

Patvirtinta:

UAB Nordstreet

2020 m. kovo mėn. 12 d. vadovo įsakymu

Nr. 2020-03-12 VĮ-1

UAB NORDSTREET

**KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR FINANSAVIMO SANDORIO
ŠALIŲ GINČŲ SPRENDIMO TAISYKLĖS**

Turinys

I.	BENDROJI DALIS.....	3
II.	SĄVOKOS.....	3
III.	SKUNDŲ PATEIKIMAS.....	3
IV.	SKUNDŲ REGISTRAVIMAS.....	4
V.	SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS	5
VI.	ATSAKYMO PATEIKIMAS.....	6
VII.	SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS	6
VIII.	GINČŲ TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ SPRENDIMAS	7
IX.	BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS.....	7
	Taisyklių Priedas Nr. 1 „Skundo forma“.....	8
	Taisyklių Priedas Nr. 2 „Skundų registracijos žurnalo forma“	9

I. BENDROJI DALIS

1. **UAB Nordstreet** (toliau – **Bendrovė**), teikdama sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas bei vykdydama su tuo susijusią veiklą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos banko valdybos nutarimais bei kitais teisės aktais.
2. Šiose Klientų Skundų nagrinėjimo ir finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimo taisyklėse yra reglamentuojamas Klientų Skundų valdymo procesas, apimantis Klientų Skundų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo pateikimo, Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimo, finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimų procesas ir kitus veiksmus bei procedūras.
3. Šios Klientų Skundų nagrinėjimo ir finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimo taisyklės taikomos Skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla. Klientų Skundų nagrinėjimo ir finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimo taisyklės nėra taikomos kitiems Klientų ir (ar) trečiųjų asmenų Bendrovei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus ir kt.
4. Klientų Skundų nagrinėjimo ir finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimo taisyklės taip pat nėra taikomos, kai Pareiškėjo Skunde nurodyta Bendrovės veikla nereguluojama specialiuju įstatymu ir neprižiūrima Lietuvos banko bei tuo atveju, kai Bendrovė nėra atsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą.

II. SĄVOKOS

5. Klientų Skundų nagrinėjimo ir finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimo taisyklėse naudojamos šios sąvokos:
 - 5.1 **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas.
 - 5.2 **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas.
 - 5.3 **Skundas** – Bendrovei raštu (ar kitokiu būdu patvarioje laikmenoje) pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla arba dėl to sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.
 - 5.4 **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
 - 5.5 **Taisyklės** – šios UAB Nordstreet Klientų Skundų nagrinėjimo ir finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimo taisyklės.
6. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos sutelktinio finansavimo įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

III. SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Klientas, manydamas, kad Bendrovė netinkamai teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas arba kitaip pažeidžia Kliento teises ar teisėtus interesus, ar esant kitų pagrįstų priežasčių, turi teisę pats arba per atstovą Bendrovei pateikti Skundą (rekomenduojama Skundo forma pateikiama kaip Taisyklių priedas Nr. 1). Kliento Skundas Bendrovei turi būti pateiktas ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
8. Klientai arba jų atstovai Skundus gali pateikti:
 - 8.1 atvykę asmeniškai arba siųsdami registruotu paštu adresu: Konstitucijos pr. 26, Vilnius, LT-08105 (Forum Palace verslo centras, V aukštas); arba

- 8.2 siųsdami elektroniniu paštu: info@nordstreet.lt (Skundą prisegant kaip atskirą nuskenuotą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti parašą).
9. Skunde turi būti nurodyta bent jau ši informacija:
- 9.1 Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas;
 - 9.2 jeigu Pareiškėjas atstovauja kita asmenį – atstovaujamo asmens vardas ir pavardė / pavadinimas bei atstovavimo pagrindas;
 - 9.3 Skundo pateikimo data;
 - 9.4 Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, kuriais norima gauti atsakymą iš Bendrovės;
 - 9.5 Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai ar neveikimas;
 - 9.6 Pareiškėjo reikalavimai;
 - 9.7 prie Skundo pridedamų dokumentų sąrašas pvz.: įgaliojimas, pažeidimo įrodymai ir t. t.
10. Skundas turi būti išsamus, surašytas tvarkingai, įskaitomai ir lietuvių kalba bei pasirašytas Pareiškėjo.
11. Jeigu Pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, prie Skundo turi būti pridedamas teisės aktų nustatytos formos įgaliojimas (originalas arba notarinė kopija) ar kitoks dokumentas, patvirtinantis Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti Pareiškėjo vardu, ir notariškai patvirtinta Pareiškėjo atstovo asmens tapatybės dokumento kopija.
12. Jeigu pateiktas Skundas neatitinka šiame Taisyklių skyriuje nustatytų reikalavimų, Bendrovė gali Skundo nenagrinėti ir apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodydama kokius Skundo trūkumus reikia pašalinti. Skundas, kuris yra grąžintas Pareiškėjui trūkumams šalinti, laikomas nepaduotu Bendrovei. Skundo grąžinimas Pareiškėjui netrukdo pakartotinai kreiptis į Bendrovę su tapačiu Skundu ištaisius nustatytus trūkumus.
13. Bendrovė nenagrinėja Skundo, jeigu tapatų Skundą jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas arba yra priimtas Bendrovės sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis ar įsakymas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu.
14. Įprastiniu atveju Bendrovė taipogi nenagrinėja anoniminių Skundų bei Skundų, kurie Bendrovei pateikti praėjus daugiau kaip trimis mėnesiams nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą, tačiau išskirtiniais atvejais pvz.: Bendrovės interesais, Bendrovės direktorius gali nuspręsti nagrinėti anoniminių ir/ar pavėluotai pateiktą Skundą.

