

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši UAB „Bendras finansavimas“, juridinio asmens kodas: 303259527, adresas: Latvių g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika („**SAVY**“ arba „**Bendrovė**“) Skundų nagrinėjimo tvarka („**Tvarka**“) nustato skundų nagrinėjimo Bendrovėje politiką, kuria siekiama užtikrinti:
 - 1.1.1. Bendrovės gautų skundų greitą, sąžiningą, veiksmingą, nuoseklų ir tinkamą valdymo procesą;
 - 1.1.2. skundų, su jų nagrinėjimu susijusios medžiagos, atsakymų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą;
 - 1.1.3. skundų nagrinėjimo rezultatų nuolatinį vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;
 - 1.1.4. šios Tvarkos įgyvendinimo bei veiksmingumo periodinį vertinimą ir, prireikus, peržiūrėjimą bei atnaujinimą;
 - 1.1.5. tinkamą Reglamento, Įstatymų, Taisyklių ir kitų teisės aktų vykdymą.
- 1.2. Ši Tvarka parengta pagal Reglamento (ES) 2020/1503 („**Reglamentas**“), Lietuvos Respublikos sutelktinio finansavimo įstatymo, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymo („**VKĮ**“), Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatymo („**SNTSKĮ**“), Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių („**Taisyklės**“), Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių bei kitų taikytinų teisės aktų nustatytus reikalavimus.
- 1.3. Ši Tvarka taikoma skundams dėl visų Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų ar sudaromų sutarčių, įskaitant, bet neapsiribojant, kai Bendrovė veikia kaip:
 - 1.3.1. sutelktinio finansavimo platformos operatorius pagal Reglamentą (ES) 2020/1503 ir Lietuvos Respublikos sutelktinio finansavimo įstatymą;
 - 1.3.2. tarpusavio skolinimo platformos operatorius pagal VKĮ;
 - 1.3.3. tarpusavio skolinimo platformos operatorius pagal SNTSKĮ;
 - 1.3.4. vartojimo kredito davėjas pagal VKĮ;
 - 1.3.5. kredito davėjas pagal SNTSKĮ.
- 1.4. Tvarka nėra taikoma ir Skundų valdymo procesas Bendrovėje yra atskirtas nuo:
 - 1.4.1. ieškinių ir kitų teisme arba kitose ginčų sprendimo institucijose pareikštų reikalavimų valdymo;
 - 1.4.2. paklausimų ir prašymų pateikti informaciją, išaiškinimus, dokumentų kopijas ar atlikti kitus su sutarties vykdymu nesusijusius veiksmus valdymo;
 - 1.4.3. prašymų vykdyti su Bendrove sudarytų ar sudaromų sutarčių sąlygas (pvz., atlikti sutartinius mokėjimus, pakeisti sutarties sąlygas, pateikti sutartinius dokumentus) valdymo;
 - 1.4.4. kitų Klientų ir (ar) trečiųjų asmenų Bendrovei pareikštų reikalavimų, kurie nelaikomi Skundu pagal šią Tvarką, valdymo.

1.5. Įgyvendinant šioje Tvarkoje nustatytą Bendrovės skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamosi Bendrovės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

1.6. Pareiškėjų skundus Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

2. SĄVOKOS

2.1. Šioje Tvarkoje didžiąja raide rašomos sąvokos turi žemiau nurodomas reikšmes, jeigu jų vartojimo kontekstas nereikalauja kitaip:

2.1.1. **Atsakymas** – Bendrovės Pareiškėjui teikiamas motyvuotas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto Skundo ar priimto sprendimo;

2.1.2. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia paslaugas, įskaitant Projekto savininką, Investuotoją, Vartotoją, kredito gavėją ar bet kurį kitą Bendrovės klientą;

2.1.3. **Pareiškėjas** – fizinis arba juridinis asmuo, dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių pateikęs Skundą; Pareiškėju gali būti, be kita ko, esamas arba potencialus Bendrovės Klientas (Projekto savininkas, Investuotojas, Vartotojas, kredito gavėjas), naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba bet kurio iš jų atstovas;

