IS „Leasing+“, kai Skundas pateikiamas žodžiu ar el. paštu), koku būdu (paštu, telefonu, elektroniniu paštu, faksu ir t.t.) ir forma Klientas pageidauja gauti Atsakymą. Jei tokios galimybės nėra, Atsakymas į Skundą pateikiamas tokiu pat būdu ir forma, koku/kokia buvo pateiktas Skundas.
- 3.5. Tuo atveju, jeigu Kliento Skunde išdėstytas pageidavimas įvykdomas nedelsiant, Bendrovės darbuotojas tai turi pažymėti Kliento Skunde (jei Skundas pateiktas popierinėje laikmenoje) ir IS „Leasing“ Kliento kortelėje. Apie Skundo patenkinimą visais atvejais turi būti pranešta Klientui. Pranešama tokiu pat būdu ir forma, kaip buvo pateiktas Skundas, nebent Klientas yra nurodęs kitą pageidaujamą Atsakymo į Skundą pateikimo būdą ir (ar) formą.
- 3.6. Klientui pageidaujant, Bendrovės darbuotojas privalo atiduoti Klientui raštu, popierinėje laikmenoje, pateikto Skundo kopiją su žyma apie Skundo gavimą. Žymoje būtina nurodyti Kliento Skundo priėmimo datą ir pasirašyti.
- 3.7. Bendrovės Kauno ir Klaipėdos regionų darbuotojai gautus raštiškus Skundus nedelsiant nuskenuoja ir persiunčia el. paštu Administracijos vadybininkui. Minėtų Skundų originalai perduodami Administracijos vadybininkui kartu su kitais dokumentais Bendrovėje nustatyta tvarka.
- 3.8. Skundas laikomas gautu nuo gavimo Bendrovėje dienos.

4. Skundų registravimas

- 4.1. Bendrovėje vykdoma pirminė ir antrinė fiziškai, popierinėje laikmenoje, įskaitant faksu gautus Skundus, bei elektroniniu paštu gautų Skundų, bet tik tų, kurie pridedami prie elektroninių laiškų kaip skenuoti dokumentai ir kuriuose yra Klientų ir (ar) Skundus atsiuntusių priežiūros institucijų atsakingų darbuotojų parašai, registracija.
- 4.2. Skundų registravimo tikslai:
 - 4.2.1. Centralizuotai registruoti, tvarkyti ir kaupti Klientų Skundus ir visą su Skundo nagrinėjimu susijusią informaciją.
 - 4.2.2. Paskirti Skundo Vykdytojus, informuojant apie Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale užregistruotus naujus Skundus ir pateikiant jiems Skundų kopijas, ir taip užtikrinti tinkamo ir savalaikio Atsakymo Klientui pateikimą.
 - 4.2.3. Atlikti greitą Skundų paiešką pagal pasirinktus kriterijus.
- 4.3. Skundais nelaikomi bei neregistruojami šie Klientų prašymai ir atsiliepimai:

- 4.3.1. Klientų prašymai, kurių pateikimo – priėmimo tvarka reglamentuota atitinkamose Bendrovės tvarkose ir kurie yra pagrindas atlikti operaciją arba pakeisti informaciją IS „Leasing+“. Bendrovės darbuotojas, priėmęs tokį prašymą, privalo informuoti Klientą apie jo vykdymą Kliento nurodytu būdu ir pažymėti prašyme, kada ir kaip prašymas buvo įvykdytas.
- 4.3.2. Klientų atsiliepimai / kreipimaisi, kai Klientai nesiskundžia, bet tik teiraujasi informacijos apie sudarytos sutarties vykdymą, Bendrovės paslaugas, padalinių darbo laiką ir pan.
- 4.4. Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale registruojami tik fiziškai, popierinėje laikmenoje, įskaitant ir faksu atsiųstus Skundus, gauti Klientų Skundai. Skundai, pateikti telefonu ar elektroniniu paštu, minėtame žurnale nėra registruojami, bet apie jų gavimo faktą visada pažymima IS „Leasing+“, kaip nurodyta žemiau šioje Instrukcijoje.
- 4.5. Pirminę registraciją atlieka Administracijos vadybininkas. Skundai yra registruojami Z:\Dokumentai\REGISTRAI\Gaunamų siunčiamų raštų registravimo žurnalas.
- 4.6. Biuro administratorius, atliekantis Skundo registraciją Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale, turi užpildyti šiuos laukus:
 - 4.6.1. Skundo gavimo data, Bendrovės Skundai suteiktas registracijos numeris, Skundo data, Skundo numeris (jei toks yra);
 - 4.6.2. Iš kur gautas Skundas (priežiūros institucijos pavadinimas / Kliento vardas, pavardė, asmens kodas);
 - 4.6.3. Skundo antraštė (dėl skolos, dėl įmokų užskaitymo ir pan.);
 - 4.6.4. Grupė, kurios vadovui persiunčiamas Skundas;
 - 4.6.5. Atsakymo būdas (forma) ir kitos svarbios aplinkybės (pastabose).
- 4.7. Užregistravęs Skundą, Administracijos vadybininkas, remdamasis šios Instrukcijos 2 dalimi, perduoda jį Grupės, atsakingos už Skundo nagrinėjimą, vadovui.
- 4.8. Priskyrus Grupę, Grupės vadovas paskiria Skundo Vykdytoją.
- 4.9. Vykdytojas, gavęs užduotį išnagrinėti Skundą ir jį atsakyti, atlieka antrinę Skundo registraciją, išskyrus žodžiu ar elektroniniu paštu atsiųstus Skundus, kuriuos nagrinėti kompetentingi KAG darbuotojai. Antrinė Skundų registracija atliekama Klientų Skundų ir atsakymų į juos žurnale, esančiame: **leasing/Dokumentai/REGISTRAI/Skundų ir atsakymų į juos žurnalas**.
- 4.10. Vykdytojas, atliekantis antrinę Skundo registraciją Klientų Skundų ir atsakymų į juos žurnale, turi užpildyti šiuos laukus:
 - 4.10.1. Skundo gavimo data, Bendrovės Skundai suteiktas registracijos numeris, Skundo data, Skundo numeris (jei toks yra) ir Skundo gavimo būdas (forma);
 - 4.10.2. priežiūros institucijos pavadinimas, jei Skundas pateiktas per atitinkamą priežiūros instituciją;
 - 4.10.3. Kliento, pateikusio Skundą, vardas, pavardė, asmens kodas, adresas ir (ar) kiti rekvizitai;
 - 4.10.4. Skundo esmė, įskaitant skundžiamas Bendrovės paslaugas, produktus, jų rūšis;
 - 4.10.5. Vykdytojas;
 - 4.10.6. Atsakymo į Skundą data, būdas (forma), Atsakymo turinio santrauka.

5. Telefonu ir elektroniniu paštu gautų Skundų nagrinėjimas

- 5.1. Bendruoju informacijos teikimo telefonu **8 700 55 888** ir elektroniniu paštu **info@mokilizingas.lt** gautus Skundus nagrinėja KAG darbuotojai, išskyrus tuos, kuriuos pagal šios Instrukcijos 2.2 –2.3 punktus nagrinėja RVG darbuotojai.
- 5.2. KAG darbuotojas, gavęs Skundą telefonu (žodžiu), IS „Leasing+“, Kliento kortelėje pažymi Skundo gavimo datą, trumpai išdėsto su Skundu susijusias aplinkybes, Kliento pareikštus reikalavimus bei Klientui pateikto Atsakymo turinį.

- 5.3. KAG darbuotojas, gavęs Skundą elektroniniu paštu, gautą Skundą pažymi atitinkama žyma (angl. *label*) „Skundas“ ir į jį atsakęs ar persiuntęs RVG darbuotojui papildomai IS „Leasing+“ Kliento kortelėje pažymi Skundo gavimo datą, trumpai išdėsto su Skundu susijusias aplinkybes, Kliento pareikštus reikalavimus bei Klientui pateikto Atsakymo datą ir turinį ar tai, kad Skundo nagrinėjimas buvo perduotas RVG darbuotojui, jei jis buvo perduotas. Kai Skundą nagrinėja RVG darbuotojas, jis *mutatis mutandis* atlieka tuos pačius veiksmus kaip ir KAG darbuotojas.
- 5.4. KAG darbuotojai, pateikdami Atsakymus į jiems nagrinėti priskirtus Skundus, privalo nurodyti, kad tuo atveju, jei Atsakymas į Skundą Kliento netenkina ar tenkina tik iš dalies, Klientas turi kreiptis į Bendrovę raštu, kreipimąsi patvirtindamas parašu, įskaitant ir elektroninį parašą.
- 5.5. Elektroniniai laiškai, susiję su Skundu ir jo nagrinėjimu, saugomi ne trumpiau nei 5 (penkis) metus nuo Atsakymo Klientui pateikimo dienos.

6. Fiziškai (popierinėje laikmenoje) pateiktų, įskaitant pateiktus faksu, bei elektroninių (skenuotų) Skundų nagrinėjimas

- 6.1. Fiziškai (popierinėje laikmenoje) pateiktus, įskaitant pateiktus faksu, bei elektroninius (skenuotus) Skundus nagrinėja RVG darbuotojai, išskyrus tuos, kurie buvo pateikti priežiūros institucijoms, ir atitinkamai, priežiūros institucijos prašo Bendrovės atsakyti į minėtus Skundus, pateikti paaiškinimus, įrodymus ir pan. Pastaruosius nagrinėja TG darbuotojai. Apie tokius Skundus Skundo Vykdytojas taip pat turi pažymėti IS „Leasing+“, Kliento kortelėje, vadovaujantis *mutatis mutandis* Instrukcijos 5.2 punktu.
- 6.2. Skundo Vykdytojas išnagrinėja Skundą, išsiaiškina jo pateikimo priežastis, taip pat, ar Klientas jau buvo kreipęsis į Bendrovę tuo pačiu klausimu, kas jam buvo atsakyta bei kitas faktines aplinkybes ir parengia Atsakymą į Kliento Skundą raštu. Atsakyme Vykdytojas privalo pateikti trumpą situacijos paaiškinimą Klientui bei problemos sprendimo būdą arba argumentuotą atsisakymą tenkinti ar tenkinti iš dalies Kliento Skunde išdėstytus reikalavimus.
- 6.3. Atsakymai į Klientų Skundus parengiami raštu ir išsiunčiami registruota pašto siunta Kliento nurodytu ar Bendrovei paskutiniu žinomu Kliento gyvenamosios vietos adresu. Tuo atveju, jei Klientas Atsakymą pageidavo gauti kitu būdu ar forma, Vykdytojas Atsakymą Klientui parengia ir pateikia Kliento pageidaujamu būdu ir forma, bet tik jei tai yra objektyviai įmanoma ir nepareikalaus iš Bendrovės neprotingai didelių kaštų, antraip – Atsakymas parengiamas raštu ir išsiunčiamas registruota pašto siunta Kliento nurodytu ar Bendrovei paskutiniu žinomu Kliento gyvenamosios vietos adresu. Atsakymai į Skundus, kurie buvo gauti iš priežiūros institucijų, pateikiami tokiu būdu ir forma, kaip nurodo atitinkamos juos atsiuntusios priežiūros institucijos.
- 6.4. Atsakyme į Skundą turi būti motyvuotai atsakyta į visus Kliento keliamus klausimus (jeigu įmanoma), nurodyta, kokių priemonių buvo ar bus imtasi Skunde nurodytai situacijai/ problemai išspręsti. Tuo atveju, jei Kliento Skundas netenkinamas arba tenkinamas tik iš dalies, privaloma nurodyti atsisakymo patenkinti Skundą motyvus bei tai, kad per vienerius metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos Klientas turi teisę keiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo, jei ginčo nagrinėjimas priskirtas Lietuvos banko kompetencijai. Jeigu Klientas dėl Bendrovės ar Bendrovės darbuotojų aplaidumo patiria nepatogumų, privalo už tai atsiprašyti. Prie atsakymo į Skundą (tiek Skundą tenkinant, tiek atsisakant jį tenkinti), pagal galimybes, taip pat turi būti pridėti Bendrovės atsakymą pagrindžiantys įrodymai (dokumentų kopijos ir pan.).
- 6.5. Vykdytojas Atsakymą į gautą Kliento Skundą privalo parengti ir Klientui išsiųsti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Jeigu dėl objektyvių priežasčių nėra galimybės parengti Atsakymo nurodytu terminu, apie tai būtina informuoti Klientą, nurodant priežastis bei kitą Atsakymo pateikimo terminą. Atsakymai į Skundus, pateiktus per priežiūros institucijas, turi būti atsakyti ir (ar) paaiškinimai pateikti griežtai laikantis priežiūros institucijų nustatytų terminų.
- 6.6. Klientų, kurie pakartotinai kreipiasi į Bendrovę su Skundu dėl tų pačių klausimų, t. y. Skunde nurodytos tos pačios faktinės aplinkybės ir keliami tie patys reikalavimai, į kuriuos jau buvo atsakyta, nenurodydami naujų aplinkybių,

motyvų bei nereikšdami naujų reikalavimų, Skundai nagrinėjami tik tuo atveju, kai anksčiau priimtas sprendimas akivaizdžiai neteisingas arba yra svarbių aplinkybių Skundą nagrinėti pakartotinai. Tuo atveju, kai Skundas nenagrinėjamas, Klientas informuojamas apie anksčiau priimtą sprendimą.

