

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJAMS TEIKIMO TAISYKLĖS

### I SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Klientų skundų nagrinėjimo AS „West Kredit“ ir AS „West Kredit“ filialo taisyklės (toliau – Taisyklės) skirtos visiems fiziniams ir juridiniams asmenims, ketinantiems pateikti Skundą dėl AS „West Kredit“ ir/ar AS „West Kredit“ filialo (toliau visos šios įmonės kartu vadinamos Kredito davėjas) teikiamų paslaugų ir/arba su Kredito davėju sudarytų ar sudaromų sutarčių arba dėl atsisakymo suteikti kredito, t.y. esamas arba potencialus klientas, kredito gavėjas ar jo atstovas (toliau – Pareiškėjai).
2. Šios Taisyklės reglamentuoja Pareiškėjo skundo Kredito davėjui pateikimo, registravimo bei atsakymo į skundą bei informacijos Pareiškėjui pateikimo tvarką ir yra skelbiamos interneto tinklalapyje adresu <http://www.westkredit.lt/>. Taisyklių kopija Pareiškėjo prašymu gali būti pateikiama kiekvienam Pareiškėjui, kuris to paprašo raštu.
3. Kliento skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymu (TAR, 2016-11-17, Nr. 26968) (toliau – Įstatymas), Lietuvos banko įstatymu (Žin. 1994, Nr. 99-1957), Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis (patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 (Žin. 2013, Nr. 62-3112), ir kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais bei Bendrovės darbo tvarką reglamentuojančiais dokumentais.
4. Kredito davėjas, laikydamasis šių Taisyklių, siekia atidžiai, objektyviai ir greitai išnagrinėti Klientų skundus dėl Kredito davėjo įsipareigojimų Klientams vykdymo, išanalizuoti Klientų iškeltas problemas ir greitai informuoti Klientus parengiant raštišką atsakymą.
5. Šiose Taisyklėse neaptarti Kliento skundo nagrinėjimo klausimai nustatomi tiesiogiai remiantis šių Taisyklių 3 punkte nurodytais teisės aktais.
6. Šių Taisyklių prasme laikoma, kad Bendrovė, būdama Kredito davėjo filialu, įgyvendina Kredito davėjo pareigas Kliento atžvilgiu.
7. Šiose Taisyklėse vienaskaita naudojamos sąvokos gali būti suprantamos kaip naudojamos daugiskaita, jeigu yra poreikis pagal faktinę situaciją, ir atvirkščiai.
8. Teisę kreiptis į Kredito davėją dėl ginčo nagrinėjimo turi tik Klientas ar Kredito gavėjas.

### II SKYRIUS

#### SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

9. **Bendrovė** – reiškia AS „West kredit“ filialas, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus įsteigtas filialas, kurio registruota buveinė yra Žalgirio g. 92, Vilniaus m., Vilniaus m. sav., Lietuvos Respublikoje, juridinio asmens kodas 304254999, duomenys apie kurį kaupiami ir saugomi VĮ „Registrų centras“ Juridinių asmenų registre, kuris yra AS „West Kredit“, įrašytas Latvijos Respublikoje 2003-06-27 registracijos Nr. 40003270389, buveinės adresas Krišjana Barona iela 28A, LV-1011, Ryga, Latvijos Respublikoje, filialas. Bendrovė įrašyta į Lietuvos banko tvarkomą viešąjį kredito davėjų sąrašą.
10. **Kredito davėjas** – AS „West Kredit“, įrašyta Latvijos Respublikoje 2003-06-27 registracijos Nr. 40003270389, buveinės adresas Krišjana Barona iela 28A, LV-1011, Ryga, Latvijos Respublika,

Lietuvos Respublikoje veikianti per AS „West Kredit“ filialą, kodas 304254999, buveinės adresas Žalgirio g. 92, Vilnius, Lietuvos Respublikoje, kuri verslo tikslais teikia arba įsipareigoja suteikti kreditą, kaip tai apibrėžta Įstatyme.

