

## KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjo UAB BONDEA (toliau – **Bendrovė**) klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato skundų dėl nagrinėjimo procedūrą tarp Bendrovės iš vienos pusės ir Investuotojo arba Projekto savininko iš kitos pusės.
- 1.2. Klientų skundai yra nagrinėjami vadovaujantis:
  - 1.2.1. 2020 m. spalio 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2020/1503 dėl Europos sutelktinio finansavimo paslaugų verslui teikėjų, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/1129 ir Direktyva (ES) 2019/1937 (toliau – **Reglamentas**) ir 2022 m. liepos 13 d. Komisijos deleguotuoju reglamentu (ES) 2022/2117, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2020/1503 papildomas techniniais reguliavimo standartais, kuriais nustatomi skundų nagrinėjimo reikalavimai, standartinės formos ir procedūros;
  - 1.2.2. 2022 m. liepos 13 d. Komisijos deleguotuoju reglamentu (ES) 2022/2117, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2020/1503 papildomas techniniais reguliavimo standartais, kuriais nustatomi skundų nagrinėjimo reikalavimai, standartinės formos ir procedūros.
- 1.3. Bendrovė savo veiklą grindžia bendradarbiavimo su Klientu ir interesų derinimo principais, reiškiančiais, kad bet kokius nesutarimus, konfliktines situacijas ar pastabas dėl teikiamų ar ketinamų teikti Sutelktinio finansavimo paslaugų pirmiausiai siekiama išspręsti kompromisų būdu. Šie principai užtikrinami Bendrovės įsipareigojimu, dar iki Skundo pateikimo, vos tik gavus bet kokios formos ir apimties informaciją apie Kliento nepasitenkinimą dėl Sutelktinio finansavimo paslaugų, dėti visas įmanomas pastangas išsiaiškinti ir sureguliuoti situaciją. Nepavykus iškilusios situacijos išspręsti konsultacijomis su Klientu, jam išaiškinama apie teisę pateikti Skundą, kuris bus nagrinėjamas ir dėl kurio bus priimamas sprendimas šiose Taisyklėse nustatyta tvarka
- 1.4. Klientai, manydami, kad Bendrovė netinkamai suteikė sutelktinio finansavimo paslaugas, turi teisę Bendrovei pateikti oficialų Skundą.
- 1.5. Šių Taisyklių numatyta tvarka gautus Klientų skundus Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

### 2. SĄVOKOS

- 2.1. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente, nebent šiame Taisyklių skirsnyje sąvokos apibrėžiamos kitaip.
- 2.2. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šiose Taisyklėse didžiosiomis raidėmis vartojamos sąvokos turi šias reikšmes:
  - 2.2.1. **Investuotojas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris per Platformą teikia paskolas arba įgyja perleidžiamųjų vertybinių popierių ar sutelktinio finansavimo tikslais naudojamų priemonių.
  - 2.2.2. **Klientas** – Investuotojas ir (ar) Projekto savininkas.
  - 2.2.3. **Projekto savininkas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris siekia gauti finansavimą per Platformą.
  - 2.2.4. **Skundas** – bet koks Kliento pareiškimas dėl netinkamai suteiktų sutelktinio finansavimo paslaugų, kaip jos apibrėžtos Reglamente.

2.2.5. **Vadovas** – Bendrovės direktorius / direktorė.

