

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. Komisijos deleguotuoju reglamentu (ES) 2022/2117, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2020/1503 papildomas techniniais reguliavimo standartais, kuriais nustatomi skundų nagrinėjimo reikalavimai, standartinės formos ir procedūros;
 - 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 paslaugų teikėja UAB „Finansų bitė verslui“
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
Investuotojas	fizinis arba juridinis asmuo, kuris per Platformą teikia paskolas
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
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.

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 nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus.
- 3.2. Bendrovė nagrinėja tik tuos Skundus, kuriuos Klientas pateikia užpildžius standartinę formą (PRIEDAS 1). Bendrovė Klientų skundus nagrinėja neatlygintinai.
- 3.3. Skunde pateikta informacija turi būti išsami, tiksli, pagrįsta įrodančiais dokumentais bei pateikta lietuvių arba anglų kalba. 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 grąžina Klientui, nurodydamas Skundo grąžinimo priežastį.

- 4.5. Bendrovė turi teisę reikalauti, kad Klientas pašalintų pateikto Skundo trūkumus – patikslintų Skundo esmę arba pateiktų 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.
- 4.6. Jeigu pateiktas Skundas neatitinka reikalavimų arba Klientas ar jo atstovas remiantis 4.5 punktu per Bendrovės nustatytą terminą Skundo trūkumų nepašalina, Bendrovė Skundo nenagrinėja ir jį grąžina skundą pateikusiam asmeniui. Tai neužkerta kelio pašalinus nustatytus trūkumus pakartotinai kreiptis į Bendrovę.
- 4.7. Bendrovė privalo išnagrinėti Skundą ir pateikti Klientui atsakymą per 15 darbo 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 35 darbo 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 patenkinti, iš dalies patenkinti Kliento reikalavimus ar Skundą atmesti turi būti išsamus, 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 tenkina ar iš dalies tenkina Kliento reikalavimus, 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. Jeigu Bendrovė netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Klientas yra vartotojas, Bendrovės atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienerius metus nuo kreipimosi į Bendrovę Klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu ar elektroniniu būdu dėl skundo nagrinėjimo Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklėse nustatyta tvarka. Klientas taip pat informuojamas, kad 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 ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į Bendrovę.
- 4.15. Apie vartotojų ginčų su finansinių paslaugų teikėjais tvarką daugiau galite sužinoti Lietuvos banko interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/spreskite-ginca-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 4.16. Jeigu Bendrovė netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Klientas nėra vartotojas, Klientas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 4.17. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą:
 - 4.17.1. 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;
 - 4.17.2. jeigu yra priimtas Bendrovės sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis, įsakymas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

- 4.17.3. 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.
- 4.18. Bendrovė, Kliento prašymu, privalo jam raštu pateikti visą informaciją, susijusią su jo pateiktu Skundu.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Ši Tvarka ir kita su Skundų nagrinėjimu susijusi informacija skelbiama viešai Platformoje.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Skundų nagrinėjimo procesas Bendrovėje gali būti organizuojamas tiek lietuvių, tiek anglų kalbomis.

PRIEDAS 1. STANDARTINĖ SKUNDO FORMA

--
SKUNDAS

SKUNDO PATEIKIMAS (pateikiama UAB „Finansų bitė verslui“)

1. Asmeninė informacija apie pareiškėją

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

<u>GYVENAMOSIOS VIETOS / REGISTRUOTOS BUVEINĖS ADRESAS (GATVĖ, NAMO, BUTO NR.)</u>	<u>PAŠTO KODAS</u>	<u>MIESTAS</u>	<u>ŠALIS</u>

<u>TELEFONO NR.</u>	<u>EL. PAŠTO ADRESAS</u>

2. Asmeninė informacija apie atstovą (prašome pateikti įgaliojimą arba kitą atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą)

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

<u>GYVENAMOSIOS VIETOS / REGISTRUOTOS BUVEINĖS ADRESAS (GATVĖ, NAMO, BUTO NR.)</u>	<u>PAŠTO KODAS</u>	<u>MIESTAS</u>	<u>ŠALIS</u>

<u>TELEFONO NR.</u>	<u>EL. PAŠTO ADRESAS</u>

3. Informacija, susijusi su skundu

Paskolos ID, paskolos sutarties numeris, dėl kurių teikiamas skundas

Skundo esmė (pateikite visą informaciją, susijusią su skundu)

Faktų, susijusių su teikiamu skundu, datos

Patirtos žalos, nuostolių aprašymas (jeigu taikoma)

Kita svarbi informacija

Data: _____

Parašas: _____

Pridedamų dokumentų sąrašas:

- Įgaliojimas (jeigu taikoma);
- Kopijos dokumentų, susijusių su teikiamu skundu;
- Kiti susiję dokumentai ir pan.