2.1.4. **Platforma** – viešai prieinama internetinė informacinė sistema (<https://gosavy.com/>), kurią administruoja ir valdo Bendrovė;

2.1.5. **SAVY arba Bendrovė** – UAB „Bendras finansavimas“, juridinio asmens kodas 303259527, adresas Latvijų g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika;

2.1.6. **Skundas** – Pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę, nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis ar su Bendrove sudarytomis sutartimis;

2.1.7. **Skundus nagrinėjantis asmuo** – Vadovo paskirtas asmuo, kuris yra atsakingas už Skundų nagrinėjimą Bendrovėje, t. y. gautiems Skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, Skundų išnagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir Atsakymų Pareiškėjams parengimą; jeigu Skundus nagrinėjantis asmuo Vadovo nėra atskirai paskirtas, Skundus nagrinėjančio asmens funkcijas atlieka Vadovas;

2.1.8. **Taisyklės** – Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintos Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės;

2.1.9. **Tvarka** – šis dokumentas;

2.1.10. **Vadovas** – visuotinio akcininkų susirinkimo skiriamas vienasmenis Bendrovės valdymo organas (Bendrovės Vadovas), kuris savo įgaliojimų ribose organizuoja kasdienę Bendrovės ūkinę-komercinę veiklą;

2.1.11. **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris yra susijęs su Bendrove sutartiniais santykiais ir veikia siekdamas patenkinti asmeninius, šeimos ar namų ūkio poreikius arba siekdamas su prekyba, verslu ar profesija nesusijusių tikslų;

2.1.12. **Žurnalas** – elektroninis Bendrovei pateiktų Skundų registravimo žurnalas, kuriame nurodoma šioje Tvarkoje nustatyta informacija.

2.2. Kitos sąvokos, naudojamos šioje Tvarkoje, yra suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente, VKĮ, SNTSKĮ, Taisyklėse ar kituose Bendrovės dokumentuose, nebent kontekstas reikalautų kitaip.

3. SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

- 3.1. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su Bendrove jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti, gali raštu pats arba per atstovą pateikti Bendrovei Skundą. Rekomenduojama Skundą pateikti pagal šios Tvarkos Priede Nr. 1 nustatytą formą.
- 3.2. Vartotojas, ketinantis pasinaudoti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūra Lietuvos banke, privalo raštu kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
- 3.3. Skunde turi būti nurodyta bent ši minimali informacija:
 - 3.3.1. jeigu Pareiškėjas yra fizinis asmuo – Pareiškėjo vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, gyvenamoji vieta ir kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti (adresas, telefonas, el. paštas);
 - 3.3.2. jeigu Pareiškėjas yra juridinis asmuo – Pareiškėjo pavadinimas, registracijos numeris bei LEI kodas (jei taikytina), registruotos buveinės adresas, kontaktiniai duomenys;
 - 3.3.3. jeigu Pareiškėjas yra atstovaujamas kito asmens – atstovo vardas, pavardė arba pavadinimas, registracijos numeris bei LEI kodas (jei taikytina), registruotos buveinės adresas, kontaktiniai duomenys bei atstovavimo pagrindas (prie Skundo pridedant ir teisės aktų nustatytos formos įgaliojimą ar kitokį dokumentą, patvirtinantį Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti Pareiškėjo vardu);
 - 3.3.4. nuoroda į investiciją, kreditą, sutartį ar kitą paslaugą, su kuria yra susijęs Skundas (sutarties data ir (ar) numeris, jei tokie Pareiškėjui žinomi);
 - 3.3.5. Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai (neveikimas), dėl kurių Pareiškėjas pateikia Skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus, taip pat aplinkybės ir įrodymai (jei tokių yra);
 - 3.3.6. įvykių, su kuriais yra susijęs Skundas, data (-os);
 - 3.3.7. Pareiškėjo pageidaujamas pažeidimo ištaisymo būdas ir (ar) reikalavimai;
 - 3.3.8. Pareiškėjo pageidaujamas Atsakymo gavimo būdas;
 - 3.3.9. Skundo pateikimo vieta ir data;
 - 3.3.10. kartu su Skundu teikiamų dokumentų sąrašas (pvz., įgaliojimas, pažeidimo įrodymai ir t. t.).
- 3.4. Skundas turi būti išsamus, tvarkingas ir įskaitomas. Skundas pateikiamas ir nagrinėjamas lietuvių kalba arba kita kalba, jeigu dėl to susitaria Bendrovė ir Pareiškėjas. Jei Skundas ir (ar) pridedami dokumentai yra sudaryti užsienio kalba, dėl kurios vartojimo nesusitarta, Bendrovė turi teisę reikalauti, kad jie būtų išversti į lietuvių kalbą.
- 3.5. Skundas Bendrovei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:
 - 3.5.1. pateikiant jį atvykus asmeniškai į Bendrovės buveinę adresu Latvių g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika;
 - 3.5.2. siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Bendrovės buveinės adresu Latvių g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika;
 - 3.5.3. siunčiant elektroniniu paštu labas@savy.lt (prisegant Skundą kaip atskirą nuskenuotą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti parašą; Skundas, siunčiamas el. paštu, taip pat gali būti pasirašytas elektroniniu parašu).

