

SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

1. VISPĀRĪGI NOTEIKUMI

- 1.1. Šī UAB Nordstreet ("**Kompānija**") sūdzību izskatīšanas procedūra ("**Pasūtiēt**") nosaka Sabiedrībā sūdzību izskatīšanas politiku, kas paredzēta, lai nodrošinātu:
 - 1.1.1. Sabiedrībai iesniegto saņemto sūdzību ātra un godīga izskatīšanas process;
 - 1.1.2. sūdzības, ar to izmeklēšanu saistītie materiāli, atbildes un informācija par pasākumiem, kuras glabāšana tika veikta, lai atrisinātu sūdzību;
 - 1.1.3. nepārtraukta sūdzību izmeklēšanas rezultātu izvērtēšana un efektīva sūdzību cēloņu novēršana;
 - 1.1.4. šīs sūdzību pārvaldības politikas īstenošanas un efektivitātes periodiska izvērtēšana un, ja nepieciešams, pārskatīšana;
 - 1.1.5. atbilstošā Regula (ES) 2020/1503 ("**Noteikumi**"), Lietuvas Bankas valdes 2013. gadā 6. jūnijs ar lēmumu Nr. 03-105 apstiprināto Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību izskatīšanas noteikumu ("**Noteikumi**") un citu tiesību aktu pareizu izpildi.
- 1.2. Procedūra tiek sagatavota atbilstoši Nolikuma, Noteikumu un citu piemērojamo tiesību aktu prasībām.
- 1.3. Šī kārtība attiecas uz sūdzībām par Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem un/vai ar Sabiedrību noslēgtajiem līgumiem, ciktāl tas attiecas uz Sabiedrības veiktajām kolektīvās finansēšanas platformas operatora darbībām. Kārtība neattiecas uz citām prasībām, tiesvedībām, līgumiem izpildīt līgumu nosacījumus vai sniegt informāciju, paskaidrojumus, ko Sabiedrībai sniedz klienti un/vai trešās personas.
utt.
- 1.4. Īstenojot šajā kārtībā noteikto Sabiedrības sūdzību izskatīšanas politiku, ir jāievēro personas datu tiesisko aizsardzību regulējošo tiesību aktu prasības un jāievēro Sabiedrības apstiprinātie personas datu apstrādes noteikumi.

2. JĒDZIENI

- 2.1. Šajā procedūrā izmantotie termini:

- 2.1.1. **Atbilde**–Sabiedrība sniedz Iesniedzējam rakstisku argumentētu paskaidrojumu par izskatīto Sūdzību vai pieņemto lēmumu.
- 2.1.2. **Kompānija**–UAB Nordstreet, juridiskās personas kods 304565690, juridiskā adrese Naugarduko st. 19, Viļņa, Lietuva.
- 2.1.3. **Klients**–fiziska vai juridiska persona, kurai Sabiedrība sniedz kolektīvās finansēšanas platformas operatora pakalpojumus.
- 2.1.4. **Pieteikuma iesniedzējs**–Klientam, kurš iesniedzis Sūdzību par Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem un/vai ar Sabiedrību noslēgtajiem līgumiem.
- 2.1.5. **Sūdzība**–Pieteicēja rakstveida aicinājums Sabiedrībai, norādot, ka tiek aizskartas viņa tiesības vai leģitīmās intereses, kas saistītas ar Sabiedrības veikto kolektīvās finansēšanas platformas operatora darbību saskaņā ar nolikumu.
- 2.1.6. **Sūdzību darbinieks**–persona, kas uzņēmumā ir atbildīga par Sūdzību izskatīšanu, t.i., par saņemto Sūdzību izskatīšanai nepieciešamās informācijas ievākšanu, Sūdzību izskatīšanu, lēmumu pieņemšanu un Atbilžu sagatavošanu Pretendentiem.
- 2.1.7. **Sūdzību izskatīšanas process**–Sabiedrības darbības, kas saistītas ar Sūdzību saņemšanu, reģistrēšanu, izskatīšanu, Iesniedzēja informēšanu u.c., ir noteiktas šajā kārtībā.
- 2.1.8. **Žurnāls**–elektroniskais Sabiedrībai iesniegto Sūdzību reģistrēšanas žurnāls, kas satur šajā Kārtībā noteiktās ziņas.