### **3. REIKALAVIMAI SKUNDUI**

- 3.1. Skundas turi būti pateikiamas naudojant šių Taisyklių priede Nr. 1 pateikiamą standartinę formą.
- 3.2. Skunde turi būti pateikiama ši informacija:
  - 3.2.1. Skundo surašymo data ir vieta;
  - 3.2.2. pareiškėjo vardas, pavardė, adresas, el. paštas, kontaktinis telefono numeris (jeigu Klientas yra fizinis asmuo) arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, el. paštas, kontaktinis telefono numeris (jeigu Klientas yra juridinis asmuo);
  - 3.2.3. kokie konkretūs Bendrovės, jos darbuotojų veiksmai yra skundžiami ir kokias Kliento teises ir / ar teisėtus interesus jie pažeidė;
  - 3.2.4. tikslus, motyvuotas ir nedviprasmiškas skundo reikalavimas ir jį pagrindžiantys argumentai ir rašytiniai įrodymai;
- 3.3. Skundą pateikęs Klientas privalo pateikti, jo manymu, visus su Skundo problema susijusius rašytinius įrodymus, jei šie įrodymai yra būtini skundo išnagrinėjimui.
- 3.4. Skundas turi būti pasirašytas Kliento arba jo vadovo ar kito įgalioto asmens.
- 3.5. Jeigu Skundą pasirašo Kliento įgaliotas asmuo, kartu su Skundu turi būti pateikiami įgalioto asmens įgaliojimus pasirašyti Skundą Kliento vardu patvirtinantys dokumentai, sudaryti teisės aktų nustatyta tvarka. Tokiu atveju taip pat turi būti nurodyti įgalioto asmens vardas, pavardė, adresas, el. paštas ir kontaktinis telefono numeris.
- 3.6. Skundas turi būti pateiktas rašytine forma ir surašytas lietuvių arba anglų kalba pasirinktinai. Tais atvejais, kai sutelktinio finansavimo paslaugas Bendrovė teikia kita nei nurodyta šiame punkte kalba, sudaromos sąlygos Skundą pateikti ta kalba, kuria Klientui buvo pateikta informacija apie paslaugas ir (ar) kuria buvo bendraujama su Klientu. Jeigu Skundas pateikiamas Bendrovei elektroniniu paštu, nurodytu šių Taisyklių 4.1.3 punktu, rašytinės formos Skundu laikoma skenuota skundo versija, užtikrinant, kad Skundo tekstas yra įskaitomas, o Kliento arba Kliento įgalioto asmens parašas galėtų būti identifikuotas, arba Skundas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.
- 3.7. Klientas atsako už Skunde nurodytų asmens kontaktinių duomenų teisingumą ir sutinka, kad Bendrovė visą informaciją, susijusią su Skundo nagrinėjimu, pateiks Klientui naudodamasi Skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.

### **4. SKUNDO PATEIKIMO BENDROVEI TVARKA**

- 4.1. Pareiškėjas gali pateikti Skundą šiais būdais:
  - 4.1.1. asmeniškai pristatyti Skundą į Bendrovės buveinę, adresu Vilnius, Konstitucijos pr. 18B, LT-09308;
  - 4.1.2. išsiųsti Skundą Bendrovei į jos buveinę registruotu paštu aukščiau nurodytu adresu;
  - 4.1.3. išsiųsti Skundą Bendrovės el. paštu, [info@bondea.lt](mailto:info@bondea.lt).
- 4.2. Siunčiant Skundą el. paštu yra pateikiama skenuota Skundo versija, užtikrinant, kad Skundo tekstas yra įskaitomas, o Kliento arba Kliento įgalioto asmens parašas galėtų būti identifikuotas, arba Skundas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.
- 4.3. Skundas turi būti adresuojamas Bendrovės vadovui.

### **5. SKUNDO PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA**

### ***Skundo priėmimo, trūkumų pašalinimo ir atsisakymo priimti skundą tvarka***

- 5.1. Kiekvienas Skundas, gautas šiose Taisyklėse nustatyta tvarka, yra registruojamas gautų skundų žurnale, kuris pridedamas kaip Taisyklių Priedas 2. Skundų registracijos žurnale registruojami šie duomenys apie gautą Skundą:
  - 5.1.1. Kliento vardas, pavardė / pavadinimas;
  - 5.1.2. Skunde nurodytas Kliento adresas;
  - 5.1.3. Skundo gavimo data ir būdas;
  - 5.1.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
  - 5.1.5. skundžiamos paslaugos, veiksmai arba produktai, jų rūšys;
  - 5.1.6. atsakymo Klientui pateikimo data;
  - 5.1.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 5.2. Skundą užregistravęs darbuotojas tą pačią dieną Skundą perduoda už Skundų nagrinėjimą atsakingam Bendrovės darbuotojui.
- 5.3. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie gauti rašytiniai Skundai, kurie atitinka šių Taisyklių 3.1 - 3.6 punktuose numatytus reikalavimus bei yra tvarkingi ir įskaitomi.
- 5.4. Apie priimtą ir užregistruotą Skundą Klientas informuojamas Skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis ne vėliau kaip per 10 darbų dienų nuo Skundo gavimo dienos. Tokiame pranešime yra nurodomi už Skundų nagrinėjimą atsakingo Bendrovės darbuotojo vardas ir pavardė, kontaktiniai duomenys (elektroninio pašto adresas, telefono numeris), kuriais Klientas gali pasiteirauti dėl bet kokio klausimo, susijusio su jo Skundu, taip pat Skundo išnagrinėjimo ir atsakymo Klientui pateikimo terminas.
- 5.5. Šių Taisyklių 3.1 - 3.6 punktuose numatytų reikalavimų neatitinkantys Skundai yra grąžinami pateikusiam Klientui, nurodant Skundo grąžinimo priežastį. Šiuo atveju Bendrovė informuoja Klientą apie atsisakymą nagrinėti jo Skundą per 5 (penkias) darbo dienas nuo Skundo gavimo ir nurodo tokio atsisakymo priežastis.
- 5.6. Jeigu Skundas iš esmės yra nagrinėtinas, tačiau turi trūkumų (nevisiškai aiškios aplinkybės, nepateikti visi įrodymai ir pan.), Bendrovė reikalauja, kad Skundą pateikęs Klientas pašalintų pateikto Skundo trūkumus – patikslintų Skundo esmę, pateiktų papildomų įrodymų arba duomenų, kurie yra būtini Skundo nagrinėjimui. Tokiu atveju Bendrovė nustato protingą terminą Skundo trūkumams pašalinti. Šis terminas negali būti trumpesnis nei 7 (septynios) kalendorinės dienos. Jeigu Klientas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, Skundas laikomas tinkamai pateiktu Skundo trūkumų pašalinimo diena (t. y. patikslinto Skundo pateikimo dieną).
- 5.7. Jeigu Klientas remiantis šių Taisyklių 5.6 punktu per nustatytą terminą nepašalina Skundo trūkumų, Bendrovė atsisako nagrinėti Skundą ir jį grąžina pateikusiam Klientui.
- 5.8. Šių Taisyklių 5.5 ir 5.7 punktuose numatytas Skundo grąžinimas neužkerta kelio Klientui pakartotinai kreiptis į Bendrovę su Skundu.