- 3.6. Skundas turi būti pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo arba Pareiškėjo atstovo. Visi Bendrovės darbuotojai yra įgalioti priimti skundus.
- 3.7. Pareiškėjas atsako už Skunde nurodytų asmens kontaktinių duomenų teisingumą ir sutinka, kad Bendrovė visą informaciją, susijusią su Skundo nagrinėjimu, pateiks Pareiškėjui naudodamasi Skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
- 3.8. Jei Skundas pateiktas nesilaikant šioje Tvarkoje pateiktų reikalavimų dėl Skundo turinio, Bendrovė turi teisę reikalauti ištaisyti Skundo trūkumus. Tokiu atveju Skundas bus laikomas pateiktu Skundo patikslinimo dieną.

4. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

- 4.1. Bendrovei gavus bet kuriuo iš 3.5 p. nurodytu būdu pateiktą Skundą, Skundą priėmęs darbuotojas turi tą pačią darbo dieną perduoti Skundą Skundus nagrinėjančiam asmeniui.
- 4.2. Skundus nagrinėjantis asmuo kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos privalo patvirtinti Pareiškėjui Skundo gavimą bei nuspręsti dėl jo priimtumo. Skundo gavimo patvirtinimas Pareiškėjui pateikiamas lietuvių arba anglų kita kalba, atsižvelgiant į Skundo kalbą arba Bendrovės ir Pareiškėjo susitarimą dėl bendravimo kalbos.
- 4.3. Skundus nagrinėjančiam asmeniui nusprendus, kad Skundas nėra priimtinas Bendrovėje, Pareiškėjui pateikiamas aiškus ir detalus paaiškinimas, kodėl Skundas laikomas nepriimtiniu ir negali būti Bendrovės nagrinėjamas. Atsižvelgiant į aplinkybes, Bendrovė turi teisę reikalauti Pareiškėjo ištaisyti trūkumus.
- 4.4. Bendrovė laiko nepriimtinais šiuos Skundus:
 - 4.4.1. jeigu pateiktas Skundas neatitinka Tvarkos 3 skyriuje nustatytų reikalavimų;
 - 4.4.2. jeigu Bendrovei pateikiamas tapatus Skundas arba Skundas, kurį jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas, arba dėl kurio yra priimtas Bendrovės sprendimas, ar dėl kurio yra priimtas ir įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis ar įsakymas;
 - 4.4.3. jeigu Skundas yra anoniminis, nepasirašytas ar neįskaitomas;
 - 4.4.4. jeigu Skunde nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.
- 4.5. Bendrovė turi teisę nenagrinėti pakartotinai Skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir (ar) Skundo pagrindą sudarančių aplinkybių ar įrodymų. Pakartotinis Skundas yra užregistruojamas ir per įstatymo numatytą terminą pranešama Pareiškėjui raštu, kad jo Skundas jau buvo išnagrinėtas, bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Bendrovės atsakymo apskundimo tvarka.
- 4.6. Skundus nagrinėjančio asmens sprendimu priėmus Skundą nagrinėti, 4.2 p. nustatytu terminu Pareiškėjui pateikiama ši informacija:
 - 4.6.1. Skundus nagrinėjančio asmens, į kurį Pareiškėjas gali kreiptis bet kokiais su Skundu susijusiais klausimais, kontaktiniai duomenys, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį;
 - 4.6.2. Skundo nagrinėjimo ir atsakymo Pareiškėjui pateikimo terminas.
- 4.7. Kiekvienas priimtas Skundas privalo būti Skundus nagrinėjančio asmens užregistruotas Žurnale. Žurnale įrašomi ir tvarkomi šie duomenys apie Skundą:
 - 4.7.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jei Pareiškėjas yra juridinis asmuo);
 - 4.7.2. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;

