

UAB „FINANSŲ BITĖ VERSLUI“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB „Finansų bitė verslui“ („**Bendrovė**“) klientų skundų nagrinėjimo tvarka („**Tvarka**“) nustato reikalavimus, kurių Bendrovės klientai ir Bendrovė turi laikytis teikiant, priimant registruojant skundus, susijusius su Bendrovės teikiamomis paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimant sprendimus dėl šių skundų.
- 1.2. Ši Tvarka parengta vadovaujantis:
 - 1.2.1. 2020 m. spalio 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2020/1503 dėl Europos sutelktinio finansavimo paslaugų verslui teikėjų, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/1129 ir Direktyva (ES) 2019/1937 („**Reglamentas (ES) 2020/1503**“);
 - 1.2.2. Europos vertybinių popierių ir rinkų institucijos 2021 m. lapkričio 10 d. paskelbta Galutinė ataskaita. Techninių standartų projektai pagal Europos sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjų reglamentą verslui;
 - 1.2.3. Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis;
 - 1.2.4. Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis.

2. SĄVOKOS

- 2.1. Šioje Tvaroje vartojamos sąvokos turi žemiau apibrėžtas reikšmes:

Bendrovė	sutelktinio finansavimo platforma UAB „Finansų bitė verslui“;
Investuotojas	fizinis arba juridinis asmuo, kuris per Platformą teikia paskolas;
Klientas	būsimas arba esamas Investuotojas arba Projekto savininkas, kuriam Bendrovė teikia ar ketina teikti Sutelktinio finansavimo paslaugą;
Platforma	internetinė informacinė sistema https://www.finbee.lt/paskolos-verslui/ kurią administruoja Bendrovė ir kurios pagalba teikiamos Sutelktinio finansavimo paslaugos
Projekto savininkas	fizinis arba juridinis asmuo, kuris siekia gauti finansavimą per Platformą
Skundas	Kliento Bendrovei pareikšta pretenzija dėl jos teikiamų Sutelktinio finansavimo paslaugų;
Sutelktinio finansavimo paslauga	Investuotojų ir Projekto savininkų verslo suderinimas naudojant Platformą, apimantis tarpininkavimą teikiant paskolas.

3. REIKALAVIMAI SKUNDUI, SKUNDO PATEIKIMO TVARKA

- 3.1. Klientas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, privalo raštu kreiptis su Skundu į Bendrovę nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus.

- 3.2. Klientas Skundą pateikia lietuvių kalba užpildydamas standartinę formą (PRIEDAS 1). Bendrovė nagrinėja tik tuos Skundus, kurie pateikti užpildžius šią formą arba pateikti kitos formos, tačiau atitinkantys visus šios Tvarkos 3 dalyje nurodytus Skundo turinio reikalavimus.
- 3.3. Skunde pateikta informacija turi būti išsami, tiksli bei pagrįsta įrodančiais dokumentais. Skundą teikiantis asmuo privalo pateikti visus su Skunde išdėstyta problema susijusius dokumentus, jei šie dokumentai yra reikalingi Skundo sprendimui.
- 3.4. Skunde turi būti aiškiai nurodytas tariamas Kliento teisių pažeidimas, žalos dydis (jeigu tokia patirta) bei įvardinti reikalavimai.
- 3.5. Skundas turi būti pasirašytas Kliento (jei jis yra fizinis asmuo) ar jo vadovo ar kito įgalioto asmens (jei jis yra juridinis asmuo), nurodant Kliento pavadinimą, įmonės kodą, buveinės adresą, telefoną bei el. pašto adresą.
- 3.6. Skundas gali būti pateikiamas per atstovaujantį/įgaliotąjį asmenį, kurio įgaliojimai patvirtinti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Atstovas/įgaliotinis, kreipdamasis su Skundu privalo pateikti asmens tapatybę ir atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą/įgaliojimą. Jeigu Skundą pateikia Kliento atstovas, Skunde privalo būti nurodytas kliento atstovo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris.
- 3.7. Skundas gali būti pateikiamas:
 - 3.7.1. El. paštu: verslui@finbee.lt;
 - 3.7.2. Bendrovės darbuotojui buveinėje arba siunčiamas registruotu laišku, adresu: Vilniaus g. 4-10, LT-01102 Vilnius.

