

**UAB „PERLAS FINANCE”
GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Bendrovės Gaunamų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – **Tvarka**) nustato UAB „Perlas Finance“ klientų ar pareiškėjų Skundų pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymo Klientams teikimo reikalavimus.
- 1.2. Tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymą, Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintas Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės (aktuali redakcija).

2. APIBRĖŽIMAI

2.1. Tvarkeje vartojamos sąvokos:

- 2.1.1. **Bendrovė** – elektroninė pinigų įstaiga UAB „Perlas Finance“, veikianti pagal Lietuvos banko išduotą licenciją Nr. 3;
- 2.1.2. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia elektroninių pinigų platinimo arba mokėjimo paslaugą;
- 2.1.3. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo;
- 2.1.4. **Skundas** – Bendrovei raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, kylantys iš finansų rinkos dalyvio teikiamų paslaugų ar sudarytų sutarčių arba su jomis susiję, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis Klientų kreipimaisi, kuriuose nėra nurodomas jų teisių pažeidimas ir (arba) nėra prašoma patenkinti Pareiškėjo reikalavimus, nelaikomi skundais;
- 2.1.5. **Skundų nagrinėjimas** – Bendrovės darbuotojų veikla, apimanti Skundų priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą bei pateikimą Klientui;
- 2.1.6. **Skundų registracijos žurnalas** – kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje Klientų aptarnavimo departamento darbuotojai registruoja tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, Bendrovės buveinėje, bet kuriame padalinyje ar skyriuje, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gautus Pareiškėjų skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus;
- 2.1.7. **Vartotojas** – fizinis (privatus) asmuo, kuris naudojasi Bendrovės paslaugomis siekdamas tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba ar profesine veikla.

3. TVARKOS TAIKYMO IŠIMTYS

3.1. Tvarkos nuostatos netaikomos, kai:

- 3.1.1. Pareiškėjo Skunde nurodyta Bendrovės veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko, arba
- 3.1.2. Bendrovė neatsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą (tokiu atveju Pareiškėjui pateikiamas atsakymas, kuriame nurodomos atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, Pareiškėjui nurodomas už jo Skundo nagrinėjimą atsakingas finansų rinkos dalyvis).

4. SKUNDŲ PATEIKIMAS

4.1. Klientas gali pateikti Skundą toliau nurodytais būdais:

- 4.1.1. atvykus į biurą, adresu Olimpiečių g. 15, LT-09237, Vilnius, arba į bet kurį Bendrovės padalinį
- 4.1.2. paštu, adresu Olimpiečių g. 15, LT-09237, Vilnius;
- 4.1.3. elektroniniu paštu, adresu info@perlasfinance.lt.

4.2. Pateikdamas Skundą, Klientas privalo nurodyti:

- 4.2.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė (juridinio asmens pavadinimas);
- 4.2.2. Pareiškėjo adresas, telefonas, elektroninio pašto adresas;
- 4.2.3. Skundo pateikimo data;
- 4.2.4. Skundo pagrindas – išsamus teikiamo Skundo faktinių aplinkybių aprašymas nurodant įvykių datas, vietas, dalyvius ar galimus liudininkus ir pan.;
- 4.2.5. Pareiškėjo prašymas ar reikalavimas Bendrovei;
- 4.2.6. jei būtina – kiti turimi dokumentai, susiję su Skundu.

4.3. Nenurodžius bent vieno iš privalomų rekvizitų, Bendrovė turi teisę paprašyti Pareiškėjo papildyti Skundą.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

5.1. Bendrovėje Skundai nagrinėjami vadovaujantis šiais principais:

- 5.1.1. Skundų nagrinėjimas yra neatlygintinas;
- 5.1.2. maksimaliai trumpų Skundo nagrinėjimo terminų laikymasis;
- 5.1.3. pagarba žmogaus teisėms;
- 5.1.4. protingas, sąžiningas, teisingas, nešališkas, operatyvus ir objektyvus Skundo nagrinėjimas;
- 5.1.5. Pareiškėjo pateiktų asmens duomenų ir kitos informacijos naudojimas laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir šios informacijos konfidencialumo užtikrinimas;

5.1.6. interesų konfliktų vengimas;

5.1.7. Skundų nagrinėjimas paskiriamas atsakingiems asmenims, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, kuriems suteikiama prieiga prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos.

6. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYO PATEIKIMAS

6.1. Bendrovėje gaunami ir nagrinėjami Skundai registruojami Skundų registracijos žurnale, kuriame fiksuojama:

6.1.1. Skundo registracijos numeris;

6.1.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

6.1.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas, telefono numeris;

6.1.4. Skundo gavimo data ir būdas;

6.1.5. Skundo esmė (trumpas turinys);

6.1.6. Pareiškėjo prašymas;

6.1.7. Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys, dėl kurių teikiamas Skundas;

6.1.8. atsakymo Pareiškėjui išsiuntimo data;

6.1.9. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);

6.1.10. Rezultatas po Skundo tenkinimo;

6.1.11. Skundą nagrinėjančio asmens vardas, pavardė, pareigos.

6.2. Skundas nepriimamas, neregistruojamas ir nenagrinėjamas, jeigu:

6.2.1. Skundas neatitinka 4.2. punktų reikalavimų;

6.2.2. Skunde pateikta nepilna, neįskaitoma ar nesuprantamo turinio informacija. Jei tokia Skunde nurodoma Pareiškėjo kontaktinė informacija, su juo susisiekiama ir prašoma ištaisyti Skundo trūkumus;

6.2.3. Nėra ištaisyti Skundo trūkumai.

6.3. Priėmus Skundą, kaip galima greičiau Pareiškėjui išsiunčiamas patvirtinimas apie skundo gavimo faktą. Jeigu Pareiškėjas nėra pateikęs savo elektroninio pašto adreso, patvirtinimas, kad skundas gautas, Pareiškėjui nesiunčiamas (nebent nurodyta, kad tokį patvirtinimą pageidaujama gauti, ir yra nurodyti kiti kontaktiniai duomenys).

6.4. Pareiškėjų skundai nagrinėjami lietuvių kalba arba kita kalba, jeigu taip susitaria Bendrovė ir Pareiškėjas.

6.5. Pareiškėjo Skundas nagrinėjamas ir išsamus, motyvuotas, dokumentais pagrįstas atsakymas pateikiamas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma

pateikti per 15 darbo dienų, Bendrovės vadovas Skundą nagrinėjančio darbuotojo teikimu gali pratęsti Skundo nagrinėjimo terminą. Apie tokį sprendimą Pareiškėjas informuojamas ne vėliau, kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

- 6.6. Visi pranešimai ir atsakymai dėl Skundo nagrinėjimo Pareiškėjui visada pateikiami raštu. Atsakymas Klientui pateikiamas tuo pačiu būdu, kuriuo buvo gautas Skundas, jei Pareiškėjas nenurodė kitaip.
- 6.7. Pareiškėjo prašymu Bendrovė jam raštu pateikia Tvarkos 7 dalyje nurodytą informaciją ir kitą Pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su Skundų valdymo procesu.
- 6.8. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, aiškiai ir suprantamai išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
- 6.9. Pareiškėjų Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentas, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas saugomi Bendrovėje 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

7. APSKUNDIMO GALIMYBĖS

- 7.1. Jeigu Kliento netenkina Bendrovės priimtas sprendimas, Klientas turi teisę pasinaudoti kitais teisėtais savo teisių gynimo būdais bei pateikti Skundą Lietuvos bankui, adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, prieziura@lb.lt.
- 7.2. Jeigu Skundą pateikęs Klientas yra Vartotojas, Klientas turi teisę spręsti ginčą neteisminiu būdu pateikdamas Skundą Lietuvos bankui šiais būdais:
 - 7.2.1. per elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą „[Elektroniniai valdžios vartai \(epaslaugos.lt\)](https://www.lb.lt/elektroniniai-valdzios-vartai)“;
 - 7.2.2. Užpildžius paraiškos formą (formą rasite čia: <https://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai>) ir išsiuntus Lietuvos banko Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentui, adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, prieziura@lb.lt;
 - 7.2.3. užpildydami laisvos formos prašymą ir išsiųsdami jį Finansų rinkos priežiūros tarnybai Lietuvos bankas, adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, prieziura@lb.lt.
- 7.3. Ginčai Lietuvos banke nagrinėjami remiantis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsniu ir 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.
- 7.4. Nepavykus ginčo išspręsti taikiai ar kitais neteisminiais ginčų sprendimo būdais, ginčą sprendžia teismai įstatymų nustatyta tvarka pagal Bendrovės buveinės vietą.