IV. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

15. Už Skundo priėmimą ir pirminį registravimą Skundų registracijos žurnale (rekomenduojama Skundų registracijos žurnalo forma pridedama kaip Taisyklių priedas Nr. 2) yra atsakingas Bendrovės darbuotojas, kuris priima (gauna) Skundą Bendrovės vardu. Bendrovės darbuotojas, priėmęs (gavęs) Skundą, tą pačią darbo dieną užregistruoja jį Skundų registracijos žurnale.
16. Skundų registracijos žurnale turi būti šie Skundą patvirtinantys duomenys:
- 16.1 registracijos numeris;
 - 16.2 Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 16.3 Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
 - 16.4 Skundo gavimo data ir būdas;
 - 16.5 Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 16.6 skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 16.7 atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
 - 16.8 galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

17. Skundų registracijos žurnale taip pat rekomenduojama registruoti visus kitus su Skundo nagrinėjimu susijusius Bendrovės veiksmus, tokius kaip kreipimasis konsultacijos į išorės teisininkus, vidiniai pasitarimai dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidiniai patikrinimai ir kt.
18. Užregistravęs pradinę informaciją apie gautą Skundą, Skundą priėmęs Bendrovės darbuotojas tą pačią darbo dieną perduoda Skundą bei visą su Skundu susijusią informaciją Bendrovės direktoriaus paskirtam darbuotojui, kuris yra atsakingas už Skundų nagrinėjimą ir atitinkamų tolimesnių duomenų registravimą Skundų registracijos žurnale.

V. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

19. Už Skundų nagrinėjimą yra atsakingas Bendrovės direktoriaus paskirtas darbuotojas.
20. Jeigu Skundas yra susijęs su atsakingo už Skundų nagrinėjimą darbuotojo veiksmais (neveikimu) ar jo artimais giminaičiais, dirbančiais Bendrovėje, ar Bendrovės organizacinėje struktūroje hierarchiškai aukščiau esančiais darbuotojais, ar yra kitų aplinkybių, kurios kelia interesų konfliktą, tokio Skundo atsakingas Bendrovės darbuotojas nagrinėti negali ir turi apie tai pranešti Bendrovės direktoriui. Bendrovės direktorius turi paskirti naują Bendrovės darbuotoją, kuriam nekyla interesų konfliktas konkrečiam Skundui išnagrinėti.
21. Skundai nagrinėjami vadovaujantis bendraisiais protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir siekiant kiek įmanoma taikesnio sprendimo.
22. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu Pareiškėjas raštu (arba kitokiu būdu patvarioje laikmenoje) atsisako savo Skundo, Skundus nagrinėjantis darbuotojas nutraukia pradėtą Skundo nagrinėjimą. Tokiu atveju Skundų registracijos žurnale padaromas atitinkamas įrašas apie Skundo atsisakymą ir Skundo nagrinėjimo nutraukimą.
23. Siekdamas visapusiškai išnagrinėti Skundą, Bendrovės direktoriaus paskirtas darbuotojas, be kita ko:
 - 23.1 surenka ir įvertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
 - 23.2 išanalizuoja ir įvertina Pareiškėjo aptarnavimo istorinius duomenis;
 - 23.3 išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
 - 23.4 įvertina kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų Bendrovei vykdymu ir t.t.);
 - 23.5 esant poreikiui, bendrauja su Pareiškėju;
 - 23.6 pagal poreikį paprašo Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, ar minėto darbuotojo kolegų duoti paaiškinimus dėl Skundo aplinkybių;
 - 23.7 matydamas, kad Skundo išnagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę paprašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją.
24. Atsakingas Bendrovės darbuotojas turi išnagrinėti Skundą ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą Pareiškėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Pareiškėjo Skundo gavimo Bendrovėje dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Bendrovė išsiunčia negalutinį atsakymą, nurodydama atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.
25. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant ginčą baigti taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Bendrovė.
26. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
27. Bendrovė saugo Pareiškėjų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