11. **Kredito sutartis** – kaip tai apibrėžia Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatyme.
12. **Kredito gavėjas** – kaip tai apibrėžia Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatyme.
13. **Klientas** – fizinis asmuo, pateikęs paraišką Kredito gavėjui gauti kreditą. Klientas yra potencialus Kredito gavėjas.
14. **Pareiškėjas** – dėl Kredito davėjo teikiamų paslaugų ir (arba) su Kredito davėju sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Kredito gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito Kredito davėjo klientas, potencialus klientas arba jo atstovas.
15. **Skundas** – Kredito davėjui raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Kredito davėjo teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.
16. **Skundų valdymo procesas** – Kredito davėjo ir/ar Bendrovės darbuotojų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt. Skundų valdymo procesas turi būti atskirtas kitų procesų: nuo ieškinių valdymo (nagrinėjimo), taip pat nuo prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) procesų.
17. **Įstatymas** – Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymas.
18. **Priežiūros institucija** – Lietuvos banko Priežiūros tarnyba, kurios adresas (korespondencijai) – Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, Lietuva, prižiūrinti Kredito davėjo Bendrovės veiklą.
19. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme ir Lietuvos Respublikos Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatyme.

### III SKYRIUS

#### REIKALAVIMAI SKUNDUI, SKUNDO PATEIKIMO TVARKA

20. Pareiškėjas, manydamas, kad Kredito davėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jais susijusių santykių, ir ketinantis dėl kilusio ginčo sprendimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką pirmiausia privalo raštu (su rašytiniu skundu) kreiptis į Kredito davėjo Bendrovę, jam nurodyti ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Pareiškėjas privalo kreiptis į Kredito davėjo Bendrovę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Pareiškėjas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
21. Skundas gali būti pateikiamas asmeniškai Pareiškėjo arba per atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai patvirtinti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Pareiškėjo atstovas, kreipdamasis su prašymu, pateikia asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą, prie skundo turi būti pridėtas įgaliojimas, patvirtinantis teisę atstovauti pareiškėjui. Skunde taip pat nurodomas Pareiškėjo atstovo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas.
22. Skundas turi būti:
  - 1) surašytas įskaitomai;
  - 2) surašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių). Jei skundas ir/ar pateikiami dokumentai yra sudaryti užsienio kalba, Kredito davėjas turi teisę reikalauti, kad jie būtų išvertsi į lietuvių kalbą. Dokumentų vertimas į lietuvių kalbą turi būti patvirtintas vertimų biuro ir/arba paliudytas notaro;

- 3) pateikusio asmens pasirašytas, nurodant jo vardą, pavardę, asmens kodą arba gimimo datą, gyvenamąją vietą ir kitus duomenis ryšiui palaikymui (kontaktinį adresą, jei nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefono numerį, elektroninio pašto adresą);
  - 4) su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais. Jei skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Kredito davėjo sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir numeris;
  - 5) aiškiai nurodytas tariamas Kredito davėjo ir/ar Bendrovės pažeidimas arba pateikti savo nusiskundimus bei įvardinti Pareiškėjo reikalavimai;
  - 6) pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo arba teisėto jo atstovo nurodant Kliento arba Kredito gavėjo vardą, pavardę, asmens kodą (kad būtų galima identifikuoti asmenį), gyvenamosios vietos adresą, telefoną bei elektroninio pašto adresą. Pareiškėjas atsako už skunde nurodytą asmens bei kontaktinių duomenų teisingumą ir sutinka, kad Kredito davėjas visą informaciją, susijusią su skundo nagrinėjimu, pateiks Pareiškėjui naudodamasis skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
23. Skundas adresuojamas AS „West Kredit“ arba AS „West Kredit“ filialui.
  24. Skundas gali būti pateikiamas Kredito davėjui per Bendrovės atstovus – AS „West Kredit“ filiale būstinėje, kuris randasi adresu Žalgirio g. 92, LT-09303 Vilnius, arba siunčiamas registruotu laišku, vartojimo Kredito davėjo Bendrovės buveinės adresu Žalgirio g. 92, LT-09303 Vilnius, arba atsiunčiamas elektroniniu paštu adresu [info@westkredit.lt](mailto:info@westkredit.lt). Visi Kredito davėjo ir Bendrovės darbuotojai yra pasirašytinai supažindinami su šiomis Taisyklėmis ir yra įgalioti priimti skundus vadovaudamiesi šiomis Taisyklėmis.

