

**UAB „Finansų bitė verslui“  
KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS**

**1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1.1. Kreditų gavėjų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) reglamentuoja skundų dėl sudarytų ar atsisakytų sudaryti finansavimo sandorių nagrinėjimo tvarką tarp sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus UAB „Finansų bitė verslui“ (toliau - **Bendrovė**) iš vienos pusės ir finansuotojo ar projekto savininko iš kitos pusės.

1.2. Skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Sutelktinio finansavimo įstatymu. Klientai, manydami, kad Bendrovė pažeidė jų teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę kreiptis į teismą. Jeigu klientas yra finansuotojas ir vartotojas, kaip tai suprantama pagal Lietuvos banko įstatyme, jis taip pat turi teisę kreiptis į išankstinio ginčų sprendimo ne teisme instituciją – Lietuvos banką Lietuvos banko įstatyme ir jį detalizuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

**2. REIKALAVIMAI SKUNDAI, SKUNDO PATEIKIMO TVARKA**

2.1. Klientas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, privalo raštu kreiptis su skundu į Bendrovę nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus.

2.1.1. 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.

2.1.2. Skunde turi būti aiškiai nurodytas tariamas kliento teisių pažeidimas bei įvardinti reikalavimai.

2.1.3. 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.

2.1.4. Skundas gali būti pateikiamas per atstovaujanti/įgaliotąjį asmenį, kurio įgaliojimai patvirtinti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Atstovas/įgaliotinis, kreipdamasis su prašymu, 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.

2.2. Skundas gali būti pateikiamas Bendrovės darbuotojui buveinėje arba siunčiamas registruotu laišku arba pateikiamas skanuotas variantas elektroniniu paštu Bendrovės internetiniame puslapyje nurodytais kontaktais.

**3. SKUNDO PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA**

3.1. Kiekvienas kliento skundas, gautas šiose Taisyklėse 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:

- 3.1.1. pareiškėjo pavadinimas;
- 3.1.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
- 3.1.3. skundo gavimo data ir būdas;
- 3.1.4. skundo esmė (trumpas turinys);
- 3.1.5. skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys;
- 3.1.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;

3.1.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

3.2. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie gauti rašytiniai skundai, kurie atitinka šių Taisyklių 2.1. bei 2.2. punktuose numatytus reikalavimus, yra parašyti valstybine kalba, tvarkingi ir įskaitomi. Skundai, pateikti nevalstybine kalba, nesvarstomi, o dokumentai – nevertinami.

3.3. Šių Taisyklių 2.1. bei 2.2. punktų nuostatų neatitinkantys skundai yra gražinami skundą pateikusiam asmeniui, nurodant skundo gražinimo priežastį.

3.4. Bendrovė turi teisę reikalauti, kad klientas pašalintų pateikto skundo trūkumus – patikslintų skundo esmę arba pateiktų papildomų dokumentų ar duomenų, reikalingų skundai 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.

3.5. Jeigu pateiktas skundas neatitinka šių Taisyklių reikalavimų arba klientas ar jo atstovas remiantis šių Taisyklių 3.4. punktu per Bendrovės nustatytą terminą skundo trūkumų nepašalina, Bendrovė skundo nenagrinėja ir jį gražina skundą pateikusiam asmeniui. Tai neužkerta kelio pašalinus nustatytus trūkumus pakartotinai kreiptis į Bendrovę.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. Sprendimas dėl išnagrinėto skundo užregistruojamas žurnale ir išsiunčiamas registruotu laišku skundą pateikusiam asmeniui, skunde nurodytu adresu.

3.9. Jeigu Bendrovė visiškai ar iš dalies sutinka su kliento skundu ir reikalavimais, tuomet klientui pateikiamame atsakyme į jo skundą nurodoma kokia dydžio ir koku būdu bei terminais Bendrovė siūlo atlyginti kliento nuostolius, atsiradusius dėl Bendrovės kaltės.

3.10. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą:

3.10.1. Jeigu skundą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita skundus nagrinėjanti institucija ar teismas. Šiuo atveju klientas per 7 (septynias) kalendorines dienas nuo skundo gavimo informuojamas registruotu laišku apie atsisakymą nagrinėti skundą, nurodant atsisakymo nagrinėti skundą priežastį.

3.10.2. Jeigu yra priimtas Bendrovės sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis, įsakymas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu.

3.10.3. Jeigu kliento skundas pateikiamas dėl veiklos, už kurią Bendrovė nėra atsakinga, Bendrovė raštu atsako pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis ir, jeigu įmanoma, nurodo pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą kitą finansų rinkos dalyvį.

3.11. Finansuotojas - 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. Finansuotojas - vartotojas privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią finansuotojas - vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

3.12. Šių Taisyklių 3.11 p. atveju Bendrovė privalo neatlygintinai išnagrinėti finansuotojo - vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo

virtotojo kreipimosi gavimo dienos, pateikti virtotojui motyvuotą atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie finansų rinkos dalyvio atsakymo virtotojui.

3.13. Kai Bendrovė netenkina finansuotojo - virtotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Bendrovės atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę virtotojas turi teisę keiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo.

#### **4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

4.1. Skundų nagrinėjimo taisyklės ir kita su skundų nagrinėjimu susijusi informacija skelbiama viešai Bendrovės interneto svetainėje <http://www.finbeeverlui.lt/>.

4.2. Bendrovė, pareiškėjo prašymu, privalo jam raštu pateikti visą reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu.

4.3. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

4.4. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Bendrovė renka informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustato priežasčių šalinimo prioritetus; įvertina, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą; įvertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus; jei reikia, pašalina nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis; užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama finansų rinkos dalyvio vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

4.5. Bendrovė ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

4.6. Visi Bendrovės darbuotojai pasirašytinai supažindinami su Taisyklėmis. Už skundų nagrinėjimą atsakingi Bendrovės darbuotojai privalo reguliariai teikti ataskaitas Bendrovės vadovams, apie gautus skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus.

4.7. Bendrovės vadovas atsako už Taisyklių įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir Taisyklių veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.

4.9. Visa pareiškėjo skunde nurodyta informacija, inter alia asmens duomenys, Bendrovės saugoma Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

4.10. Šios Taisyklės įsigalioja kitą darbo dieną po jų patvirtinimo įsakymu ir galioja neterminuotai.