**IGNITIS KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO STANDARTAS**

1. **SĄVOKOS, APIBRĖŽIMAI IR SUTRUMPINIMAI**

|  |  |
| --- | --- |
| Bendrovė | UAB „Ignitis“ |
| Standartas | UAB „Ignitis klientų skundų nagrinėjimo standartas“ |
| Skundas | kliento kreipimasis į Bendrovę (tiesiogiai arba per valstybės institucijas), kuriame klientas nurodo, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašo imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų̨ interesų pažeidimai būtų̨ pašalinti arba jo teisės ir teisėti interesai būtų̨ apginti |
| Klientas | Bendrovės klientas |
| Rengėjas | Atsakymo į skundą rengėjas – Raštų ir skundų skyriaus analitikas ar vadybininkas, rengiantis atsakymus į Bendrovės klientų skundus |
| Atsakymas | atsakymas į Kliento Skundą |

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**

2.1. Klientas Skundą gali pateikti elektroniniais kanalais, el. paštu arba paprastu paštu, įteikdamas fiziškai.

2.2. Priskirtas atsakingas Raštų ir skundų skyriaus analitikas ar vadybininkas priima, nagrinėja ir atsako į visus, visuose Bendrovės padaliniuose / centruose gautus Skundus.

2.3. Gauti anoniminiai Skundai registruojami ir išnagrinėjami vadovaujantis Standartu, tačiau atsakymai į juos nerengiami.

2.4. Nagrinėjami lietuvių, anglų ir rusų kalbomis pateikti Skundai, tačiau visi Atsakymai pateikiami valstybine lietuvių kalba.

2.5. Atsakymai pateikiami valstybine lietuvių kalba Kliento pageidaujama forma (žodžiu, raštu) ir būdu (paštu, el. paštu).

2.6. Apie gautą ir pradėtą nagrinėti Skundą, Klientas informuojamas per 8 darbo valandas nuo Skundo gavimo datos Bendrovėje.

2.7. Jeigu Skundo sprendimo terminas ilgesnis nei 14 darbo dienų, Klientas, kurio Skundas yra nagrinėjamas, informuojamas apie tai skambučiu arba el. paštu, pateikiant numatomą Atsakymo pateikimo terminą.

1. **SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

3.1. Skundai gali būti įteikiami Bendrovės darbuotojams tiesiogiai, atsiunčiami paštu, elektroniniu būdu. Skundas gali būti pateikiamas pagal Bendrovės turimą arba laisva forma.

3.2. Kai Kliento Skundą pateikia Kliento atstovas, jis privalo pateikti ir atstovavimą̨ patvirtinantį dokumentą̨. Nepateikus tokio dokumento atsakoma Klientui, o ne jo atstovui.

3.3. Kai Klientas skundžia situaciją, kuri jau buvo Bendrovės išnagrinėta ir / ar nurodo papildomas aplinkybes, turinčias įtaką Skundo nagrinėjimui, Skundas priimamas ir atliekami Standarte numatyti Skundų registravimo, nagrinėjimo ir Atsakymo pateikimo veiksmai. Jei Klientas nesutinka su pateiktu Atsakymu, nepateikdamas papildomų įrodymų ir nenurodydamas objektyvių aplinkybių̨, kurios turėtų̨ įtaką pakartotinai svarstant Skundą, Kliento Skundas registruojamas vadovaujantis Standartu ir Klientui pateikiamas išsamus atsakymas apie priimto sprendimo pagrįstumą̨.

3.4. Užregistravus Skundą, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną Rengėjas arba Rengėjo pavedimu kitas darbuotojas Klientą̨ informuoja (žodžiu arba raštu) apie tai, kad jo Skundas yra gautas ir užregistruotas, apie numatomus nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo terminus, nurodo kontaktus, kuriais galima kreiptis dėl Skundo eigos, pasiteirauja, ar Klientas turi Skunde nenurodytų klausimų ar pasiūlymų̨.

3.5. Jeigu Skunde išdėstyti klausimai nėra susiję̨ su Bendrovės veikla, Skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos (neįskaitant gavimo dienos) grąžinamas Klientui, Atsakyme nurodant grąžinimo priežastį̨. Jeigu yra žinoma, kokia institucija, įmonė̇ ar organizacija yra kompetentinga spręsti Skunde išdėstytus klausimus, Atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

3.6. Jei išnagrinėjus surinktą medžiagą̨ nustatoma, jog Skundo nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės turimomis informacinėmis sistemomis, Rengėjas raštu, paprastu paštu arba el. laišku informuoja Klientą̨ apie reikiamos informacijos pateikimą̨, bei nurodo, jog Kliento Skundo nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

1. **SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS RENGIMO TERMINAI**

4.1. Skundas turi būti išnagrinėtas ir Atsakymas į jį parengtas per vidutiniškai 10 kalendorinių dienų̨ terminą̨, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų̨ nuo Skundo gavimo Bendrovėje, neįskaitant Skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai kompetentinga valstybės ar kita institucija, persiuntusi Skundą ar teisės aktai nustato kitą Atsakymo į Skundą pateikimo datą, arba tada, kai Bendrovės vadovas savo rezoliucija nurodo kitą (trumpesnį) Atsakymo parengimo ir pateikimo terminą̨. Jei įstatymai ar poįstatyminiai teisės aktai, Kliento su Bendrove sudarytos sutartys, Bendrovės vadovų sprendimai, teisės aktai numato trumpesnius nei 30 kalendorinių dienų̨ Skundų nagrinėjimo ir Atsakymų į juos parengimo ir pateikimo terminus, Skundai turi būti išnagrinėti ir Atsakymai į juos parengti ir pateikti šiuose dokumentuose nurodytais terminais.

4.2. Jei Skundas dėl pagrįstų priežasčių̨ neišnagrinėjamas ir Atsakymas Klientui arba valstybės ar kitai institucijai, persiuntusiai Kliento Skundą, neparengiamas 4.1 punkte nustatytu terminu, Klientas arba valstybės ar kita institucija nedelsiant, bet ne vėliau nei iki 4.1 punkte nurodyto termino pabaigos, apie tai informuojami raštu, paprastu paštu arba el. laišku, nurodant vėlavimo priežastis ir planuojamą Skundo nagrinėjimo užbaigimo ir Atsakymo pateikimo datą.