- 2.2. Ja vien konteksts nenosaka citādi, vārdi, kas lietoti secībā vienskaitlī, ietver vārdus, kas lietoti daudzskaitlī, un otrādi.

- 2.3. Citi šajā Kārtībā lietotie termini tiek saprasti kā definēti Noteikumos, Noteikumos un/vai Sabiedrības iekšējās kontroles politikā.

3. SŪDZĪBU IESNIEGŠANA

3.1. Pieteicējs, kurš uzskata, ka viņa attiecībās ar Sabiedrību ir aizskartas viņa tiesības vai legītimās intereses, Sūdzību Sabiedrībai var iesniegt rakstveidā pats vai ar pārstāvja starpniecību saskaņā ar šīs kārtības pielikumu Nr. 1 noteiktā veidlapa.

3.2. Sūdzībā jāietver vismaz šāda informācija:

- 3.2.1. ja Pretendents ir fiziska persona - Pretendenta nosaukums, adrese, kontaktinformācija dati;
- 3.2.2. ja Pretendents ir juridiska persona - Pretendenta nosaukums, reģistrācijas numurs un LEI kods (ja attiecināms), juridiskā adrese, kontaktinformācija;
- 3.2.3. ja Pretendentu pārstāv cita persona - pārstāvja vārds, uzvārds vai amats, reģistrācijas numurs un LEI kods (ja attiecināms), (juridiskā adrese) adrese, kontaktinformācija un pārstāvības pamats (pievienojot Sūdzībai pilnvaru likumā noteiktās formas pilnvaras vai cita dokumenta, kas apliecina pieteicēja pārstāvja pilnvaras rīkoties pieteicēja vārdā;
- 3.2.4. Atsauce uz ieguldījumu un/vai līgumu, uz kuru attiecas Sūdzība;
- 3.2.5. Sūdzības būtība ir sūdzība par Sabiedrības rīcību (bezdarbību), ciktāl tas attiecas uz kolektīvās finansēšanas platformas operatora pakalpojumu sniegšanu, par ko Iesniedzējs iesniedz Sūdzību un uz ko pamato savas prasības;
- 3.2.6. Notikumu datums(-i), uz kuriem attiecas Sūdzība;
- 3.2.7. Sūdzības iesniegšanas vieta un datums;
- 3.2.8. kopā ar Sūdzību iesniedzamo dokumentu saraksts (piemēram, pilnvara, pārkāpuma pierādījumi u.c.);

3.3. Sūdzībai jābūt pilnīgai, sakārtotai, salasāmai un uzrakstītai lietuviešu, angļu, latviešu, igauņu, spāņu vai poļu valodā.

3.4. Sūdzība Sabiedrībai jāiesniedz rakstveidā kādā no šādiem veidiem:

- 3.4.1. uzrādot to personīgi Sabiedrības galvenajā mītnē pēc adreses Konstitūcijas per. 26, Viļņa (Forum Palace biznesa centrs, V stāvs);
- 3.4.2. nosūtot pa pastu (ar kurjera vai citu palīdzību) uz Sabiedrības juridiskās adreses adresi Konstitūcijas per. 26, Viļņa (Forum Palace biznesa centrs, V stāvs);
- 3.4.3. pa e-pastu: info@nordstreet.lt (Sūdzība ir pievienota kā atsevišķs skenēts pielikums teksta aizsardzības nodrošināšanai un paraksta identificēšanai).

4. SŪDZĪBU PIENĒMŠANA UN REĢISTRĀCIJA

4.1. Pēc tam, kad Uzņēmums ir saņēmis jebkādā veidā iesniegtu Sūdzību, darbiniekam, kurš pieņēmis Sūdzību, tajā pašā darba dienā Sūdzība ir jāpārsūta personai, kas izskata Sūdzību. Personai, kas izskata sūdzības, ir jāapstiprina Pretendentam sūdzības saņemšana un jāpieņem lēmums par tās pieņemamību 10 darba dienu laikā no dienas, kad Sūdzība saņemta Sabiedrībā.