#### **IV SKYRIUS**

##### **SKUNDO PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA**

25. Priimant ir nagrinėjant pateiktą Skundą, Pareiškėjui ar jo atstovui neteikiama jokia informacija apie trečiuosius asmenis.
26. Kiekvienas skundas, gautas šiose Taisyklėse nustatyta tvarka, yra registruojamas gautų skundų žurnale. Skundų žurnale yra fiksuojami su pateiktu nagrinėti skundu susiję duomenys, nurodyti Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių 18 straipsnyje, t.y. pareiškėjo vardas ir pavardė, skunde nurodytas pareiškėjo adresas, skundo gavimo data ir būdas, skundo esmė (trumpas turinys), skundžiamos Kredito davėjo paslaugos arba produktai, jų rūšys, atsakymo pareiškėjui pateikimo data, galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas), taip pat papildomi duomenys, kuriuos Kredito davėjas mano esant reikalinga fiksuoti. Skundą užregistravęs darbuotojas tą pačią dieną skundą perduoda atsakingam Kredito davėjo ir/ar Bendrovės darbuotojui.
27. Nagrinėjami tik tokie gauti rašytiniai skundai, kurie atitinka šių Taisyklių 20, 21 ir 22 punktuose numatytus reikalavimus, yra parašyti valstybine (lietuvių) kalba, tvarkingi ir įskaitomi, aiškus Pareiškėjo asmuo. Skundai, pateikti ne valstybine kalba nesvarstomi, o dokumentai – nevertinami. Jeigu skunde nėra pateikiama informacija, reikalinga skundai išnagrinėti, tačiau aiškus Pareiškėjo asmuo, taikomas šių Taisyklių 28 punktas.
28. Tais atvejais, kai pateiktame skunde nėra pakankamai informacijos skundai išnagrinėti, Kredito davėjas turi teisę pareikalauti, kad Pareiškėjas pašalintų pateikto skundo trūkumus – patikslintų skundo esmę arba pateiktų papildomų dokumentų ar duomenų, reikalingų skundai nagrinėti bei nustatyti protingą terminą skundo trūkumams pašalinti, kuris negali būti trumpesnis kaip 7 kalendorinės dienos. Jei Pareiškėjas nustatytu terminu trūkumus pašalina, skundas laikomas tinkamai pateiktu skundo trūkumų pašalinimo dieną, t.y. patikslinto skundo ar prašomų dokumentų pateikimo dieną.