### ***Skundų nagrinėjimo tvarka***

- 5.9. Nagrinėjant Skundus yra renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu Skundu susiję dokumentai ir duomenys, kuriuos turi Bendrovė bei kuriuos pateikė Klientas.
- 5.10. Skundai yra nagrinėjami raštu, bet Skundą nagrinėjantis Bendrovės darbuotojas turi teisę susitikti su Klientu, jeigu tai yra būtina operatyviam ir tinkamam Skundo išnagrinėjimui ir vadovautis susitikimo metu iš Kliento gauta informacija.

- 5.11. Bendrovė Skundą privalo išnagrinėti ir pateikti Klientui atsakymą per 30 kalendorinių dienų. Skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai yra gaunamas Skundas (patikslintas Skundas).
- 5.12. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per 5.11 punkte nurodytą laikotarpį, Bendrovė apie tai praneša Klientui, pateikdama vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir nustatydama papildomą terminą, per kurį Skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas Klientui. Bet kokių atveju galutinis sprendimas dėl Skundo neturi viršyti 2 mėnesių nuo Skundo tinkamo pateikimo dienos.
- 5.13. Atsakingas už Skundų nagrinėjimą Bendrovės darbuotojas, gavęs Skundą, išnagrinėja jį vadovaudamasis galiojančiais teisės aktais pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais bei priima vieną iš šių sprendimų:
  - 5.13.1. patenkinti Skunde nurodytus Kliento reikalavimus;
  - 5.13.2. iš dalies patenkinti Skunde nurodytus Kliento reikalavimus;
  - 5.13.3. nepatenkinti Skunde nurodytų Kliento reikalavimų ir Skundą atmesti.
- 5.14. Jeigu Bendrovė visiškai ar iš dalies sutinka su Skundu ir reikalavimais, atsakyme į Skundą yra nurodoma, kokių būdu ir terminais Bendrovė pašalins Kliento teisių ir / ar teisėtų interesų pažeidimą bei atlyginamų Kliento nuostolių dydį, atsiradusį dėl Bendrovės kaltės (jeigu tokių yra).
- 5.15. Tuo atveju, jeigu Bendrovė netenkina Skundo arba tenkina jį iš dalies, Klientui pateikiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai ir kitos Kliento interesų gynimo priemonės, kuriomis Klientas gali pasinaudoti.
- 5.16. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti Skundą, jeigu:
  - 5.16.1. Skundą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita institucija ar teismas. Šiuo atveju Klientas per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo informuojamas apie atsisakymą nagrinėti Skundą, nurodant atsisakymo nagrinėti priežastį;
  - 5.16.2. yra priimtas Bendrovės sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis, įsakymas ar ikiteismine tvarka skundus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;
  - 5.16.3. Skundas pateikiamas dėl veiklos, už kurią Bendrovė nėra atsakinga. Šiuo atveju Klientas per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo informuojamas apie atsisakymą nagrinėti Skundą ir, jeigu įmanoma, nurodoma už Skundo nagrinėjimą atsakingą kitą finansų rinkos dalyvį.
- 5.17. Sprendimas dėl išnagrinėto Skundo ir sprendimo priėmimo data yra registruojami gautų Skundų žurnale.
- 5.18. Visi Bendrovė atsakymai ir (ar) informacija, susijusi su Skundo nagrinėjimu, Klientui pateikiama raštu jo Skunde nurodytu el. paštu, o jo nesant – siunčiama registruotu paštu nurodytu Kliento adresu.

## **6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 6.1. Jeigu Bendrovė netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Klientas yra vartotojas, jis turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Klientas, 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.
- 6.2. 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>.
- 6.3. Jeigu Bendrovė netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Klientas nėra vartotojas, jis turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka

- 6.4. Šios Taisyklės įsigalioja jų patvirtinimo dieną ir galioja iki naujos Taisyklių redakcijos patvirtinimo arba šių Taisyklių panaikinimo. Esant poreikiui šios Taisyklės gali būti atnaujinamos.
- 6.5. Naujausia šių Taisyklių redakcija viešai skelbiama Bendrovės internetinėje svetainėje [www.bondea.lt](http://www.bondea.lt).
- 6.6. Bendrovė, Kliento prašymu, privalo jam raštu pateikti visą reikalingą informaciją, susijusią su Skundų valdymo procesu.
- 6.7. Informacija, pateikta el. paštu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.
- 6.8. Tvarka ir kita Skundų nagrinėjimui aktuali informacija Klientui pateikiama interneto svetainėje adresu [www.bondea.lt](http://www.bondea.lt).
- 6.9. Bendrovė saugo Klientų pateiktus Skundus, su jų nagrinėjimo susijusią medžiagą, sprendimus ir Klientams pateiktus atsakymus ne trumpiau nei 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.
- 6.10. Asmens duomenys Bendrovės tvarkomi ir saugomi Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 6.11. Šios Taisyklės yra privalomos visiems Bendrovės darbuotojams, dalyvaujantiems Skundų valdymo procese. Bendrovės darbuotojai, dalyvaujantys Skundų valdymo procese su šiomis Taisyklėmis yra supažindinami pasirašytinai.
- 6.12. Bendrovės vadovė užtikrina, kad už Skundų nagrinėjimą atsakingas darbuotojas išmanytų Bendrovės formuojamą Skundų nagrinėjimo praktiką, o vėlesni priimami sprendimai atitiktų šią praktiką arba ją koreguotų tik Taisyklių 1.2 punkte nurodytų teisės aktų numatytais pagrindais.
- 6.13. Bendrovės vadovė atsako už Taisyklių įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir Taisyklių veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.

**STANDARTINĖ SKUNDO TEIKIMO FORMA**

**SKUNDO PATEIKIMAS**

1.a Skundo pateikėjo asmens duomenys:

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS	REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI (JEI TOKS YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS) (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		EL. PAŠTAS	

1.b Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 1.a punkte nurodytų duomenų):

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

(įmonių registruota buveinė)			

TELEFONAS		EL. PAŠTAS	

2.a Teisinio atstovo asmens duomenys (jei taikoma) (įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas, įrodantis atstovo paskyrimą):

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS	REGISTRACIJOS NUMERIS IR LEI (JEI TOKS YRA)

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS) (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS		EL. PAŠTAS	

2.b Kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 2.a punkte nurodytų duomenų):

PAVARDĖ / JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

ADRESAS: GATVĖ, NAMO NUMERIS, AUKŠTAS)  (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	VALSTYBĖ

TELEFONAS		EL. PAŠTAS	

### 3. Informacija apie skundą

**3.a** *Visa nuoroda į investiciją arba susitarimą, su kuriais susijęs skundas (t. y. investicijos registracijos numeris, projekto savininko/įmonės arba sutelktinio finansavimo projekto pavadinimas, kitos atitinkamų sandorių nuorodos)*

--

**3.b** *Skundo dalyko aprašymas (aiškiai nurodykite skundo dalyką)*

--

Pateikite minėtus faktus pagrindžiančius dokumentus.

**3.c** *Faktų, dėl kurių pateiktas skundas, data (-os)*

--

**3.d** *Sukeltos žalos ar nuostolių aprašymas (kai aktualu)*

--

**3.e** *Kitos pastabos ar svarbi informacija (kai aktualu)*

--

Vieta

Data

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*PARAŠAS*

**SKUNDO PATEIKĖJAS/TEISINIS ATSTOVAS**

*Pateikti dokumentai (pažymėkite atitinkamą langelį):*

Įgaliojimas arba kitas atitinkamas dokumentas	
Investicijų, dėl kurių pateiktas skundas, sutarties dokumentų kopija	
<i>Kiti skundą pagrindžiantys dokumentai:</i>	

**SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS**

<b>Nr.</b>	<b>Pareiškėjo vardas, pavardė /pavadinimas, adresas</b>	<b>Skundo gavimo data ir būdas</b>	<b>Skundo esmė (trumpas turinys)</b>	<b>Skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys</b>	<b>Atsakymo pareiškėjui data (nurodomi ir tarpiniai atsakymai)</b>	<b>Galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (nurodoma ir atsisakymas nagrinėti skundą)</b>