4. SKUNDO PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

- 4.1. Kiekvienas Kliento skundas, gautas šioje Tvarkoje nustatyta tvarka, yra registruojamas gautų Skundų žurnale. Skundą užregistravęs darbuotojas tą pačią dieną Skundą perduoda atsakingam Bendrovės darbuotojui. Skundų registracijos žurnale registruojami šie Skundą patvirtinantys duomenys:
 - 4.1.1. pareiškėjo vardas, pavardė ar pavadinimas;
 - 4.1.2. Skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
 - 4.1.3. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 4.1.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 4.1.5. skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 4.1.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
 - 4.1.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 4.2. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie gauti rašytiniai Skundai, kurie atitinka Tvarkos 3 dalyje numatytus reikalavimus.
- 4.3. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už Skundų nagrinėjimą, per 10 darbo dienų nuo jo gavimo Bendrovėje, patvirtina Klientui raštu, kad Skundas yra gautas. Patvirtinimas siunčiamas tokiu pačiu būdu, kaip yra gautas Skundas. Patvirtinime, kuris siunčiamas Klientui nurodoma:
 - 4.3.1. Bendrovės darbuotojo, kuris atsakingas už pateikto Skundo nagrinėjimą, kontaktiniai duomenys (el. p. adresas, telefono Nr.);
 - 4.3.2. terminas, per kurį Kliento pateiktas Skundas bus išnagrinėtas;
- 4.4. Tuo atveju, jeigu Skundas neatitinka Tvarkos 3 dalyje numatytų reikalavimų, atsakingas Bendrovės darbuotojas pateiktą Skundą gražina Klientui, nurodydamas Skundo gražinimo priežastį.
- 4.5. Bendrovė turi teisę reikalauti, kad Klientas pašalintų pateikto Skundo trūkumus – patikslintų Skundo esmę arba pateiktų dokumentų ar duomenų, reikalingų Skundui nagrinėti bei nustatyti protingą terminą skundo trūkumams pašalinti. Šis terminas negali būti trumpesnis nei 7 kalendorinės dienos. Jei Klientas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, Skundas laikomas

tinkamai pateiktu Skundo trūkumų pašalinimo dieną, t. y. patikslinto Skundo ar prašomų dokumentų pateikimo dieną.

- 4.6. Jeigu pateiktas Skundas neatitinka reikalavimų arba Klientas ar jo atstovas remiantis 4.5 punktu per Bendrovės nustatytą terminą Skundo trūkumų nepašalino, Bendrovė Skundo nenagrinėja ir jį gražina skundą pateikusiam asmeniui. Tai neužkerta kelio pašalinus nustatytus trūkumus pakartotinai kreiptis į Bendrovę.
- 4.7. Bendrovė Skundą privalo išnagrinėti ir pateikti Klientui atsakymą per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo Skundo gavimo dienos.
- 4.8. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, sprendimo neįmanoma pateikti per Tvarkos 4.7 punkte nurodytą terminą, ji turi išsiųsti negalutinį atsakymą, aiškiai nurodydama atsakymo į vartotojo kreipimąsi vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 45 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.
- 4.9. Atsakingas Bendrovės darbuotojas, gavęs Kliento skundą, išnagrinėja jį vadovaudamasis galiojančiais teisės aktais ir priima vieną iš sprendimų – patenkinti reikalavimus, iš dalies patenkinti reikalavimus arba skundą atmesti.
- 4.10. Sprendimas turi būti motyvuotas ir jame turi būti pasisakyta dėl visų Kliento iškeltų pretenzijų.
- 4.11. Skundas turi būti išspręstas ir sprendimas turi būti pagrįstas ankstesniaja analogiškų Bendrovės nagrinėtų Skundų praktika, nebent Bendrovė turi pagrindo priimti kitokį sprendimą dėl konkretaus nagrinėjamo Skundo.
- 4.12. Sprendimas dėl išnagrinėto Skundo užregistruojamas žurnale ir išsiunčiamas Skundą pateikusiam asmeniui tokiu pačiu būdu, kuriuo Skundas yra gautas.
- 4.13. Jeigu Bendrovė visiškai ar iš dalies sutinka su Kliento Skundu ir reikalavimais, tuomet Klientui pateikiamame atsakyme į jo Skundą nurodoma kokio dydžio ir kokiu būdu bei terminais Bendrovė siūlo atlyginti Kliento nuostolius, atsiradusius dėl Bendrovės kaltės.
- 4.14. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą:
 - 4.14.1. jeigu Skundą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita skundus nagrinėjanti institucija ar teismas. Šiuo atveju Klientas, per 10 darbo dienų nuo Skundo gavimo, informuojamas raštu apie atsisakymą nagrinėti skundą, nurodant atsisakymo nagrinėti Skundą priežastį;
 - 4.14.2. jeigu yra priimtas Bendrovės sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis, įsakymas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;
 - 4.14.3. jeigu Kliento Skundas pateikiamas dėl veiklos, už kurią Bendrovė nėra atsakinga, Bendrovė raštu atsako Klientui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis ir, jeigu įmanoma, nurodo Klientui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą kitą finansų rinkos dalyvį.
- 4.15. Bendrovė, Kliento prašymu, privalo jam raštu pateikti visą informaciją, susijusią su jo pateiktu Skundu.