- 4.7.3. Skundo gavimo data ir būdas;
- 4.7.4. Skundo registracijos numeris;
- 4.7.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
- 4.7.6. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
- 4.7.7. Skundo tema;
- 4.7.8. atsakymo Pareiškėjui išsiuntimo data;
- 4.7.9. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);
- 4.7.10. Skundą nagrinėjusio ir Atsakymą Pareiškėjui teikusio Bendrovės darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 5.1. Bendrovė, nagrinėdama Skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Reglamente, VKĮ, SNTSKĮ, Taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 5.2. Bendrovė privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas, visapusiškai patikrinant Skunde nurodytas aplinkybes.
- 5.3. Skundus nagrinėjantis asmuo pats išnagrinėja Skundą ir surašo Atsakymą arba paveda kitiems kompetentingiems Bendrovės darbuotojams per kuo trumpesnę laiką, bet ne ilgiau kaip Tvarkos 5.9 punkte nustatytais terminais, ištirti Skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą Atsakymo projektą Skundus nagrinėjančiam asmeniui.
- 5.4. Skundus nagrinėjantis asmuo negali tirti skundų, kurie yra pateikti dėl Skundus nagrinėjančio asmens veiksmų (neveikimo) ar jo artimų giminaičių (jei tokie dirba Bendrovėje) atliktų veiksmų (neveikimo). Tokiu atveju Skundus nagrinėjantis asmuo privalo nusišalinti nuo konkretaus Skundo nagrinėjimo, raštu informuodamas Bendrovės Vadovą, kuris paskiria kitą Bendrovės darbuotoją, kuriam nagrinėjant Skundą nekyla interesų konfliktas. Asmuo, kurio veiksmai (neveikimas) yra skundžiami, artimas tokio asmens giminaitis ar asmuo, tiesiogiai pavaldus šiam asmeniui, negali būti paskirtas tirti Skundą. Jei šiame punkte numatyti asmenys mano, kad konkretaus Skundo atveju jie negali šio Skundo nagrinėti dėl kitų aplinkybių, kurios sąlygoja ar gali sąlygoti interesų konfliktą, jie privalo nedelsiant apie tai pranešti Bendrovės Vadovui ir nusišalinti nuo konkretaus Skundo nagrinėjimo ar tyrimo.
- 5.5. Skundą nagrinėjantis asmuo, be kita ko, privalo:
 - 5.5.1. surinkti ir įvertinti visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
 - 5.5.2. išanalizuoti ir įvertinti istorinius duomenis, susijusius su Pareiškėjo aptarnavimu;
 - 5.5.3. išanalizuoti ir įvertinti ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
 - 5.5.4. įvertinti kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų Bendrovei vykdymu ir t. t.);
 - 5.5.5. esant poreikiui, bendrauti su Pareiškėju;
 - 5.5.6. esant poreikiui, paprašyti Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus dėl Skundo aplinkybių;
 - 5.5.7. esant poreikiui, prašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją, reikalingą Skundo nagrinėjimui.

