

UAB „mogo LT“ skundų nagrinėjimo taisyklės

UAB „mogo LT“ (toliau – **Mogo**) skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato Mogo gaunamų skundų administravimo ir nagrinėjimo procesą.

Šių Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:

- skundas yra pateiktas dėl Mogo veiklos, kurios nereguliuoja ir neprižiūri Lietuvos bankas; arba
- Mogo neatsakingas už skunde nurodytos veiklos vykdymą. Tokiu atveju, Mogo pateikia pareiškėjui atsakymą, nurodydamas atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jeigu įmanoma, nurodydamas pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą kitą atsakingą subjektą.

Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – bet kuris fizinis asmuo, kuris naudojasi, naudojosi, išreiškė ketinimą naudotis Mogo finansinėmis paslaugomis arba yra kaip nors kitaip susijęs su šiomis paslaugomis, paslaugų naudotojais ar dalykiniais santykiais su Mogo, arba jo atstovas.

Skundas – Mogo raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Mogo teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.

Mogo, nagrinėdamas Skundus, gerbia žmogaus teises ir vadovaujasi teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo ir nešališkumo principais. Skundą nagrinėjantys Mogo darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminytės, svainytės ryšių ar kitų priežasčių, galinčių paveikti objektyvumą. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

Visi Mogo gauti Skundai registruojami Mogo nustatyta vidaus tvarka skundų registre.

Ką daryti, jeigu manote, kad Mogo pažeidė Jūsų teises?

Pareiškėjas, manydamas, kad Mogo pažeidė su finansinių paslaugų teikimu susijusias jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Mogo ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes. Pareiškėjas privalo raštu kreiptis į Mogo ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Kaip galima pateikti skundą?

Skundą Pareiškėjas gali pateikti šiais būdais:

- el. paštu info@mogo.lt
- registruotu paštu adresu: UAB „mogo LT“, Laisvės pr. 10A, LT-04215 Vilnius.
- per MyMogo savitarnos paskyrą.

Ką būtina nurodyti skunde, kad galėtume tinkamai išnagrinėti skundą?

Skunde būtina nurodyti vardą, pavardę, asmens kodą, kad Mogo galėtų identifikuoti Pareiškėją, kontaktinius duomenis, Skundo esmę (skundžiami Mogo, jo darbuotojų ir (ar) atstovų veiksmai (ginčo aplinkybės), motyvuoti, tikslūs ir aiškūs reikalavimai), aplinkybes patvirtinantys dokumentai arba

įrodymai (jei tokių yra). Jeigu Skundą pateikia Pareiškėjo atstovas, kartu su Skundu turi būti pateikti atstovavimo teisę patvirtinantys dokumentai

Nepateikus aukščiau nurodytos informacijos, Mogo, siekdamas tinkamai išnagrinėti ir atsakyti į Skundą, turi teisę prašyti papildyti Skundą ir / ar pateikti papildomus paaiškinimus, įrodymus dėl reikalavimo pagrįstumo ar kitą informaciją.

Kokie skundai gali būti nenagrinėjami?

Mogo turi teisę neatsakyti į anoniminius, neįskaitomus skundus, taip pat tinkamai nepasirašytus arba neįgalioto asmens pateiktus skundus.

Mogo nenagrinėja pakartotinių Skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Mogo tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir / ar Skundo pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų Skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Mogo raštiško atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis Skundas yra užregistruojamas ir per įstatymo numatytą terminą pranešama Pareiškėjui raštu, kad jo Skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų duomenys ir Mogo atsakymo apskundimo tvarka.

Per kiek laiko Mogo pateikia atsakymą?

Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos arba papildomos informacijos pateikimo, jei tokia informacija Mogo buvo pateikta. Išimtiniais atvejais, kai Skundui išnagrinėti reikia išsamaus tyrimo, atsakymo pateikimo terminas gali būti ilgesnis, tačiau apie tokią būtinybę pratęsti terminą Mogo Pareiškėją informuoja raštiškai. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

Pareiškėjų Skundai nagrinėjami ir atsakymas pateikiamas lietuvių kalba.

Ką daryti, jeigu Mogo atsakymas netenkina?

Pareiškėjas, nesutinkantis su Mogo pateiktu atsakymu į Skundą, turi teisę per 1 (vienus) metus nuo kreipimosi į Mogo dienos kreiptis į Lietuvos banką dėl to paties ginčo dalyko vienu iš šių būdų:

- užpildydamas internetinę kreipimosi [forma](#);
- užpildytą kreipimosi [forma](#), siųsdamas el. paštu info@lb.lt;
- laisvos formos kreipimąsi arba užpildytą kreipimosi [forma](#), siųsdamas paštu arba pateikdamas atvykus į Lietuvos banką adresu: Totorių g. 4, Vilnius.

Daugiau informacijos apie Lietuvos banko nagrinėjimus ginčus pateikiama interneto svetainėje http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas.