

UAB „NS PAY“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS**1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. **UAB „NS Pay“**, juridinio asmens kodas 305652931, adresas Vašingtono a. 1-62, Vilnius, Lietuvos Respublika, veikianti pagal Lietuvos banko 2021 m. birželio 14 d. išduotą elektroninių pinigų įstaigos ribotos veiklos licenciją Nr. 10 („**Bendrovė**“) bei vykdydama su tuo susijusią veiklą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos banko valdybos nutarimais bei kitais taikytiniais teisės aktais.
- 1.2. Šios Bendrovės Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės („**Taisyklės**“) nustato skundų nagrinėjimo Bendrovėje politiką, skirtą užtikrinti:
 - 1.2.1. greitą ir teisingą gautų skundų, kurie pateikiami Bendrovei, valdymo procesą;
 - 1.2.2. skundų, su jų nagrinėjimu susijusios medžiagos, atsakymų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą;
 - 1.2.3. nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;
 - 1.2.4. šių Taisyklių įgyvendinimo bei veiksmingumo periodinį vertinimą ir prireikus, peržiūrėjimą;
 - 1.2.5. tinkamą Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių bei kitų teisės aktų tinkamą vykdymą.
- 1.3. Šios taisyklės taikomos skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma veikla.
- 1.4. Taisyklės nėra taikomos kitiems klientų ir (ar) trečiųjų asmenų Bendrovei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus, taip pat tais atvejais kai, klientas pateikia skundą dėl specialiaisiais įstatymais nereguliuojamos Bendrovės veiklos, kurios neprižiūri Lietuvos bankas, ir kt.
- 1.5. Įgyvendinant šiose Taisyklėse nustatytą Bendrovės skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamosi Bendrovės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

2. SĄVOKOS

- 2.1. Taisyklėse naudojamos šios sąvokos:
 - 2.1.1. **Atsakymas** – Bendrovės Pareiškėjui teikiamas motyvuotas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto Skundo ar priimto sprendimo;
 - 2.1.2. **Bendrovė** – UAB „NS Pay“, juridinio asmens kodas 305652931, buveinė registruota adresu Vašingtono a. 1-62, Vilnius, Lietuvos Respublika;
 - 2.1.3. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia elektroninių pinigų sąskaitos bei mokėjimo paslaugas;
 - 2.1.4. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas;
 - 2.1.5. **Priežiūros institucija** – Bendrovės veiklos priežiūrą vykdanči institucija – Lietuvos bankas, juridinio asmens kodas 188607684, buveinės adresas Gedimino pr. 6, Vilnius, Lietuvos

Respublika. Lietuvos banko kontaktinė informacija pateikiama interneto svetainėje www.lb.lt/lt/kontaktai;

- 2.1.6. **Skundas** – Bendrovei raštu (ar kitoku būdu patvarioje laikmenoje) pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės vykdoma Elektroninių pinigų sąskaitos bei mokėjimo paslaugų veikla ir (arba) kad yra pažeista tarp Bendrovės ir Kliento sudaryta elektroninių pinigų sąskaitos ir mokėjimo paslaugų sutartis;
- 2.1.7. **Skundų valdymo procesas** – šiose Taisyklėse nustatyti Bendrovės veiksmai, susiję su Skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.
- 2.1.8. **Skundus nagrinėjantis asmuo** – asmuo, kuris yra atsakingas už Skundų nagrinėjimą Bendrovėje, t. y. gautiems Skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, Skundų išnagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir Atsakymų Pareiškėjams parengimą.
- 2.1.9. **Skundų registracijos žurnalas** – popierinis žurnalas arba jį atitinkanti elektroninė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami gauti Pareiškėjų Skundai. Rekomenduojama Skundų registracijos žurnalo forma pateikiama kaip Taisyklių priedas Nr. 2.
- 2.2. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme, Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarime Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo bei kituose aktuoliuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

3. SKUNDŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Klientui manant, jog Bendrovė netinkamai aptarnauja Kliento elektroninių pinigų sąskaitą ir (arba) netinkamai teikia mokėjimo paslaugas ir (arba) pažeidžia Kliento teises ir teisėtus interesus, gali pats arba per atstovą Bendrovei pateikti Skundą pagal šių Taisyklių priede Nr. 1 nustatytą formą. Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 3.2. Skundai Bendrovei gali būti pateikiami šiais būdais:
 - 3.2.1. asmeniškai, atvykus į Bendrovės patalpas, adresu Vašingtono a. 1-62, Vilnius, Lietuvos Respublika;
 - 3.2.2. siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Bendrovės buveinės adresu Vašingtono a. 1-62, Vilnius, Lietuvos Respublika
 - 3.2.3. elektroniniu paštu info@nspay.lt (Skundą būtina pasirašyti ir nuskenuotą prisegti kaip atskirą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti Kliento parašą).
- 3.3. Skunde turi būti nurodyta bent ši minimali informacija:
 - 3.3.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas;
 - 3.3.2. jeigu Pareiškėjas atstovauja kita asmenį – atstovaujamo asmens vardas ir pavardė / pavadinimas bei atstovavimo pagrindas (prie Skundo pridedant ir teisės aktų nustatytos formos įgaliojimą ar kitokį dokumentą, patvirtinantį Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti

Pareiškėjo vardu);

3.3.3. Skundo pateikimo data;

3.3.4. Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, kuriais norima gauti atsakymą iš Bendrovės;

3.3.5. Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai ar neveikimas;

3.3.6. Pareiškėjo reikalavimai;

3.3.7. prie Skundo pridedamų dokumentų sąrašas pvz.: įgaliojimas, pažeidimo įrodymai ir t. t.