4.2. Uzņēmums uzskata par nepieņemamām šādas sūdzības:

- 4.2.1. ja iesniegtā Sūdzība neatbilst 3.nodaļā noteiktajām prasībām;
- 4.2.2. ja Sabiedrībai ir iesniegta identiska Sūdzība vai Sūdzība, kuru jau izskata cita kompetenta institūcija vai tiesa vai par kuru ir pieņemts Sabiedrības lēmums vai par kuru ir stājies spēkā tiesas lēmums, nolēmums vai rīkojums;
- 4.2.3. anonīmas Sūdzības un Sūdzības, kas Sabiedrībai iesniegtas vairāk nekā trīs mēnešus pēc dienas, kad Klients uzzināja vai viņam vajadzēja uzzināt par savu tiesību vai likumīgo interešu aizskārumu, izņemot gadījumus, kad Sabiedrības vadītājs nolemj izskatīt attiecīgo Sūdzību, pamatojoties uz Sabiedrības legītimajām interesēm.

4.3. Ja persona, kas izskata sūdzības, nolemj, ka Sūdzība Sabiedrībai nav pieņemama, Iesniedzējam tiek sniegts skaidrs un detalizēts paskaidrojums, kāpēc Sūdzība ir uzskatāma par nepieņemamu un Sabiedrība to nevar izskatīt.

4.4. Pēc Sūdzības pieņemšanas izskatīšanai ar sūdzību izskatītāja lēmumu 4.1.p. Pretendentam noteiktajā termiņā tiek sniegta šāda informācija:

4.4.1. Sūdzību izskatīšanas personas identitāte un kontaktinformācija, pie kuras Pieteikuma iesniedzējs var vērsties ar jebkādiem ar Sūdzību saistītiem jautājumiem, tostarp e-pasta adrese, pasta adrese un tālruņa numurs;

4.4.2. Sūdzības izskatīšanas un atbildes iesniegšanas Iesniedzējam termiņš.

4.5. Katra pieņemtā Sūdzība ir jāreģistrē Žurnālā personai, kas izskata Sūdzību (pielikums Nr. 2).

4.6. Žurnālā tiek ierakstīti un apstrādāti šādi dati par Sūdzību:

4.6.1. Pretendenta vārds un uzvārds vai nosaukums (ja Pretendents ir juridiska persona);

4.6.2. Sūdzībā norādītā Iesniedzēja adrese;

4.6.3. Sūdzības saņemšanas datums un veids;

4.6.4. Sūdzības reģistrācijas numurs;

4.6.5. Sūdzības būtība (īss saturs);

4.6.6. sūdzējās par Sabiedrības pakalpojumiem vai produktiem, to veidiem;

4.6.7. atbildes nosūtīšanas datums Pretendentam;

4.6.8. Sūdzības gala rezultāts (lēmums).

4.7. Tāpat žurnālā ieteicams fiksēt visas pārējās Sabiedrības darbības, kas saistītas ar Sūdzības izmeklēšanu (piem., sazināšanās ar ārējiem juristiem, iekšējās konsultācijas par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, iekšējās pārbaudes u.c.).

5. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA

5.1. Uzņēmumam ir jāveic visi iespējamie pasākumi, lai Sūdzība tiktu izskatīta pēc iespējas ātrāk un rūpīgāk. Apstrādājot sūdzības, uzņēmumam jāvadās pēc cilvēktiesību ievērošanas, taisnīguma, godīguma, saprātīguma, objektivitātes, objektivitātes, operativitātes un citiem principiem, kas noteikti Noteikumos un citos Lietuvas Republikas tiesību aktos.

5.2. Sūdzību izskatošā persona pati izskata Sūdzību un uzraksta Atbildi vai uzdod citiem kompetentiem Sabiedrības darbiniekiem izpētīt Sūdzībā norādītos apstākļus un prasības un iespējami īsā laikā iesniegt Sūdzību izskatītājam rakstisku atbildes projektu, bet ne ilgāk par Kārtības 5.9.punktā noteiktajiem termiņiem.