29. Jeigu pateiktas skundas neatitinka šių Taisyklių reikalavimų arba Pareiškėjas ar jo atstovas remiantis šių Taisyklių 28 punktu per Kredito davėjo nustatytą terminą skundo trūkumų nepašalina, Kredito davėjas skundo nenagrinėja ir jį gražina skundą pateikusiam asmeniui. Tai neužkerta kelio pašalinus nustatytus trūkumus kreiptis į Kredito davėją pakartotinai.
30. Pareiškėjo skundas išnagrinėjamas ir atsakymas Pareiškėjui pateikiamas kuo operatyviau, bet ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, skaičiuojant nuo kitos dienos po skundo ir visų tinkamai pateiktų dokumentų, duomenų ir (arba) informacijos gavimo dienos. Jeigu pateikti ne visi dokumentai, duomenys ir (arba) informacija ar pateikti dokumentai, duomenys ir (arba) informacija yra neišsamūs, netikslūs, Kredito davėjas per Kredito davėjo nurodytą terminą paprašo trūkstamų ar patikslintų dokumentų, duomenų ir (arba) informacijos, reikalingų skundai išnagrinėjimui ir sprendimui priimti. Sprendimas Pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo patikslinto skundo ar trūkstamų dokumentų, duomenų ir (arba) informacijos gavimo dienos. Ypatingais atvejais (skundo nagrinėjimas yra komplikuoatas ar sudėtingas) ir kai Pareiškėjo skundas yra susijęs su Kredito davėju sudaryta kredito sutartimi, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęsiamas iki 45 (keturiasdešimt penkių) kalendorinių dienų apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą, priežastis bei numatomą atsakymo pateikimo terminą iš anksto informuojant Pareiškėją. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Kredito davėjas privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas.
31. Kredito davėjo ir (ar) Bendrovės atsakingas darbuotojas, gavęs skundą, išnagrinėja jį vadovaudamasis galiojančiais teisės aktais ir priima vieną iš sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus arba skundą atmesti.
32. Bendrovė rengia atsakymus į skundus Klientų, kurių asmens tapatybė (ar jų atstovų asmens tapatybė) buvo nustatyta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Atsakymai yra rengiami lietuvių kalba.
33. Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes.
34. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo užregistruojamas skundų žurnale ir išsiunčiamas skundą pateikusiam asmeniui skunde nurodytu adresu registruotu paštu. Tais atvejais, kai skundas pateiktas elektroniniu paštu iš Kredito gavėjui nežinomo Pareiškėjo adresu; kai yra nurodomas Kredito gavėjui nežinomas Pareiškėjo adresas ar bet kuriais kitais atvejais, kai Kredito davėjas abejoja dėl Pareiškėjo tapatybės, Kredito davėjas, saugodamas Kredito gavėjo asmens duomenis, gali imtis papildomų atsargumo priemonių (pavyzdžiui, išsiųsti atsakymą apie išnagrinėtą skundą ne skunde nurodytu, o kitu Kredito davėjui žinomu Kredito gavėjo gyvenamosios vietos adresu). Apie tai Pareiškėjui turi būti papildomai pranešta telefonu ir elektroniniu paštu. Taip pat, jei skundo pateikimo metu Pareiškėjo ar jo atstovo tapatybė nebuvo nustatyta, ji nustatoma atsakymo atsiėmimo metu. Kitu atveju atsakyme gali būti nurodyta tik bendro pobūdžio informacija bei nuoroda, kur galima atsiimti parengtą išsamų atsakymą, kuriame yra nurodyta Kredito davėjo paslaptį sudaranti informacija ar kita konfidenciali informacija.
35. Tuo atveju, jei Pareiškėjo skundas patenkinamas šalims sudarant naują kredito sutartį ir/ar jos sąlygų pakeitimą ar susitarimą pabaigti ginčą taikiai, papildomas atsakymas raštu nepateikiamas. Pareiškėjas taip pat turi teisę raštu atsisakyti nuo raštiško atsakymo pateikimo.
36. Jeigu Kredito davėjas visiškai ar iš dalies sutinka su Pareiškėjo skundu ir reikalavimais, tuomet Pareiškėjui pateikiamame atsakyme į jo skundą nurodoma, kokio dydžio ir koku būdu bei terminais Kredito davėjas siūlo atlyginti Pareiškėjo patirtus nuostolius, atsiradusius dėl Kredito davėjo kaltės.

37. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas, bus išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
38. Kredito davėjas turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą:
  - 38.1. Jeigu skundas neatitinka šių Taisyklių III ir IV skyriuose nustatytų skundo reikalavimų ir šie trūkumai nepašalinti po nustatyto termino skundo trūkumams pašalinti ir dėl to nėra galimybių nagrinėti skundą (pavyzdžiui, nenurodytas Pareiškėjo asmuo arba nenurodytas skundo faktinis pagrindas – koks pažeidimas buvo padarytas);
  - 38.2. Jeigu skundas buvo pateiktas dėl veiklos, už kurią nėra atsakingas Kredito davėjas (pavyzdžiui, kreipiamasi dėl kito Kredito davėjo padaryto pažeidimo, ir t.t.);
  - 38.3. Jeigu kreipiamasi dėl Kredito davėjo veiklos, kuri nėra reguliuojama specialiųjų įstatymų ir nėra prižiūrima Lietuvos banko (t.y. ne dėl kreditų teikimo);
  - 38.4. Jeigu yra priimtas Kredito davėjo sprendimas, Lietuvos banko sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis, įsakymas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu.
39. Kredito davėjas turi teisę nenagrinėti nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.
40. Visa Kredito davėjo Pareiškėjui pateikiama informacija, susijusi su nagrinėjamu skundu, pateikiama raštu.
41. Jei Pareiškėjas yra Vartotojas (yra sudarę sutartis dėl kredito ir kreipėsi dėl tokios sutarties sudarymo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti) ir jo netenkina Kredito davėjo pateiktas atsakymas arba per Taisyklėse nurodytą terminą nebuvo atsakyta, jis per 3 (tris) mėnesius nuo atsakymo į skundą gavimo dienos arba atsakymo gavimo termino pabaigos (jeigu atsakymas į skundą nepateiktas) turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banko Priežiūros tarnybą (Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, [http://www.lb.lt/gincu\\_nagrinejimas](http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas)) dėl išankstinio ginčų sprendimo ne teisme, kuri yra kompetentinga ir nagrinėja su Kredito davėjo sutartimis susijusius skundus bei sprendžia Kredito davėjo ir Kredito davėjo ginčus. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Kredito davėjui) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis Pareiškėjas grindžia reikalavimą), kreiptis į Lietuvos banką.
42. Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Kredito davėjo sprendimą arba ginti savo teisėtus interesus teismine tvarka kreipdamasis į teismą.
43. Kredito davėjas saugo Pareiškėjų skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 (trys) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

## **V SKYRIUS**

### **SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

44. Kredito davėjas siekdamas nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, nuolat vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo Kredito davėjo ir Bendrovė privalo:
  - 44.1. rinkti informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 44.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
  - 44.3. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
  - 44.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis;
  - 44.5. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Kredito davėjo ir Bendrovės vadovams, kad jie galėtų veiksmingai

vykdyti savo funkcijas.

45. Kredito davėjas privalo ne trumpiau kaip 3 (trys) metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytą veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

## **VI SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

46. Jeigu Pareiškėjo netenkina Kredito davėjo atsakymas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į priežiūros instituciją Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymo 56 straipsnio nustatyta tvarka. Taip pat Pareiškėjas turi teisę savo galimai pažeistus interesus ginti kreipdamasis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodyta tvarka.
47. Visa Pareiškėjo skunde nurodyta informacija, *inter alia* asmens duomenys, Kredito davėjo saugoma Lietuvos Respublikos teisės aktų nurodyta tvarka.
48. Kredito davėjo ir Bendrovės vadovas atsako už šių Taisyklių įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir veiksmingumo vertinimą Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių nustatyta tvarka.
49. Šios Taisyklės įsigalioja kitą darbo dieną po jų patvirtinimo įsakymu ir galioja iki kol bus panaikintos arba pakeistos Bendrovės direktoriaus įsakymu.
50. Bet kurios šių Taisyklių nuostatos pasikeitimas ar negaliojimas dėl to, kad pasikeitė ar nustojo galioti imperatyvūs teisės aktai, nedaro įtakos kitų Taisyklių nuostatų galiojimui. Tokiu atveju vietoje nebegaliojančių nuostatų vadovaujamosi tiesiogiai teisės aktais.
51. Šios Taisyklės skelbiamos Kredito davėjo interneto svetainėje, adresu <http://www.westkredit.lt>