- 5.6. Skundai Bendrovėje nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant ginčą baigti taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Bendrovė.
- 5.7. Skundą nagrinėjantis asmuo informuoja Pareiškėją apie visus papildomus veiksmus, kurių buvo imtasi nagrinėjant Skundą, ir nedelsdamas atsako į pagrįstus Pareiškėjo klausimus dėl Skundo nagrinėjimo.
- 5.8. Skundo nagrinėjimo metu Pareiškėjui raštu atsisakius savo reikalavimo, Skundus nagrinėjantis asmuo nutraukia pradėtą Skundo nagrinėjimą. Tokiu atveju Žurnale atliekamas atitinkamas įrašas apie Skundo atsisakymą ir Skundo nagrinėjimo nutraukimą.
- 5.9. Skundą nagrinėjantis asmuo turi išnagrinėti Skundą ir pateikti motyvuotą Atsakymą Pareiškėjui raštu ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos, jeigu kiti įstatymai ar Bendrovei privalomi teisės aktai nenustato kito termino.
- 5.10. Jeigu dėl išskirtinių, nuo Bendrovės nepriklausančių priežasčių Atsakymo neįmanoma pateikti per Tvarkos 5.9 p. nustatytą terminą, Bendrovė per šį terminą pateikia negalutinį atsakymą, kuriame nurodo Atsakymo vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį Atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos
- 5.11. Atsakymai į Skundus rengiami lietuvių kalba arba kita kalba, jeigu dėl to susitaria Bendrovė ir Pareiškėjas.
- 5.12. Skundai Bendrovėje nagrinėjami neatlygintinai.

6. SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ATSAKOMO PATEIKIMAS

- 6.1. Atsakyme atsižvelgiama į visus Skunde nurodytus klausimus ir pateikiamos atitinkamą sprendimą nulėmusios priežastys. Sprendimas dėl Skundo turi atitikti visus ankstesnius Bendrovės sprendimus dėl panašių Skundų, nebent Bendrovė gali pagrįsti skirtingų sprendimų priėmimą.
- 6.2. Bendrovės atsakingas darbuotojas, gavęs Skundą, išnagrinėja jį vadovaudamasis galiojančiais teisės aktais ir priima vieną iš sprendimų – Skunde nurodytus reikalavimus patenkinti, iš dalies patenkinti arba Skundą atmesti.
- 6.3. Atsakymas į Pareiškėjo Skundą Pareiškėjui pateikiamas raštu popieriuje arba naudojant kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitaria Bendrovė ir Pareiškėjas. Atsakymas teikiamas tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas Skundas, nebent pateikdamas Skundą Pareiškėjas nurodo, kad atsakymą pageidauja gauti kitaip. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruota pašto siunta. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui paprastai teikiamas elektroniniu laišku arba, Pareiškėjui pageidaujant, popieriniu būdu.
- 6.4. Atsakyme Pareiškėjui turi būti nurodoma bent:
 - 6.4.1. Atsakymo pateikimo data;
 - 6.4.2. motyvuotas Atsakymas;
 - 6.4.3. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);
 - 6.4.4. Atsakymo į Skundą rengėjo vardas, pavardė, pareigos ir parašas.
- 6.5. Atsakymai į Pareiškėjų Skundus visais atvejais turi būti suderinti su Vadovu.
- 6.6. Tuo atveju, jei Pareiškėjo Skundas patenkinamas šalims sudarant susitarimą pabaigti ginčą taikiai, papildomas atsakymas raštu nepateikiamas. Pareiškėjas taip pat turi teisę raštu atsisakyti raštiško atsakymo pateikimo.