5.3. Sūdzību izskatītājs nevar izmeklēt sūdzības, kas iesniegtas Sūdzību izskatītāja vai viņa tuvāko radnieku (ja viņi strādā Sabiedrībā) darbības (bezdarbību) dēļ. Šādā gadījumā Sūdzību izskatīšanai personai ir jāatsakās no konkrētās Sūdzības izskatīšanas, rakstiski informējot Sabiedrības vadītāju, kurš norīko citu Sabiedrības darbinieku, kuram Sūdzības izskatīšanas laikā nav interešu konflikta. Sūdzības izskatīšanai nevar iecelt personu, par kuras darbību (bezdarbību) tiek sūdzēts, šīs personas tuvs radnieks vai šai personai tieši pakļauta persona. Ja šajā punktā paredzētās personas uzskata, ka konkrētās Sūdzības gadījumā tās nevar izskatīt šo Sūdzību citu apstākļu dēļ, kas rada vai var izraisīt interešu konfliktu, tām nekavējoties par to jāpaziņo Sabiedrības vadītājam un jāatkāpjas no konkrētās Sūdzības izskatīšana vai izmeklēšana. Ja Sūdzības izmeklēšanas gaitā atklājas šajā punktā paredzētie apstākļi, steidzami jāveic pasākumi, lai novērstu apstākļus, kas rada vai varētu izraisīt interešu konfliktu un, ja nepieciešams, norīkot citu personu konkrētas lietas izskatīšanai vai izmeklēšanai. Sūdzība.

5.4. Personai, kas izskata sūdzību, cita starpā ir:

5.4.1. apkopot un izvērtēt visus dokumentus un datus, kas saistīti ar konkrēto Sūdzību;

5.4.2. analizēt un izvērtēt ar Pretendenta pakalpojumu saistītos vēsturiskos datus;

5.4.3. analizēt un izvērtēt Pretendenta iepriekšējās Sūdzības (ja tādas ir);

5.4.4. izvērtēt citu pieejamo un Sūdzības izskatīšanai būtisku informāciju (Iesniedzēja noslēgtos līgumus, datus, kas saistīti ar saistību izpildi pret Sabiedrību u.c.);

5.4.5. nepieciešamības gadījumā sazināties ar Pretendentu;

5.4.6. ja nepieciešams, lūgt Sabiedrības darbiniekam, par kura rīcību tiek sūdzēts, vai minētā darbinieka kolēģus sniegt paskaidrojumus par Sūdzības apstākļiem;

- 5.4.7. ja nepieciešams, lūgt Iesniedzēju vai viņa pārstāvi sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama Sūdzības izskatīšanai.
- 5.5. Sūdzības Sabiedrībā tiek izskatītas rakstiski. Izņēmuma gadījumos var organizēt pušu sanāksmes, lai strīds tiktu izbeigts mierīgi. Sanākumi var organizēt gan Sūdzības iesniedzējs, gan Sabiedrība.
- 5.6. Sūdzības Sabiedrība izskata bez maksas.
- 5.7. Persona, kas izskata Sūdzību, informē Iesniedzēju par visām Sūdzības izskatīšanas laikā veiktajām papildu darbībām un nekavējoties atbild uz Iesniedzēja pamatotiem jautājumiem par Sūdzības izskatīšanu.
- 5.8. Personai, kas izskata sūdzību, ir jāizskata Sūdzība un pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā no dienas, kad Sabiedrībā saņemta Iesniedzēja sūdzība, jāiesniedz Iesniedzējam detalizēta, motivēta, dokumentēta Atbilde.
- 5.9. Ja ārkārtēju, no Sabiedrības neatkarīgu iemeslu dēļ nav iespējams iesniegt Atbildi 30 kalendāro dienu laikā, Sabiedrība par to informē Klientu, norādot atbildes uz Sūdzību kavēšanās iemeslus un termiņu, ar kuru Pretendents saņems galīgu Atbildi.
- 5.10. Ja Sūdzības izskatīšanas laikā Pretendents, iesniedzis Sūdzību, rakstveidā atsakās no savas pretenzijas, Sūdzību izskatītājs izbeidz uzsākto Sūdzības izskatīšanu. Šajā gadījumā Žurnālā tiek izdarīts attiecīgs ieraksts par Sūdzības atsaukšanu un Sūdzības izskatīšanas izbeigšanu.