3.4. Skundas turi būti išsamus, tvarkingas, įskaitomas ir surašytas lietuvių kalba.

4. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4.1. Bendrovei gavus bet kuriuo būdu pateiktą Skundą, skundą priėmęs darbuotojas turi tą pačią darbo dieną perduoti Skundą Skundus nagrinėjančiam asmeniui. Skundus nagrinėjantis asmuo, kuo skubiau, tačiau ne vėliau nei per 5 darbo dienas, nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos privalo patvirtinti Pareiškėjui skundo gavimą bei nuspręsti dėl jo priimtumo.

4.2. Bendrovė laiko nepriimtinais šiuos Skundus:

4.2.1. jeigu pateiktas Skundas neatitinka 3 skyriuje nustatytų reikalavimų;

4.2.2. 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 įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis ar įsakymas;

4.2.3. anoniminiai Skundai bei Skundai, kurie Bendrovei pateikti praėjus daugiau kaip trimis mėnesiams nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą, išskyrus tuos atvejus, kuomet Bendrovės vadovas nusprendžia nagrinėti atitinkamą Skundą, vadovaudamasis Bendrovės teisėtais interesais.

4.3. Skundus nagrinėjančiam asmeniui nusprendus, kad Skundas nėra priimtinas Bendrovei, Pareiškėjui pateikiamas aiškus ir detalus paaiškinimas, kodėl Skundas laikomas nepriimtiniu ir negali būti Bendrovės nagrinėjamas.

4.4. Skundus nagrinėjančiam asmeniui priėmus sprendimą nagrinėti Skundą, 4.1 p. nustatytu terminu, Pareiškėjui pateikiama ši informacija:

4.4.1. Skundus nagrinėjančio asmens, į kurį Pareiškėjas gali kreiptis bet kokiais su Skundu susijusius klausimus, tapatybė ir kontaktiniai duomenys, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį;

4.4.2. Skundo nagrinėjimo ir atsakymo Pareiškėjui pateikimo terminas.

4.5. Kiekvienas priimtas Skundas privalo būti Skundus nagrinėjančio asmens užregistruotas Skundų registracijos žurnale, kuriame turi būti nurodoma ši informacija:

4.5.1. Skundo registracijos numeris;

4.5.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas;

4.5.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;

4.5.4. Skundo gavimo data ir būdas;

4.5.5. Skundo esmė (trumpas turinys);

4.5.6. skundžiamos Bendrovės paslaugos;

4.5.7. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;

4.5.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

4.6. Skundų registracijos žurnale taip pat rekomenduojama registruoti visus kitus su Skundo nagrinėjimu susijusius Bendrovės veiksmus (pvz., kreipimąsi į išorės teisininkus, vidinius pasitarimus

dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidinius patikrinimus ir kt.).

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 5.1. Bendrovė privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas. Skundai Bendrovėje yra nagrinėjami vadovaujantis protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo, objektyvumo, nešališkumo bei pagarbos žmogaus teisėms principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir siekiant kiek įmanoma taikesnio sprendimo.
- 5.2. Skundus nagrinėjantis asmuo pats išnagrinėja Skundą ir surašo Atsakymą arba paveda kitiems kompetentingiems Bendrovės darbuotojams per kuo trumpesnį laiką, bet ne ilgiau kaip Taisyklių 5.8 punkte nustatytais terminais, ištirti Skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą Atsakymo projektą Skundus nagrinėjančiam asmeniui.
- 5.3. Jeigu Skundas yra susijęs su Skundus nagrinėjančio asmens veiksmais (neveikimu) ar jo artimais giminaičiais, dirbančiais Bendrovėje, ar Bendrovės organizacinėje struktūroje hierarchiškai aukščiau esančiais darbuotojais, ar yra kitų aplinkybių, kurios kelia ar gali kelti interesų konfliktą, 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. Jei šiame punkte numatytos aplinkybės paaiškėja Skundo nagrinėjimo eigoje, turi būti imamasi skubių veiksmų, kad būtų pašalintos interesų konfliktą sąlygojančios ar galinčios sąlygoti aplinkybės ir prireikus skiriamas kitas konkretų Skundą nagrinėjantis ar tiriantis asmuo.
- 5.4. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu Pareiškėjas raštu (arba kitokiu būdu patvarioje laikmenoje) atsisako savo Skundo, pradėtas Skundo nagrinėjimas yra nutraukiamas ir apie nagrinėjimo nutraukimą yra atliekamas atitinkamas įrašas Skundų registracijos žurnale.
- 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, ar minėto darbuotojo kolegų 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 Pareiškėjas, tiek Bendrovė.
- 5.7. Skundai Bendrovėje nagrinėjami neatlygintinai.
- 5.8. Skundus nagrinėjantis asmuo turi išnagrinėti Skundą ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą Pareiškėjui ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Pareiškėjo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.
- 5.9. Jeigu dėl nuo Bendrovė nepriklausančių priežasčių atsakymo neįmanoma pateikti per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, Bendrovė išsiunčia negalutinį atsakymą, nurodydama atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis, termino pratęsimo motyvus ir terminą, iki kurio Pareiškėjui bus

