

VILNIAUS KREDITO UNIJOS
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus kredito unijos (toliau tekste – „Kredito unija“) skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau tekste – „Taisyklės“) reglamentuoja klientų skundų, susijusių su Kredito unijos teikiamomis finansinėmis paslaugomis, pateikimo ir registravimo Kredito unijoje tvarką, taip pat skundų, susijusių su Kredito unijos teikiamomis paslaugomis ir (ar) su klientais sudarytomis sutartimis, nagrinėjimo bei sprendimų dėl šių skundų priėmimo Kredito unijoje procedūras.
2. Taisyklėmis turi vadovautis visi Kredito unijos administracijos darbuotojai, vadovai, organų nariai ir (ar) kiti Kredito unijos naudai veikiančys asmenys, dalyvaujantys skundų valdymo procese. Nurodyti asmenys turi imtis visų įmanomų ir (ar) prieinamų priemonių tam, kad Taisyklėse reglamentuoti procesai ir (ar) veiksmai būtų atlikti tinkamai ir (ar) laiku.
3. Visame skundų valdymo procese būtina vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, konfidencialumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
4. Nagrinėjant skundus Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek su skundų valdymo procesu susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir (ar) kiti teisės aktai.
5. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:
 - 5.1. pareiškėjo skunde nurodyta Kredito unijos veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko; arba
 - 5.2. Kredito unija neatsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą.

II. SĄVOKOS

6. Taisyklėse naudojamų sąvokų apibrėžimai:
 - 6.1. *klientas* – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Kredito unija teikia finansines paslaugas;
 - 6.2. *vartojimo kredito gavėjas (vartotojas)* – fizinis asmuo:
 - 6.2.1. sudarantis arba sudaręs su Kredito unija finansinių paslaugų teikimo sutartį asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti, išskyrus profesionalius klientus;
 - 6.2.2. apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba kitas asmuo, jeigu finansinės paslaugos skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti, o Kredito unija, sudarydama sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie finansinių paslaugų paskirtį;
 - 6.2.3. kurio teisės ir pareigos Kredito unijos atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugos sutarties šalis, jeigu esant santykių su Kredito unija šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu ar profesine veikla;
 - 6.3. *finansinės paslaugos* - Kredito unijos teikiamos finansinės paslaugos, įskaitant, bet neapsiribojant, paskolos, kreditų, kredito limitų, laidavimo ir (ar) garantijų teikimas, kurias Kredito unija gali teikti pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir (ar) kitus teisės aktus;
 - 6.4. *pareiškėjas* – dėl Kredito unijos teikiamų paslaugų ir (ar) su Kredito unija sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus klientas ar jo atstovas, naudos gavėjas ir (ar) nukentėjęs asmuo;
 - 6.5. *skundas* – Kredito unijai raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis (*prašymas, skundas, pretenzija ir (ar) kt.*), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 6.6. *skundų registracijos žurnalas* – žurnalą atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas Kredito unijoje ir (ar) bet kuriame Kredito unijos filiale – nutolusioje kasoje, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai (*skundų registracijos žurnalo forma pateikiama Priede Nr. 1*);
 - 6.7. *skundų valdymo procesas* – Kredito unijos darbuotojų ir (ar) vadovų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir (ar) kt.;

- 6.8. *Kredito unijos internetinis tinklalapis* - Kredito unijos internetinis tinklalapis, esantis adresu www.vku.lt.
7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatyme, kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose ir (ar) kituose teisės aktuose, įskaitant priežiūros institucijos teisės aktus, taip pat Kredito unijos vidaus teisės aktuose.