- 6.7. Vykdytojas, parengęs Atsakymą, Klientų Skundų ir atsakymų į juos žurnale nurodo Atsakymo išsiuntimo Klientui datą ir trumpai išdėsto Atsakymo turinį. Atsakymo elektroninė kopija (PDF formatu) išsaugoma RVG tvarkomame elektroniniame segtuve, patalpintame: **leasing/Dokumentai/REGISTRAI/Skundų ir atsakymų į juos žurnalas/Atsakymai į skundus**.
- 6.8. Kai Atsakymas į Skundą siunčiamas paštu, parengtas Atsakymas perduodamas išsiųsti Administracijos vadybininkui. Kitais atvejais Atsakymą į Skundą išsiunčia pats Vykdytojas.
- 6.9. Raštiškus Atsakymus į Kliento Skundus gali pasirašyti Bendrovės generalinis direktorius ar kitas jo įgaliotas asmuo, ir (arba) darbuotojas, kuriam Skundų nagrinėjimas ir atsakymų į juos rengimas yra viena iš jo vykdomų darbo funkcijų pagal darbo sutartį ir (ar) pareiginius nuostatus.
- 6.10. Tais atvejais, kai nustatoma, jog Skundo priežastis yra darbuotojo klaida, Vykdytojas turi informuoti atitinkamą Grupės vadovą, kuris turi teisę reikalauti atitinkamo Grupės darbuotojo paaiškinimo žodžiu arba raštu.
- 6.11. Esant darbo drausmės pažeidimui, Bendrovės ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka gali būti skiriamos drausminės nuobaudos.
- 6.12. RVG ir KAG atlieka nuolatinę Klientų Skundų priežasčių analizę ir, esant poreikiui, organizuoja paslaugų bei procesų tobulinimo aptarimus su atsakingų Grupių vadovais.
- 6.13. Skundai ir Atsakymai į Skundus, taip pat kiti dokumentai, susiję su Skundo nagrinėjimu, saugomi ne trumpiau nei 5 (penkis) metus nuo Atsakymo Klientui pateikimo dienos.

7. Baigiamosios nuostatos

- 7.1. Kliento Skundą priėmęs Bendrovės darbuotojas, priklausomai nuo savo darbo vietos ir Skundo gavimo būdo, atsako už raštu gauto Skundo perdavimą Administracijos vadybininkui laiku.
- 7.2. Administracijos vadybininkas atsako už tinkamą pirminės informacijos apie Klientų Skundus suvedimą Gaunamų ir siunčiamų raštų registravimo žurnale ir savalaikį perdavimą atsakingos Grupės vadovui.
- 7.3. Vykdytojas atsako už:
 - 7.3.1. tinkamą Atsakymo į Kliento Skundą parengimą;
 - 7.3.2. Atsakymo parengimą per nustatytą terminą;
 - 7.3.3. Atsakymo atitikimą Bendrovės vidaus bei Lietuvos Respublikos teisės aktams.
 - 7.3.4. Skundo antrinę registraciją Klientų skundų ir atsakymų į juos žurnale (taikoma tik, kai Skundas pagal šią Instrukciją privalo būti užregistruotas minėtame žurnale).
- 7.4. Bendrovės Grupių vadovai atsako už šios Instrukcijos laikymąsi ir vykdymo kontrolę Bendrovėje.
- 7.5. Instrukciją, jos pakeitimus ir papildymus tvirtina Bendrovės generalinis direktorius. Instrukcija, jos pakeitimai ir papildymai įsigalioja sekančią dieną po to, kai baigiasi Bendrovės generalinio direktoriaus įsakyme nurodytas terminas, skirtas darbuotojų susipažinimui.
- 7.6. Bendrovės darbuotojai supažindinami su šia Instrukcija, jos pakeitimais ir papildymais pasirašytinai.
- 7.7. Instrukciją periodiškai peržiūri Teisininkas. Instrukcijos pakeitimo ir papildymo iniciatyvos teisę turi Bendrovės grupių ir kitų struktūrinių padalinių vadovai, vidaus auditoriai, generalinis direktorius ir jo pavaduotojas (–ai).

* * *