

# SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

## 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Ši sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus UAB „Trečia diena“ (toliau – „Įmonė“) skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – „Nagrinėjimo tvarka“) nustato skundų nagrinėjimo Įmonėje politiką, skirtą užtikrinti:

- 1.1.1. greitą ir teisingą gautų skundų, kurie pateikiami Įmonei, valdymo procesą;
- 1.1.2. skundų, su jų nagrinėjimu susijusios medžiagos, atsakymų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą;
- 1.1.3. nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;
- 1.1.4. šios skundų valdymo politikos įgyvendinimo bei veiksmingumo periodinį vertinimą ir, prireikus, peržiūrėjimą;
- 1.1.5. užtikrinti tinkamą Lietuvos banko valdybos patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių bei kitų teisės aktų, tinkamą vykdymą.

1.2. Nagrinėjimo tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikos Sutelktinio finansavimo įstatymo ir Lietuvos banko 2013 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ nustatytus reikalavimus.

1.3. Ši Nagrinėjimo tvarka taikoma skundams dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (ar) su Įmone sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla. Skundų nagrinėjimo tvarka nėra taikoma kitiems klientų ir (ar) trečiųjų asmenų Įmonei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus ir kt.

1.4. Įgyvendinant šioje Nagrinėjimo tvarkoje nustatytą Įmonės skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujasi Įmonės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

## 2. SĄVOKOS

2.1. Šioje Nagrinėjimo tvarkoje vartojamos sąvokos:

Administratorius reiškia asmenį, kuris yra atsakingas už skundų administravimą Įmonėje, t.y. gautų skundų priėmimą ir registravimą žurnale, jų perdavimą skundus nagrinėjančiam asmeniui, žurnalo tvarkymą, savalaikį atsakymų pareiškėjams išsiuntimą, informacijos apie Įmonės skundų nagrinėjimo politiką teikimą, Įmonės darbuotojų supažindinimą su šia Nagrinėjimo tvarka bei kitų šioje tvarkoje administratoriui priskirtų funkcijų vykdymą.

Atsakymas	reiškia Įmonės pareiškėjui teikiamą motyvuotą išaiškinimą raštu dėl išnagrinėto skundo ar priimto sprendimo.
Klientas	reiškia fizinį arba juridinį asmenį, kuriam Įmonė teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas.
Pareiškėjas	reiškia dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (ar) su Įmone sudarytų sutarčių skundą pateikusį asmenį.
Skundas	reiškia pareiškėjo kreipimąsi raštu į Įmonę nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai, susiję su Įmonės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
Skundus nagrinėjantis asmuo	reiškia asmenį, kuris yra atsakingas už skundų nagrinėjimą Įmonėje, t.y. gautiems skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, skundų išnagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir atsakymų pareiškėjams parengimą.
Skundų valdymo procesas	reiškia šioje Nagrinėjimo tvarkoje nustatytus Įmonės veiksmus, susijusius su skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt.
Taisyklės	reiškia Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisykles, patvirtintas Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105.
Vidaus audito vadovas	reiškia Įmonės vidaus kontrolę vykdančią asmenį, kuris yra atsakingas už skundų valdymo proceso kontrolę ir skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, analizę, informacijos ir pasiūlymų Įmonės vadovui teikimą bei kitų šioje Nagrinėjimo tvarkoje vidaus audito vadovui priskirtų funkcijų vykdymą.
Žurnalas	reiškia elektroninį Įmonei pateiktų skundų nagrinėjimo žurnalą, kuriame registruojami Įmonėje gauti skundai bei nurodoma kita šioje Nagrinėjimo tvarkoje nustatyta informacija.

2.2. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, Nagrinėjimo tvarkoje žodžiai vartojami vienaskaita apima ir daugiskaita vartojamus žodžius, ir atvirkščiai.

2.3. Kitos šioje Nagrinėjimo tvarkoje naudojamos sąvokos suprantamos taip, kaip apibrėžtos Taisyklėse, Lietuvos Respublikos sutelktinio finansavimo įstatyme ir (ar) Įmonės vidaus kontrolės sistemos apraše.

### 3. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

3.1. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su Įmone jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra pareiškėjas, teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti, gali raštu pateikti skundą Įmonei, kuriame turi būti nurodyta ši informacija:

3.1.1. jeigu pareiškėjas yra fizinis asmuo – pareiškėjo vardas ir pavardė;

3.1.2. jeigu pareiškėjas yra juridinis asmuo – pareiškėjo pavadinimas;

- 3.1.3. jeigu pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, dėl kurio pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikiamas skundas – šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;
- 3.1.4. skundo pateikimo data;
- 3.1.5. tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą (gali būti nurodomas elektroninio pašto adresas);
- 3.1.6. skundo esmė – skundžiami Įmonės veiksmai (neveikimas), kiek tai susiję su sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugų teikimu, dėl kurių pareiškėjas pateikia skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;
- 3.1.7. aiškūs, tikslūs ir motyvuoti pareiškėjo reikalavimai;
- 3.1.8. kartu su skundu teikiamų dokumentų sąrašas (jeigu pareiškėjas skundą teikia kaip atstovas, prie skundo privalo būti pridėtas galiojantis įgaliojimas ar kitas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas, suteikiantis teisę pareiškėjui teikti skundą ir gauti atsakymą iš Įmonės);
- 3.1.9. pareiškėjo parašas.
- 3.2. Pageidautina, kad skunde taip pat būtų nurodomi ir kiti pareiškėjo kontaktiniai duomenys, tokie kaip telefono ir (ar) fakso numeriai, elektroninio pašto adresas.
- 3.3. Skundas Įmonei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:
  - 3.3.1. pateikiant jį atvykus į Įmonės buveinę;
  - 3.3.2. siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Įmonės buveinės adresu;
  - 3.3.3. siunčiant į Įmonės nurodytą elektroninį paštą.
- 3.4. Jeigu skundą Įmonei pareiškėjas pateikia asmeniškai atvykęs į Įmonę ar jos teritorinį padalinį, skundą priimantis Įmonės darbuotojas turi:
  - 3.4.1. priimti skundą, atliekant Nagrinėjimo tvarkos 4.1. punkte nurodytus veiksmus;
  - 3.4.2. suteikti informaciją pareiškėjui apie šią Nagrinėjimo tvarką, o pareiškėjui pageidaujant – pateikti jam Nagrinėjimo tvarkos kopiją ar nusiųsti elektroninę šios Nagrinėjimo tvarkos kopiją pareiškėjo nurodytu elektroninio pašto adresu;
  - 3.4.3. informuoti pareiškėją, kad skundo nagrinėjimo procedūra yra nemokama;
  - 3.4.4. perduoti skundą administratoriui Nagrinėjimo tvarkos 4.5. punkte nustatyta tvarka ir terminais.
- 3.5. Jeigu skundą Įmonei pareiškėjas perduoda tiesiogiai atvykęs į Įmonę ir skundas akivaizdžiai neatitinka Nagrinėjimo tvarkos 3.1. punkte nustatytų reikalavimų, skundą priimantis asmuo turi atkreipti pareiškėjo dėmesį į tokius neatitikimus ir pasiūlyti juos pašalinti. Jei dėl tokių neatitikimų skundas negali būti priimtas, skundą priimantis asmuo turi teisę atsisakyti jį priimti.

- 3.6. Nagrinėjami tokie skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba bei kurie atitinka visus skundo turiniui keliamus reikalavimus, nurodytus Nagrinėjimo tvarkos 3.1. punkte.
- 3.7. Jei skundas buvo grąžintas pareiškėjui, nurodant skundo trūkumus ir siūlant juos ištaisyti, tai skundas laikomas pateiktu ir Nagrinėjimo tvarkos 5.9. punkte nustatytas 30 kalendorinių dienų terminas (skirtas pateikti atsakymą pareiškėjui) skaičiuojamas nuo tos dienos, kai skundo trūkumai ištaisomi ir Įmonė gauna skundą, pilnai atitinkantį šios Nagrinėjimo tvarkos 3.1. punkte nustatytus reikalavimus.
- 3.8. Anoniminiai skundai nepriimami ir nenagrinėjami.

#### 4. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR ŽURNALAS

- 4.1. Įmonei gavus bet kuriuo iš Nagrinėjimo tvarkos 3.3. punkte nustatytų būdų pateiktą skundą, skundą priėmęs darbuotojas turi nedelsiant uždėti ant skundo žymą, kad jis yra gautas, nurodyti gavimo datą, skundą priėmusio asmens pareigas, vardą, pavardę ir parašą.
- 4.2. Skundą priėmęs Įmonės darbuotojas privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, perduoti skundą ir visus su juo pateiktus dokumentus administratoriui. Jei perduoti skundo dokumentų originalus administratoriui per nustatytą terminą nėra galimybės, administratoriui ryšio priemonėmis turi būti pateikiamos elektroninės šių dokumentų kopijos, o dokumentų originalai pateikiami vėliau.
- 4.3. Visi Įmonėje gauti skundai registruojami žurnale, jiems suteikiant registracijos numerį. Registraciją atlieka ir kitus žurnalo duomenis pildo bei žurnalą tvarko administratorius. Esant reikalui, Įmonės vadovo nurodymu, administratorius teikia informaciją apie Įmonėje gautus skundus ir žurnalo duomenis.
- 4.4. Žurnale įrašomi ir tvarkomi šie duomenys apie skundą:
- 4.4.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jei pareiškėjas yra juridinis asmuo);
  - 4.4.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
  - 4.4.3. skundo gavimo data ir būdas;
  - 4.4.4. skundo registracijos numeris;
  - 4.4.5. skundo esmė (trumpas turinys);
  - 4.4.6. atsakymo pareiškėjui išsiuntimo data;
  - 4.4.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);
  - 4.4.8. papildoma informacija, kuri administratoriaus ar skundus nagrinėjančio asmens nuomone, turi būti įrašyta į žurnalą.
- 4.5. Registruojant skundą, žurnale įrašomi skundą identifikuojantys duomenys, numatyti Nagrinėjimo tvarkos 4.4.1. – 4.4.4. punktuose. Kiti žurnalo duomenys gali būti pildomi vėliau skundo nagrinėjimo eigoje.
- 4.6. Žurnalo duomenys turi būti saugomi Nagrinėjimo tvarkos 5.16. punkte nustatyta tvarka ir terminais.

## 5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS

- 5.1. Įmonė privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas. Įmonė, nagrinėdama skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 5.2. Užregistravus skundą pagal Nagrinėjimo tvarkos 4 dalyje nustatytą tvarką, skundas yra perduodamas skundus nagrinėjančiam asmeniui, kuris pats išnagrinėja skundą ir surašo atsakymą arba paveda kitiems kompetentingiems Įmonės darbuotojams per kuo trumpesnį laiką, bet ne ilgiau kaip Nagrinėjimo tvarkos 5.8. punkte nustatytais terminais, ištirti skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą atsakymo projektą skundus nagrinėjančiam asmeniui.
- 5.3. Skundus nagrinėjantis asmuo negali tirti skundų, kurie yra pateikti dėl skundus nagrinėjančio asmens veiksmų (neveikimo) ar jo artimų giminaičių (jei tokie dirba Įmonėje) atliktų veiksmų (neveikimo). Tokiu atveju skundus nagrinėjantis asmuo privalo nusišalinti nuo konkretaus skundo nagrinėjimo, raštu informuodamas vidaus audito vadovą arba pavesti ištirti skundą, priimti dėl jo sprendimą ir surašyti atsakymą kitam kompetentingam asmeniui. 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 ir nusišalinti nuo konkretaus skundo nagrinėjimo ar tyrimo.
- 5.4. Jei Nagrinėjimo tvarkos 5.3. 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.
- 5.5. Skundus nagrinėjantis asmuo privalo užtikrinti, kad tiriant skundą bus renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir duomenys, kuriuos pateikė pareiškėjas bei kuriuos Įmonė gali teisėtai savo iniciatyva surinkti.
- 5.6. Esant poreikiui, skundus nagrinėjantis asmuo turi teisę prašyti pareiškėją per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 7 kalendorinės dienos, pateikti papildomą informaciją ir/ar dokumentus, galinčius turėti įtakos teisingam skundo išnagrinėjimui.
- 5.7. Skundus nagrinėjantis asmuo, gavęs pareiškimą Nagrinėjimo tvarkos 5.2. punkte nustatyta tvarka, parengia atsakymą atsižvelgiant į skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės akty ir Įmonės vidaus dokumentų nuostatomis ir priima vieną iš šių sprendimų:
  - 5.7.1. skundą atmesti;

- 5.7.2. skunde pareikštus reikalavimus tenkinti iš dalies;
- 5.7.3. skunde pareikštus reikalavimus tenkinti visiškai.
- 5.8. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip: (i) per 14 kalendorinių dienų, kai pareiškėjas yra vartotojas ir (ii) per 30 kalendorinių dienų, kai pareiškėjas nėra vartotojas. Jeigu skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, skundus nagrinėjantis asmuo privalo apie tai pranešti skundą pateikusiam asmeniui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.
- 5.9. Skundus nagrinėjantis asmuo turi stengtis kilusį tarp Įmonės ir pareiškėjo nesutarimą išspręsti taikiai.
- 5.10. Jeigu skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas, pateikęs skundą, raštu atsisako savo reikalavimo, skundus nagrinėjantis asmuo nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą. Tokiu atveju žurnale atliekamas atitinkamas įrašas apie skundo atsisakymą ir skundo nagrinėjimo nutraukimą.
- 5.11. Jeigu skundas neatitinka Nagrinėjimo tvarkos 3.1. ar 3.5. punktuose nustatytų reikalavimų, arba nustatyti trūkumai nepašalinami per nustatytą terminą, skundus nagrinėjantis asmuo atsisako nagrinėti pateiktą skundą ir gražina jį pareiškėjui. Skundo gražinimas pareiškėjui netrukdo pakartotai kreiptis į Įmonę su tapačiu skundu ištaisius nustatytus trūkumus.
- 5.12. Jeigu skunde yra klausimų, nepriskirtų Įmonės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami. Pageidautina, kad atsakyme būtų nurodoma, kokių institucijų kompetencijai priklauso tokių klausimų sprendimas.
- 5.13. Jeigu skundas yra grindžiamas veiksmais (neveikimu), už kuriuos Įmonė neatsako (pvz., kito finansų rinkos dalyvio atliktais veiksmais (neveikimu)), skundas ir skundo reikalavimai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju skundus nagrinėjantis asmuo atsakyme turi nurodyti atsisakymo nagrinėti skundą ar atitinkamus skundo reikalavimus priežastis ir, esant galimybei, nurodyti asmenį (kitą finansų rinkos dalyvį), atsakingą už skundo ar atitinkamų reikalavimų nagrinėjimą.
- 5.14. Skundą pateikusiam pareiškėjui visais atvejais turi būti atsakyta raštu.
- 5.15. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.
- 5.16. Jeigu skundas netenkinamas arba tenkinamas tik iš dalies, Įmonė atsakyme turi nurodyti atsisakymo tenkinti skundą motyvus, nurodyti kitas kliento interesų gynimo priemones, kaip numatyta Nagrinėjimo tvarkos 7.6. punkte.
- 5.17. Išnagrinėti skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje skundų segtuve arba Įmonės elektroninėje duomenų saugojimo sistemoje įstatymų nustatyta tvarka, bet ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo klientui pateikimo dienos.

## 6. SKUNDŲ VALDYMO PROCESO KONTROLĖ

- 6.1. Skundų valdymo proceso kontrolę Įmonėje įgyvendina vidaus audito vadovas. Vidaus audito vadovas privalo stebėti ir užtikrinti, kad Įmonės skundų valdymo procesas būtų veiksmingas ir, esant poreikiui, teikti Įmonės vadovui pasiūlymus dėl jo gerinimo.
- 6.2. Įmonės vadovas yra atsakingas už Įmonės skundų nagrinėjimo politikos periodišką tikrinimą, jos veiksmingumą ir trūkumų šalinimą.
- 6.3. Skundų valdymo proceso kontrolės tikslais vidaus audito vadovas atlieka nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą:
  - 6.3.1. renka informaciją apie panašius skundus, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat teikia Įmonės vadovui pasiūlymus dėl skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų nustatymo;
  - 6.3.2. įvertina, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų Įmonės teikiamų paslaugų arba produktų, kiek tai susiję su Įmonės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, atsiradimą;
  - 6.3.3. įvertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir teikia Įmonės vadovui pasiūlymus dėl jų šalinimo būdų;
  - 6.3.4. jei reikia, atlieka veiksmus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės skundų atsiradimo priežastys;
  - 6.3.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Įmonės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 6.4. Įvertinęs vidaus audito vadovo pateikiamą informaciją ir pasiūlymus, sprendimus dėl skundų valdymo proceso gerinimo ir trūkumų šalinimo, skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų ir būdų bei su tuo susijusios Įmonės rizikos valdymo priima Įmonės vadovas.
- 6.5. Informacija apie Įmonės vadovo sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo turi būti ne trumpiau kaip 3 metus saugoma teisės aktų nustatyta tvarka.

## 7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 7.1. Ši Nagrinėjimo tvarka įsigalioja bei privalo būti Įmonėje vykdoma nuo Įmonės įrašymo į sutelktinio finansavimo platformų operatorių sąrašą dienos ir gali būti panaikinama, keičiama ir/ar papildoma tik Įmonės vadovo sprendimu. Nagrinėjimo tvarkos pakeitimai ir/arba papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos. Įmonės vadovas privalo užtikrinti, kad Įmonės darbuotojai būtų laiku informuoti apie Nagrinėjimo tvarkos pakeitimus ir/arba papildymus.
- 7.2. Už Nagrinėjimo tvarkos tinkamą įgyvendinimą ir kontrolę atsako Įmonės vadovas. Įmonės vadovas nustato, kas atlieka administratoriaus, skundus nagrinėjančio asmens funkcijas. Tas pats asmuo gali būti skiriamas atlikti administratoriaus ir skundus nagrinėjančio asmens funkcijas. Tas pats asmuo

negali atlikti ir skundus nagrinėjančio asmens, ir vidaus audito vadovo funkcijų.

- 7.3. Skundus nagrinėjantys asmenys turi turėti pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties, kad tinkamai įgyvendintų šios Nagrinėjimo tvarkos reikalavimus.
- 7.4. Skundus nagrinėjančiam asmeniui turi būti suteikiama prieiga prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
- 7.5. Administratorius turi užtikrinti, jog visi Įmonės darbuotojai būtų pasirašytinai supažindinti su Nagrinėjimo tvarka bei jos pagrindu parengtais dokumentais.
- 7.6. Tvarka turi būti pateikiama Įmonės klientams jų prašymu. Šiame punkte minima informacija apie skundų valdymo procesą turi apimti bent (i) atitinkamus duomenis ir informaciją, kuri turi būti nurodyta skunde, (ii) asmens kontaktinius duomenis, kuriam turi būti pateikiamas skundas, (iii) terminas per kurį Įmonė išnagrinės skundą, (iv) informaciją apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.
- 7.7. Dėl reikalavimų, buvusių skundo pagrindu, ar Įmonės pateikto atsakymo pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Jei pareiškėjas yra vartotojas (t.y. fizinis asmuo, kurio asmeniniams (nesusijusiems su jo verslu ar profesine veikla), šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti yra skirtos skundžiamos Įmonės paslaugos ar sutartis), jis taip pat gali kreiptis į Lietuvos banką Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo nustatyta tvarka.