III. SKUNDO PATEIKIMAS KREDITO UNIJAI

8. Klientas, manydamas, kad Kredito unija pažeidė jo teises ir (ar) teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis su skundu į Kredito uniją ir nurodyti savo reikalavimus. Skundas gali būti pateikiamas užpildant Kredito unijos nustatytą rekomenduotina skundo formą (*Priedas Nr. 2*) arba skundą užpildant laisva forma, atsižvelgiant į Taisyklių 9 punkte nurodytus reikalavimus skundo turiniui.
9. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu ir pasirašytas pareiškėjo ir (ar) jo atstovo. Skunde turi būti nurodyta:
- 9.1. pareiškėjo ir (ar) jo atstovo vardas, pavardė (*pareiškėjo juridinio asmens atveju - pavadinimas*);
 - 9.2. pareiškėjo adresas;
 - 9.3. pareiškėjo asmens kodas arba gimimo data (*pareiškėjo juridinio asmens atveju – juridinio asmens kodas*);
 - 9.4. pareiškėjo ir (ar) jo atstovo telefono numeris;
 - 9.5. pareiškėjo teisės ir (ar) teisėti interesai, kuriuos, pareiškėjo nuomone, pažeidė ir (ar) pažeidžia Kredito unija, taip pat kitos aplinkybės, dėl kurių yra teikiamas skundas;
 - 9.6. reikalavimas (-ai), keliamas (-i) Kredito unijai;
 - 9.7. dokumentai, kuriais remiantis teikiamas skundas.
10. Pareiškėjui skunde remiantis dokumentais, kurių Kredito unija neturi, šie dokumentai ir (ar) tinkamai patvirtintos jų kopijos, teikiant skundą Kredito unijai taip pat turi būti pateikti. Skundą teikiant pareiškėjo atstovui, kartu su skundu turi būti pridedami ir atstovo įgaliojimus patvirtinantys dokumentai ir (ar) jų kopijos.
11. Kredito unijai gavus pareiškėjo skundą, jis registruojamas skundų registracijos žurnale skundo gavimo dieną arba perduodamas administracijos vadovo paskirtam už gautų skundų ir (ar) dokumentų registravimą atsakingam Kredito unijos administracijos darbuotojui. Skundą pristatant asmeniškai ant antrojo skundo egzemplioriaus, esant pareiškėjo pageidavimui, dedamas spaudas, patvirtinantis dokumento gavimo datą ir dokumento registracijos numerį.
12. Kredito unija nagrinėja tik tokius skundus, kurie atitinka 9 punkte nustatytus reikalavimus ir nėra nei vieno iš Taisyklių 5 punkte nurodytų kriterijų. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti, nepasirašyti, akivaizdžiai nepagrįsti ir (ar) kitų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pareiškėjui nurodant skundo grąžinimo priežastis.
13. Pareiškėjui ir (ar) jo atstovui skundą teikiant Kredito unijoje ir (ar) filialuose – nutolusiose kasose, Kredito unijos darbuotojams rekomenduotina atlikti šiuos veiksmus:
- 13.1. pasitikslinti su pareiškėju skundo esmę, patikrinti ar kartu su skundu pateikiami visi dokumentai, kurie yra reikalingi sprendimui priimti ir (ar) atsakymui parengti, o nustačius akivaizdų pateikiamų dokumentų trūkumą – iš karto informuoti pareiškėją ir (ar) jo atstovą apie būtinybę pateikti papildomus dokumentus ir (ar) jų tinkamai patvirtintas kopijas;
 - 13.2. suteikti informaciją apie skundo nagrinėjimo procedūrą ir skundui išnagrinėti nustatytus terminus;
 - 13.3. atsakyti į kitus pareiškėjui ir (ar) jo atstovui kylančius papildomus klausimus.
14. Kredito unijai skundą pateikiant elektroniniu paštu ir (ar) faksu, Kredito unija, naudodama tokias pačias priemones, atsako patvirtindama skundo gavimą ir (ar) užregistravimą. Patvirtinimas apie skundo gavimą, skundą pateikiant kitomis priemonėmis, nėra privalomas.
15. Skundą užregistravus skundų registracijos žurnale, skundas perduodamas Kredito unijos administracijos vadovui, kuris gali prašymą išnagrinėti pats arba pavesti tai padaryti kitam (-iems) darbuotojui (-ams). Apie skundo perdavimą nagrinėti Kredito unijos administracijos darbuotojui (-ams) administracijos vadovas nurodo administracijos vadovo įsakyme.
16. Kredito unijai pateikto skundo originalas saugomas gautų dokumentų byloje, o skundo kopija perduodama už prašymo nagrinėjimą atsakingam (-iems) asmeniui (-ims).