6. LĒMUMA PIENĒMŠANA UN ATBILDES IESNIEGŠANA

- 6.1. Atbildē ir ņemti vērā visi Sūdzībā norādītie jautājumi un sniegts attiecīgā lēmuma pamatojums. Lēmumam par Sūdzību ir jāatbilst visiem iepriekšējiem Sabiedrības lēmumiem par līdzīgām Sūdzībām, ja vien Sabiedrība nevar pamatot atšķirīgu lēmumu pieņemšanu.
- 6.2. Atbildes oriģināls kopā ar pievienotajiem dokumentiem tiek nodrošināts Pretendentam elektroniskā pasta veidā vai pēc Pretendenta pieprasījuma papīra formā.
- 6.3. Atbildē Pretendentam jāiekļauj vismaz:
- 6.3.1. Atbildes iesniegšanas datums;
 - 6.3.2. motivēta atbilde;
 - 6.3.3. pievienoto dokumentu saraksts (ja tādi ir);
 - 6.3.4. Personas, kas sagatavo atbildi uz Sūdzību, vārds, amats un paraksts.
- 6.4. Atbildes uz Pretendentu Sūdzībām visos gadījumos ir jāsaskaņo ar Sabiedrības direktoru.
- 6.5. Ja Sabiedrība nav atbildīga par saņemtajā Sūdzībā norādīto darbību veikšanu, Sabiedrība norāda Iesniedzējam atteikuma pieņemt un izskatīt Sūdzību iemeslus, kā arī, ja iespējams, finanšu tirgus dalībniekam, kas ir atbildīgs par Sūdzības izskatīšanu, attiecīgā sūdzība.
- 6.6. Ja Sabiedrība neapmierina Pretendenta prasības vai apmierina tās daļēji un Pretendents ir patērētājs, Pretendentam ir tiesības rakstiski vai elektroniski vērsties Lietuvas Bankā 1 (viena) gada laikā no pieteikšanās dienas Sabiedrībā, strīda izšķiršanai. Pieteikuma iesniedzējs, kurš nokavē noteikto termiņu, lai grieztos Lietuvas Bankā, zaudē tiesības vērsties Lietuvas Bankā par to pašu strīdu, t.i., par to pašu lietu (prasība Sabiedrībai) un uz tāda paša pamata (apstākļi, kādos prasība ir pamatota), un nav nozīmes tam, ka viņš ir atkārtoti vērsies Sabiedrībā.
- 6.7. Vairāk par patērētāju strīdu risināšanas kārtību ar finanšu pakalpojumu sniedzējiem var uzzināt Lietuvas Bankas mājaslapā: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 6.8. Ja Sabiedrība neapmierina Iesniedzēja prasības vai apmierina tās daļēji un Iesniedzējs nav patērētājs, Iesniedzējam ir tiesības vērsties tiesā saskaņā ar Lietuvas Republikas tiesību aktiem.
- 6.9. Izskatāmās Sūdzības ar visu dokumentāciju jāglabā atsevišķā failā sūdzību mapē vai Sabiedrības elektroniskajā datu glabāšanas sistēmā likumā noteiktajā kārtībā, bet ne mazāk kā 3 gadus no galīgās atbildes iesniegšanas dienas. klients.

7. SŪDZĪBAS IZMEKLĒŠANAS REZULTĀTU NOVĒRTĒJUMS

- 7.1. Lai identificētu savas vājās vietas un iespējamus juridiskos vai darbības riskus, Sabiedrība pastāvīgi izvērtē Sūdzību izmeklēšanas rezultātus. Šis novērtēšanas laikā Uzņēmuma vadītāja ieceltais darbinieks:

- 7.1.1. apkopo informāciju par līdzīgām Sūdzībām, ciktāl tas attiecas uz Sabiedrības veiktajām kolektīvās finansēšanas platformas operatora darbībām, veic šīs informācijas analīzi, lai noteiktu sūdzību rašanās būtisko iemeslu, kā arī iesniedz priekšlikumus vadītājam. Sabiedrības par prioritāšu noteikšanu Sūdzību rašanās iemeslu novēršanai;
 - 7.1.2. izvērtē, vai atsevišķu Sūdzību rašanās būtisks iemesls var noteikt Sūdzību rašanos par citiem Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem vai produktiem, ciktāl tas attiecas uz Sabiedrības veiktajām kolektīvās finansēšanas platformas operatora darbībām;
 - 7.1.3. izvērtē, vai ir iespējams novērst Sūdzību pamatcēloņus, un sniedz ieteikumus Sabiedrības vadītājam par to novēršanas veidiem;
 - 7.1.4. ja nepieciešams, veic pasākumus, lai novērstu identificētos Sūdzību pamatcēloņus;
 - 7.1.5. nodrošina, ka Sabiedrības vadītājam regulāri tiek sniegta informācija par atkārtotiem vai sistemātiskiem Sūdzību cēloņiem, lai viņš varētu efektīvi pildīt savas funkcijas.
- 7.2. Sabiedrības vadītājs, iepazīties ar Kārtības 7.1.punktā noteikto informāciju par Sabiedrības saņemtajām Sūdzībām un to izskatīšanas rezultātiem, un izvērtējis saņemtos priekšlikumus par Sūdzību cēloņu novēršanas prioritātēm un to novēršanas metodes, pieņem atbilstošus lēmumus, lai novērstu identificētos Sūdzību rašanās pamatcēloņus.
- 7.3. Informācija par Sabiedrības vadītāja lēmumiem par sūdzību pamata konstatēto darbības trūkumu novēršanu un risku pārvaldību tiesību aktos noteiktajā kārtībā jāglabā vismaz 3 gadus.

8. STRĪDU IZŠĶIRŠANA STARP FINANSĒŠANAS DARĪJUMA PUSĒM

- 8.1. Ja Pretendents uzskata, ka otra finansēšanas darījuma puse ir pārkāpusi viņa tiesības vai leģitīmās intereses, Pretendentam ir tiesības vērsties Sabiedrībā tādā pašā kārtībā, kā noteikts šajā kārtībā. Taču šādos gadījumos Pretendentam jānorāda, ka viņš piesakās finansēšanas darījuma pušu strīda dēļ.
- 8.2. Iepazīstoties ar Pretendenta sniegto informāciju saistībā ar strīdu starp finansēšanas darījuma dalībniekiem, Sabiedrība var iesniegt finansēšanas darījuma pusēm piedāvājumu par iespējamo strīda atrisināšanas veidu ne ilgāk kā 35 darba dienu laikā. dienas. Šāds piedāvājums nav saistošs vai saistošs.
- 8.3. Atbilstoši Kārtības 8.1.punktam Iesniedzēja sniegtā informācija nav uzskatāma par Sūdzību un uz to nav attiecināmi citi Sūdzībām piemērojamie Sūdzību noteikumi, kas paredzēti Kārtībā. Sabiedrība visos gadījumos cenšas rīkoties savu Klientu interesēs, taču neuzņemas nekādu atbildību par iesniegto strīdu izšķiršanas priekšlikumu, tā piemērotību vai sekām.
- 8.4. Ja finansēšanas darījuma pušu strīdu nav iespējams atrisināt Kārtības 8.1.-8.3.punktā paredzētajā kārtībā, strīds starp finansēšanas darījuma pusēm tālāk tiek risināts saskaņā ar Finanšu darījuma pušu strīdu. piemērojamie tiesību akti.