- 6.7. Jei Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų ar tenkina juos iš dalies, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą bei nurodo kitas Pareiškėjo interesų gynimo priemones, įskaitant galimas ginčo nagrinėjimo priemones bei institucijas.
- 6.8. Jeigu Bendrovė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Bendrovė Pareiškėjui nurodo atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, už atitinkamo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
- 6.9. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas yra Vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką (adresas Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt) raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Bendrovei) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką.
- 6.10. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos banko valdybos patvirtintos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės. Apie vartotojų ginčų su finansinių paslaugų tiekėjais tvarką daugiau informacijos pateikiama Lietuvos banko interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 6.11. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas nėra Vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Bendrovės sprendimą teisme nepriklausomai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Bendrove nagrinėjimo tvarka.
- 6.12. Išnagrinėti Skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje arba Bendrovės elektroninėje duomenų saugojimo sistemoje įstatymų nustatyta tvarka, bet ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

7. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 7.1. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Vadovo paskirtas darbuotojas:
 - 7.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat teikia Vadovui pasiūlymus dėl Skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų nustatymo;
 - 7.1.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų Bendrovės teikiamų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 7.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir teikia Vadovui pasiūlymus dėl jų šalinimo būdų;
 - 7.1.4. jei reikia, atlieka veiksmus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys;
 - 7.1.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 7.2. Vadovas, susipažinęs su Tvarkos 7.1 p. nurodyta informacija apie Bendrovės gaunamus Skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus bei įvertinęs gautus pasiūlymus dėl Skundų priežasčių šalinimo prioritetų bei

jų šalinimo būdų, priima atitinkamus sprendimus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys.

- 7.3. Informacija apie Vadovo sprendimus dėl Skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo turi būti ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus saugoma teisės aktų nustatyta tvarka.

8. GINČŲ TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ SPRENDIMAS

- 8.1. Jeigu Pareiškėjas mano, kad kita finansavimo sandorio šalis pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Bendrovę ta pačia šioje Tvarkoje nustatyta tvarka. Vis dėlto, tokiais atvejais Pareiškėjas privalo nurodyti, kad kreipiasi dėl ginčo tarp finansavimo sandorio šalių.
- 8.2. Išnagrinėjusi Pareiškėjo pateiktą su ginču tarp finansavimo sandorio dalyvių susijusią informaciją, Bendrovė gali pateikti finansavimo sandorio šalims pasiūlymą dėl galimo ginčo sprendimo būdo per ne ilgesnį nei 15 (penkiolika) darbo dienų laikotarpį. Toks pasiūlymas nėra įpareigojantis ar privalomas.
- 8.3. Pagal Tvarkos 8.1 punktą Pareiškėjo pateikta informacija nėra laikoma Skundu ir jai nėra taikomos kitos Tvarkoje numatytos Skundams taikytinos nuostatos. Visais atvejais Bendrovė stengiasi veikti geriausiai savo Klientų interesais, tačiau neprisiima jokios atsakomybės už pateiktą ginčo sprendimo pasiūlymą, jo tinkamumą ar pasekmes.
- 8.4. Nepavykus išspręsti ginčo tarp finansavimo sandorio šalių Tvarkos 8.1–8.3 p. numatyta tvarka, toliau ginčas tarp finansavimo sandorio šalių sprendžiamas taikomų teisės aktų numatyta tvarka.