VI. ATSAKYO PATEIKIMAS

28. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui teikiamas jo pasirinktu būdu: išsiunčiamas paštu arba elektroniniu laišku.
29. Atsakyme Pareiškėjui turi būti nurodoma bent:
 - 29.1 atsakymo pateikimo data;
 - 29.2 motyvuotas atsakymas, jeigu būtina – pagrįstas dokumentais;
 - 29.3 pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);
 - 29.4 atsakymo į Skundą rengėjo vardas, pavardė, pareigos ir parašas.
30. Atsakymai į Pareiškėjų Skundus visais atvejais turi būti suderinti su Bendrovės direktoriumi.
31. Jeigu Bendrovė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Bendrovė Pareiškėjui atsako, nurodydama atsisakymo priimtį ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
32. Jeigu Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, atsakyme turi būti nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant nurodytomis Taisyklių 33 ir 35 punktuose.
33. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Pareiškėjas, 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.
34. Apie vartotojų ginčų su finansinių paslaugų tiekėjais tvarką daugiau galite sužinoti Lietuvos banko interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
35. 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.
36. Atsakymas registruojamas Skundų registracijos žurnale.

VII. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

37. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Bendrovės direktoriaus paskirtas darbuotojas:
 - 37.1 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;
 - 37.2 įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 37.3 įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir siūlo Bendrovės direktoriui jų šalinimo būdus;
 - 37.4 jei reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
 - 37.5 užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės direktoriui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
38. Bendrovės direktorius, susipažinęs su Tvarkos 37 **Error! Reference source not found.** 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.

39. Informaciją apie Bendrovės direktoriaus sprendimus dėl Skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Bendrovė saugo ne trumpiau kaip 3 metus.

VIII. GINČŲ TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ SPRENDIMAS

40. Jeigu Bendrovės Klientas mano, kad kita finansavimo sandorio šalis pažeidė jų teises ar teisėtus interesus dėl tokio pažeidimo Klientas turi kreiptis į Bendrovę ta pačia tvarka kaip ir pateikdamas Skundą, tačiau nurodyti, kad kreipiamasi dėl ginčo tarp finansavimo sandorio šalių.
41. Bendrovė išnagrinėjusi Kliento pateiktą su ginču tarp finansavimo sandorio dalyvių susijusią informaciją gali pateikti finansavimo sandorio šalims pasiūlymą dėl galimo ginčo sprendimo būdo. Bendrovės pateiktas pasiūlymas nėra įpareigojantis ar privalomas. Visais atvejais Bendrovė įsipareigoja Klientui atsakyti per ne ilgesnį nei 35 darbo dienų laikotarpį.
42. Pagal Taisyklių 40 punktą kliento pateikta informacija nėra laikoma Skundu ir jai atitinkamai nėra taikomos kitos Taisyklėse numatytos Skundams taikytinos nuostatos. Tačiau, kadangi Bendrovė teikia paslaugas abiem finansavimo sandorio šalims, ji yra unikalioje pozicijoje pasiūlyti galimus sprendimus finansavimo sandorio šalių ginčams. Visais atvejais Bendrovė stengiasi veikti geriausiai savo Klientų interesais, tačiau neprisiima jokios atsakomybės už pateiktą ginčo sprendimo pasiūlymą, jo tinkamumą ar pasekmes.
43. Nepavykus išspręsti ginčo tarp finansavimo sandorio šalių Taisyklių 40 - 42 punktuose numatyta tvarka, toliau ginčas tarp finansavimo sandorio šalių sprendžiamas taikomų teisės aktų numatyta tvarka.

IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

44. Bendrovė kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų).
45. Taisyklės, jų pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Bendrovės direktoriaus įsakymu, jeigu jame nėra nurodyta kita Taisyklių, jų pakeitimų ar papildymų įsigaliojimo data.
46. Už tinkamą šių Taisyklių įgyvendinimą atsako Bendrovės direktoriaus paskirtas darbuotojas, kuris taip pat privalo stebėti, kad Bendrovės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus – būtų atnaujinamas, įskaitant šių Taisyklių atnaujinimą, bei būtų ištaisomi pastebėti trūkumai.
47. Su šiomis Taisyklėmis bei jų pakeitimais pasirašytinai supažindinami ir jomis privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai.