9. NOBEIGUMA NOTEIKUMI

- 9.1. Grozījumi un/vai papildinājumi šajā kārtībā stājas spēkā nākamajā dienā pēc to pieņemšanas, ja nav noteikts cits spēkā stāšanās datums. Sabiedrības vadītājam jānodrošina Sabiedrības darbinieku savlaicīga informēšana par Kārtības izmaiņām un/vai papildinājumiem.
- 9.2. Uzņēmuma vadītājs ir atbildīgs par Procedūras pareizu ieviešanu un kontroli. Uzņēmuma vadītājs nosaka, kurš veic sūdzību izskatītāja funkcijas.
- 9.3. Sūdzību apstrādātājiem ir jābūt pietiekamām prasmēm, zināšanām un pieredzei, lai tās pareizi veiktu īstenotu šīs kārtības prasības.
- 9.4. Sūdzību apstrādātājam ir jānodrošina piekļuve visai informācijai, kas nepieciešama Sūdzību izskatīšanai.
- 9.5. Uzņēmums apkopo un pēc Lietuvas Bankas pieprasījuma sniedz informāciju par saņemto Sūdzību skaitu, iedalot pēc iesniegšanas iemesliem un pārbaudes rezultātiem.
- 9.6. Visi Sabiedrības darbinieki ar šo Kārtību un tās grozījumiem ir jāiepazīstina ar parakstu un jāvadās pēc tās.

SŪDZĪBAS VEIDLAPA

1.a Dati par pretendentu:

Vārds, uzvārds / Tituls	
Reģistrācijas kods un LEI kods (ja piemērojams)	
Adrese (uzņēmumu juridiskās adreses adrese) (iela, mājas un dzīvokļa numurs, pasta indekss, pilsēta, valsts)	
Telefona numurs	
e-pasts pasta adrese	

1.b Pretendenta kontaktinformācija (ja atšķiras no 1.a):

Vārds, uzvārds / Tituls	
Adrese (uzņēmumu juridiskās adreses adrese) (iela, mājas un dzīvokļa numurs, pasta indekss, pilsēta, valsts)	
Telefona numurs	
e-pasts pasta adrese	

2.a Dati par pārstāvi (ja attiecināms) (pārstāvja iecelšanu apliecina pilnvara vai cits oficiāls dokuments):

Vārds, uzvārds / Tituls	
Reģistrācijas kods un LEI kods (ja piemērojams)	
Adrese (uzņēmumu juridiskās adreses adrese) (iela, mājas un dzīvokļa numurs, pasta indekss, pilsēta, valsts)	
Telefona numurs	
e-pasts pasta adrese	

2.b Pārstāvja kontaktinformācija (ja atšķiras no 2.a):

Vārds, uzvārds / Tituls	
Adrese (uzņēmumu juridiskās adreses adrese) (iela, mājas un dzīvokļa numurs, pasta indekss, pilsēta, valsts)	
Telefona numurs	
e-pasts pasta adrese	

3. Informācija par sūdzību

3.a Ieguldījums un/vai līgums, uz kuru attiecas sūdzība (ti, ieguldījuma numurs, projekta īpašnieka/uzņēmuma un/vai kolektīvās finansēšanas projekta nosaukums, cita informācija par attiecīgo darījumu)

--

3.b Sūdzības priekšmeta apraksts (skaidri norādiet sūdzības priekšmetu)

Iesniegt dokumentus, kas apstiprina norādītos faktus.

3.c To notikumu datums(-i), uz kuriem attiecas sūdzība

3.d Cietušo bojājumu, zaudējumu vai zaudējumu apraksts (ja piemērojams)

3.e Citi komentāri vai informācija (ja attiecināms)

Datums, vieta un pieteikuma iesniedzēja paraksts

Sūdzībai pievienotie dokumenti (atzīmējiet atbilstošo rūtiņu):

<i>Pilnvara vai cits pārstāvības dokuments;</i>	
<i>Ar sūdzību saistītā ieguldījumu līguma kopija;</i>	
<i>Citi ar sūdzību saistītie dokumenti (ievadiet):</i>	

SŪDZĪBU REĢISTRĀCIJAS ŽURNĀLS

Nē.	Sūdzība saņemšana datums un veidā	Pieteikuma iesniedzējs (vārds, uzvārds vai virsraksts)	pieteikuma iesniedzēja adrese	Sūdzība apraksts	Sūdzības tiek izteiktas pakalpojumus vai produkti, viņu sugas	Sūdzība pārbaude (kad pārbaudīja ko pārbaudīts un utt.)	Atbilde datums	Fināls Sūdzība pārbaude rezultāts (risinājums)	Citas piezīmes