pateiktas galutinis atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.

- 5.10. Bendrovė saugo Pareiškėjų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą bei jų pagrindu priimtus sprendimus ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne mažiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

6. 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. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui teikiamas jo pasirinktu būdu: išsiunčiamas paštu arba elektroniniu laišku.
- 6.3. Atsakyme Pareiškėjui turi būti nurodoma bent:
- 6.3.1. Atsakymo pateikimo data;
 - 6.3.2. motyvuotas Atsakymas;
 - 6.3.3. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);
 - 6.3.4. Atsakymo į Skundą rengėjo vardas, pavardė, pareigos ir parašas.
- 6.4. Atsakymai į Pareiškėjų Skundus visais atvejais turi būti suderinti su Bendrovės direktoriumi.
- 6.5. 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.
- 6.6. Jeigu Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Atsakyme turi išdėstomi atsakymo tenkinti skundą motyvai bei nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant nurodytomis Taisyklių 6.7 ir 6.9 punktuose.
- 6.7. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Priežiūros instituciją raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Priežiūros instituciją 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 Priežiūros instituciją ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į Bendrovę.
- 6.8. Apie vartotojų ginčų su finansinių paslaugų tiekėjais tvarką daugiau galite sužinoti Priežiūros institucijos interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 6.9. 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.
- 6.10. Dėl Atsakymo Pareiškėjui yra užregistruojamas atitinkamas įrašas Skundų registracijos žurnale.

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 Bendrovės direktoriaus paskirtas darbuotojas:
- 7.1.1. 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 siūlyti Bendrovės direktoriui priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 7.1.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų

paslaugų arba produktų atsiradimą;

7.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir siūlo Bendrovės direktoriui jų šalinimo būdus;

7.1.4. jei reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;

7.1.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės direktoriui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

7.2. Bendrovės direktorius, susipažinęs su Tvarkos 7.1 punkte 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. Informaciją apie Bendrovės direktoriaus sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Bendrovė saugo ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8.1. Šių Taisyklių pakeitimai ir (ar) papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos, jeigu nėra nurodyta kitą įsigaliojimo data. Bendrovės vadovas privalo užtikrinti, kad Bendrovės darbuotojai būtų laiku informuoti apie Taisyklių pakeitimus ir (ar) papildymus.

8.2. Bendrovė kaupia ir Priežiūros institucijos prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus.

8.3. Už tinkamą šių Taisyklių įgyvendinimą ir kontrolę atsako Bendrovės vadovas. Bendrovės vadovas nustato, kas atlieka Skundus nagrinėjančio asmens funkcijas.

8.4. Skundus nagrinėjantys asmenys turi turėti pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties, kad tinkamai įgyvendintų šių Taisyklių reikalavimus.

8.5. Skundus nagrinėjančiam asmeniui turi būti suteikiama prieiga prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos.

8.6. Skundus nagrinėjantis asmuo taip pat privalo stebėti, kad Bendrovės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus – būtų atnaujinamas, įskaitant šių Taisyklių atnaujinimą, bei būtų ištaisomi pastebėti trūkumai.

8.7. Su šiomis Taisyklėmis bei jų pakeitimais pasirašytinai supažindinami ir jomis privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, dalyvaujantys skundų valdymo procese.

SKUNDO FORMA

1. Duomenys apie pareiškėją / atstovą (jei taikytina):

Data:	
Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas:	
Pareiškėjo atstovo (jeigu Skundą teikia Pareiškėjo atstovas) vardas ir pavardė, atstovavimo pagrindas:	
Adresas:	
El. pašto adresas:	
Tel. Nr.:	
Atsakymą į Skundą norėčiau gauti (pažymėti (☒) bent vieną): paprastu paštu ☐ ; el. paštu ☐	

2. Skundo esmė ir reikalavimai:

--

3. Prie Skundo pridedami dokumentai:

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Skundą teikiančio asmens vardas, pavardė ir parašas:

--

SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS									
Nr.	Skundo gavimo data ir būdas	Pareiškėjas (vardas, pavardė arba pavadinimas)	Pareiškėjo adresas	Skundo aprašymas	Skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys	Skundo nagrinėjimas (kada nagrinėta, kas nagrinėjo ir t.t.)	Atsakymo data	Galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas)	Kitos pastabos