9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 9.1. Šios Tvarkos pakeitimai ir (ar) papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos, jeigu nėra nurodyta kita įsigaliojimo data. Su Tvarka bei jos pakeitimais pasirašytinai supažindinami ir ja privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai.
- 9.2. Vadovas nustato, kas atlieka Skundus nagrinėjančio asmens funkcijas. Vadovas šias funkcijas gali pavesti kitam Bendrovės darbuotojui arba pats jas atlikti. Jeigu Skundus nagrinėjantis asmuo Vadovo nėra atskirai paskirtas, Skundus nagrinėjančio asmens funkcijas, įskaitant Atsakymų Pareiškėjams pasirašymą, atlieka Vadovas. Skundus nagrinėjantys asmenys turi turėti pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties, kad tinkamai įgyvendintų šios Tvarkos reikalavimus. Skundus nagrinėjančiam asmeniui turi būti suteikiama prieiga prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos. Bendrovė užtikrina reguliarius Skundus nagrinėjančių asmenų ir kitų Skundų valdymo procese dalyvaujančių darbuotojų mokymus.
- 9.3. Vadovas ar jo paskirtas asmuo privalo užtikrinti, kad Bendrovės darbuotojai būtų laiku informuoti apie šios Tvarkos pakeitimus ir (ar) papildymus.
- 9.4. Bendrovė vykdo šias informacijos teikimo Lietuvos bankui pareigas:
- 9.4.1. Bendrovė, vykdydama sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjo veiklą, pasibaigus kalendoriniams metams iki kitų metų kovo 1 d. elektroninėmis priemonėmis privalo pateikti Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus ir skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, vadovaudamasi Taisyklėse nustatytais reikalavimais. Ataskaitos teikiamos JSON formatu per Lietuvos banko informacinę sistemą REGATA, naudojant SKND_01 ir SKND_02 formas;
- 9.4.2. Bendrovė kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus;
- 9.4.3. Vadovas atsako už Lietuvos bankui pateiktos informacijos teisingumą.
- 9.5. Tvarka peržiūrima esant poreikiui bei atsižvelgiant į geriausią praktiką, tačiau bet kuriuo atveju ne rečiau kaip kartą per metus. Už Tvarkos peržiūrą bei siūlymus, kaip tobulinti Tvarką (jei reikalinga), atsakingas už

atitiktį Bendrovės veikloje atsakingas darbuotojas, o už naujos Tvarkos redakcijos galutinį patvirtinimą – Vadovas.

- 9.6. Ši Tvarka viešai skelbiama Bendrovės internetiniame puslapyje ir yra privaloma visiems Bendrovės darbuotojams, dalyvaujantiems skundų valdymo procese.

SKUNDO FORMA

1.a Skundo pateikėjo asmens duomenys:

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS	REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI (JEI TOKS YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS	EL. PAŠTAS

1.b Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 1.a punkte nurodytų duomenų):

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		EL. PAŠTAS	
------------------	--	-------------------	--

2.a Teisinio atstovo asmens duomenys (jei taikoma) (įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas, įrodantis atstovo paskyrimą):

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS	REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI (JEI TOKS YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (jmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		EL. PAŠTAS	
------------------	--	-------------------	--

2.b Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 2.a punkte nurodytų duomenų):

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS (jmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		EL. PAŠTAS	
------------------	--	-------------------	--

3. Informacija apie skundą

3.a Visa nuoroda į investiciją, kreditą arba sutartį, su kuria susijęs skundas (t. y. investicijos registracijos numeris, projekto savininko / įmonės arba sutelktinio finansavimo projekto pavadinimas, kredito sutarties numeris, kitos atitinkamų sandorių nuorodos...)

3.b Skundo dalyko aprašymas (aiškiai nurodykite skundo dalyką)

Pateikite minėtus faktus pagrindžiančius dokumentus.

3.c Faktų, dėl kurių pateiktas skundas, data (-os)

3.d Sukeltos žalos ar nuostolių aprašymas (kai aktualu)

3.e Kitos pastabos ar svarbi informacija (kai aktualu)

(vieta)	(data, parašas)
---------	-----------------

SKUNDO PATEIKĖJAS / TEISINIS ATSTOVAS

Pateikti dokumentai (pažymėkite atitinkamą langelį):	
<input type="checkbox"/>	<i>Įgaliojimas arba kitas atitinkamas dokumentas.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Investicijų / kredito, dėl kurių pateiktas skundas, sutarties dokumentų kopija.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Kiti skundą pagrindžiantys dokumentai (nurodyti):</i>