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS

17. Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiamas kuo greičiau, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau nei per 30 (*trisdešimt*) dienų nuo skundo Kredito unijoje gavimo dienos.
18. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per Taisyklių 17 punkte nurodytą laikotarpį, privaloma apie tai pranešti pareiškėjui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą priežastis, aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui bus pateiktas atsakymas. Šiame punkte nustatyta

- tvarka Taisyklių 17 punkte nustatytas terminas negali būti pratęsimas tuo atveju, jeigu pareiškėjas yra vartojimo kredito gavėjas (*vartotojas*).
19. Skundai nagrinėjami Kredito unijos administracijos vadovo, jo paskirto asmens arba Kredito unijos administracijos vadovo įsakymo pagrindu skundo nagrinėjimui sudaryta komisija. Jeigu skundas susijęs su Kredito unijos valdymo organų veikla, jis perduodamas nagrinėti Kredito unijos stebėtojų tarybai.
 20. Tuo atveju, jeigu skundo nagrinėjimui Kredito unijos administracijos vadovo įsakymo pagrindu yra sudaroma komisija, įsakymu kartu paskiriamas skundo nagrinėjimui sudarytos komisijos pirmininkas.
 21. Skundo nagrinėjimas gali būti pavedamas tik tiems Kredito unijos administracijos darbuotojams, kurie turi pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties skundo nagrinėjimo funkcijai vykdyti.
 22. Skundo nagrinėjimo funkciją vykdančiam (-iems) asmeniui (-ims) privalo būti suteikiama prieiga prie visos atitinkamam skundui išnagrinėti reikalingos informacijos, dokumentų ir (ar) duomenų.
 23. Priimdamas nagrinėti pareiškėjo skundą arba pavesdamas gautą skundą nagrinėti kitiems administracijos darbuotojams, Kredito unijos administracijos vadovas privalo vengti interesų konflikto ir atsisakyti skundą nagrinėti pats arba neskirti skundo nagrinėti tiems Kredito unijos administracijos darbuotojams, kurie yra susiję su pareiškėju bet kokiais ryšiais, galinčiais įtakoti neobjektyvų ir (ar) nešališką skundo nagrinėjimo ir (ar) sprendimo priėmimą.
 24. Priimant nagrinėti pareiškėjo skundą ar pavedant gautą skundą nagrinėti kitiems administracijos darbuotojams, būtina užtikrinti, kad skundo nagrinėjimas nebūtų pavedamas tiems darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.
 25. Skundai Kredito unijoje nagrinėjami nemokamai.
 26. Nagrinėjant skundą turi būti renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir (ar) duomenys.
 27. Nagrinėjant skundą gali būti:
 - 27.1. atliekama reikiamų dokumentų analizė;
 - 27.2. apklausiami prašyme nurodyti ar kiti atsakingi Kredito unijos administracijos darbuotojai,;
 - 27.3. konsultuojamasi su kitomis finansų įstaigomis, priežiūros institucija ir (ar) kitais atitinkamų sričių specialistais;
 - 27.4. imamasi kitų leistinų skundo išnagrinėjimui reikalingų priemonių;
 - 27.5. kviečiamas pareiškėjas bei, esant reikalui, gali būti organizuojamos Kredito unijos ir pareiškėjo derybos.
 28. Skundą nagrinėjant komisijai ar Kredito unijos stebėtojų tarybai, visi posėdžiai ir (ar) susirinkimai turi būti protokoluojami. Protokolas turi būti surašytas ne vėliau nei per 5 (*penkias*) darbo dienas nuo posėdžio ir (ar) susirinkimo dienos ir pateikiamas komisijos ar stebėtojų tarybos nariams susipažinti ir pasirašyti. Surašytą komisijos ar stebėtojų tarybos posėdžio protokolą pasirašo visi komisijos ar stebėtojų tarybos nariai, o atsisakant pasirašyti protokolą raštu nurodomos atsisakymo priežastys. Komisijos ar stebėtojų tarybos protokolai, skundai ir kiti su skundų nagrinėjimu susiję dokumentai gali būti saugomi viename bendrame segtuve arba Kredito unijos informacinės sistemos ir (ar) programos viename failu arba kiekvieno skundo atveju suformuojama atskira byla arba atskiras Kredito unijos informacinės sistemos ir (ar) programos failas, jeigu skundo, jo priedų ir (ar) skundo nagrinėjimo apimtis yra didelė.
 29. Skundo nagrinėjimui paskirtam asmeniui, komisijai ar stebėtojų tarybai nustačius papildomų paaiškinimų ir (ar) rašytinių įrodymų reikalingumo ir (ar) būtinybės poreikį, skundą nagrinėjantis asmuo, komisija ar stebėtojų taryba turi teisę paprašyti pareiškėjo pateikti papildomus paaiškinimus ir nurodyti aiškius paaiškinimų ir (ar) įrodymų pateikimo terminus. Per nurodytą terminą negavus papildomų paaiškinimų ir (ar) įrodymų, skundas turi būti nagrinėjamas toliau remiantis turima informacija ir (ar) dokumentais.
 30. Papildomi ar patikslinti pareiškėjo reikalavimai, pateikto skundo paaiškinimai, nauji įrodymai priimami tik nustačius ir (ar) įsitikinus, kad šių papildomų dokumentų pateikimas nevilkins skundo nagrinėjimo ir nesutrukdys skundą išnagrinėti ir atsakymą pareiškėjui parengti per Taisyklių 17 -18 punktuose nurodytus terminus. Kitais atvejais skundas turi būti nagrinėjamas pagal turimą informaciją, pareiškėjui raštu pasiūlant skundą atsiimti arba skundą pateikti iš naujo, jį atitinkamai papildžius ir (ar) pakeitus.
 31. Iki sprendimo priėmimo pareiškėjas, raštu pateikdamas savo reikalavimą Kredito unijai, turi teisę skundą atsiimti arba atsisakyti skunde nurodytų reikalavimų. Pareiškėjui atsiėmus skundą ar atsisakius savo reikalavimų, skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
 32. Atsižvelgdami į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir (ar) duomenis, skundą nagrinėjantis asmuo, komisija ar stebėtojų taryba gali priimti vieną iš šių sprendimų:
 - 32.1. patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 32.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus;
 - 32.3. atmesti pareiškėjo reikalavimus.
 33. Sprendimas gali būti nurodomas komisijos posėdžio protokole, administracijos vadovo arba atsakingų asmenų suformuotame atsakyme į pareiškėjo skundą.
 34. Pareiškėjas turi būti nedelsiant informuojamas apie priimtą sprendimą, jam pateikiant rašytinį atsakymą.

V. ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

35. Kredito unijos atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiamas per Taisyklių 17 - 18 punktuose nurodytus terminus.
36. Sprendimo visiškai ar iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus atveju pareiškėjui kartu nurodomi būdai, dydžiai ir terminai, kuriais bus patenkinti pareiškėjo skunde nurodyti reikalavimai.
37. Sprendimo atmesti dalį arba visus pareiškėjo reikalavimus atveju Kredito unijos atsakymas pareiškėjui turi būti motyvuotas, išsamus ir (ar) pagrįstas dokumentais, jų kopijas ir (ar) išrašus pateikiant kartu su atsakymu pareiškėjui. Pareiškėjui teikiamame atsakyme taip pat nurodomos kitos galimos pareiškėjo teisių ir (ar) teisėtų interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant, galimas ginčų nagrinėjimo priemonės ir teismus.
38. Išnagrinėjus skundą, jį nagrinėjęs (-ę) asmuo (-ys) parengia atsakymo projektą ir skundą su visa medžiaga pateikia pasirašyti jį nagrinėti pavedusiam Kredito unijos administracijos vadovui.
39. Atsakymas ir (ar) visi kartu su atsakymu pareiškėjui teikiami dokumentai parengiami raštu 2 (*dviem*) egzemplioriais. Abu egzemplioriai pasirašomi Kredito unijos administracijos vadovo ar kito (-ų) jo įgalioto (-ų) asmens (-ų), vienas atsakymo ir (ar) jo priedų egzempliorius pateikiamas pareiškėjui, o kitas egzempliorius saugomas Kredito unijoje.
40. Atsakymas ir (ar) visų kartu su atsakymu pareiškėjui teikiami dokumentai gali būti rengiami 1 (*vienu*) egzemplioriumi, jeigu Kredito unija šių dokumentų skanuotus variantus kaupia ir (ar) saugoja informacinėje sistemoje ir (ar) kitomis informacinių technologijų priemonėmis.
41. Parengtas atsakymas, užregistravus Kredito unijos siunčiamų dokumentų registracijos žurnale, siunčiamas pareiškėjui paštu ir (ar) pateikiamas kitu pareiškėjo pageidaujamu būdu.
42. Sprendimo atmesti ir (ar) iš dalies atmesti pareiškėjo, esančio vartojimo kredito gavėjo (*vartotojo*) reikalavimus atveju pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką per 3 (*tris*) mėnesius nuo Kredito unijos atsakymo gavimo dienos. Jei per Taisyklių 17 punkte nustatytą terminą Kredito unija nepateikia jokie atsakymo, pareiškėjas per 3 (*tris*) mėnesius nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką.
43. Bet kuriuo atveju pareiškėjas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka ir terminais turi teisę kreiptis į teismą.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