5. INVESTUOTOJO, VARTOTOJO SKUNDAI

- 5.1. Investuotojas, vartotojas, manantis, kad Bendrovė pažeidė jo teises arba 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 kreiptis į Bendrovę. Investuotojas, vartotojas, privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią jis sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 5.2. Bendrovė privalo išnagrinėti rašytinį Investuotojo, vartotojo, kreipimąsi ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos, pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu arba kitu sutartu būdu. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji turi išsiųsti negalutinį atsakymą, aiškiai nurodydama atsakymo į vartotojo kreipimąsi vėlavimo priežastis ir terminą,

iki kurio vartotojas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos. Bendrovė vartotojų kreipimuisi nagrinėja neatlygintinai.

- 5.3. Kai Bendrovė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Bendrovės atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 6.1. Ši Tvarka ir kita su Skundų nagrinėjimu susijusi informacija skelbiama viešai [Platformoje](#).
- 6.2. Bendrovė saugo Klientų pateiktus Skundus, su jų nagrinėjimo susijusią medžiagą, sprendimus ir Klientams pateiktus atsakymus ne trumpiau nei 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.
- 6.3. Visi Bendrovės darbuotojai pasirašytinai supažindinami su Tvarka. Už Skundų nagrinėjimą atsakingi Bendrovės darbuotojai privalo reguliariai teikti ataskaitas Bendrovės vadovams, apie gautus Skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus.
- 6.4. Už šios Tvarkos periodinę peržiūrą ir savalaikį atnaujinimą atsako Bendrovės vadovas ar jo paskirtas darbuotojas. Tvarka peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama ne rečiau kaip kartą per metus.

PRIEDAS 1. STANDARTINĖ SKUNDO FORMA

--

SKUNDAS

SKUNDO PATEIKIMAS (pateikiama UAB „Finansų bitė verslui“)

1. Asmeninė informacija apie pareiškėją

<u>PAVARDĖ/ PAVADINIMAS</u>	<u>VARDAS</u>	<u>ASMENS KODAS / JURIDINIO ASMENS KODAS</u>

<u>GYVENAMOSIOS VIETOS / REGISTRUOTOS BUVEINĖS ADRESAS</u>	<u>TELEFONO NR.</u>	<u>EL. PAŠTO ADREDAS</u>

2. Juridinio asmens atveju, asmeninė informacija apie atstovą*

<u>PAVARDĖ</u>	<u>VARDAS</u>	<u>ASMENS KODAS</u>

<u>GYVENAMOSIOS VIETOS / REGISTRUOTOS BUVEINĖS ADRESAS</u>	<u>TELEFONO NR.</u>	<u>EL. PAŠTO ADREDAS</u>

*Jeigu juridinį asmenį atstovauja ne vadovas, prašome pateikti įgaliojimą arba kitą atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą.

3. Informacija, susijusi su skundu

Paskolos ID, paskolos sutarties numeris, dėl kurių teikiamas skundas

--

Skundo esmė (pateikite visą informaciją, susijusią su skundu)

--

Patirtos žalos, nuostolių aprašymas (jeigu taikoma)

--

Kita svarbi informacija

Data: _____

Parašas: _____

Priedamų dokumentų sąrašas:

[galiojimas

.....

.....

.....