44. Siekiant nustatyti Kredito unijos veiklos trūkumus ir (ar) potencialią teisinę bei operacinę riziką, Kredito unijos valdyba reguliariai, tačiau ne rečiau kaip kartą per metus, vertina skundų nagrinėjimo rezultatus.
45. Kredito unijos administracijos vadovas pateikia valdybai susistemintą ir (ar) apibendrintą su Taisyklėse nurodytais skundais susijusią informaciją, kuriais pagrindu Kredito unijos valdyba galėtų tinkamai nustatyti veiklos trūkumus ir (ar) potencialią teisinę bei operacinę riziką.
46. Kredito unijos administracijos vadovas privalo:
 - 46.1. atlikti informacijos apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga ir (ar) produktu, analizę, nustatyti esmines skundų atsiradimo priežastis ir (ar) jų pašalinimo prioritetus;
 - 46.2. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali įtakoti skundų dėl kitų paslaugų ir (ar) produktų atsiradimą;
 - 46.3. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
 - 46.4. nustatyti esminių skundų atsiradimo priežasčių pašalinimo priemones ir (ar) būdus;
 - 46.5. esant poreikiui, pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis.
47. Kredito unijos administracijos vadovas privalo užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias ir (ar) sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Kredito unijos valdybai.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

48. Taisyklės įsigalioja jų patvirtinimo dieną.
49. Taisyklės parengtos vadovaujantis jų patvirtinimo metu galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais ir (ar) kitais teisės aktais, įskaitant ir 2013 m. birželio 6 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105 patvirtintas Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisykles. Esant prieštaravimams ir (ar) neatitikimams tarp Taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų ir (ar) kitų teisės aktų, turi būti vadovaujama Lietuvos Respublikos įstatymais ir (ar) kitais teisės.
50. Taisyklės ir jos priedus, taip pat kitą su skundų valdymo procesu susijusią informaciją Kredito unija skelbia viešai Kredito unijos internetiniame tinklalapyje ir (ar) kitais visuomenei lengvai prieinamais būdais (*lankstinukuose, informaciniuose lapeliuose, kredito unijos patalpose ir kt.*).
51. Kredito unija pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti Taisyklės ir (ar) kitą su skundų valdymo procesu susijusią bei kitą pareiškėjui reikalingą informaciją.
52. Kredito unijos administracijos vadovas atsako už Taisyklių savalaikį ir (ar) tinkamą įgyvendinimą ir veiksmingą skundų valdymo proceso kontrolę. Kredito unijos valdyba atsakinga už Taisyklių periodišką tikrinimą ir (ar) veiksmingumo vertinimą, tinkamų priemonių trūkumams pašalinti nustatymą, periodišką

- jos atnaujinimą ir (ar) suderinimą su naujai priimtais ir (ar) pakeistais Lietuvos Respublikos įstatymais ir (ar) kitais teisės aktais.
53. Kredito unijos darbuotojai, vadovai ir (ar) organų nariai bei kiti Kredito unijos naudai veikiantys asmenys pagal kompetenciją ir (ar) suteiktus įgaliojimus turi imtis visų įmanomų ir (ar) prieinamų priemonių tam, kad skundų valdymo procesas ir (ar) jo organizavimas būtų greitas, sąžiningas, veiksmingas ir tinkamas, o pareiškėjų skunduose pateikiami asmens duomenys būtų saugomi ir (ar) tvarkomi pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, kitus teisės aktus ir (ar) Kredito unijos vidaus teisės aktus, reglamentuojančius asmens duomenų apsaugą.
 54. Skundai bei su skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga, taip pat dokumentai, kuriuose nurodyti konkretūs skundo nagrinėjimo rezultatai ir pareiškėjui pateikti atsakymai saugojami ne trumpiau kaip 3 (*tris*) metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.
 55. Informacija, susijusi su vadovų sprendimais dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo saugojami ne trumpiau kaip 3 (*tris*) metus.
 56. Kredito unija kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (*gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų*).

PRIEDAI:

1. Skundų registracijos žurnalo forma;
2. Skundo forma.