

UAB „Perfect Sunday“ Klientų skundų nagrinėjimo tvarka

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB „Perfect Sunday“ (toliau tekste – **Bendrovė**) klientų skundų nagrinėjimo tvarkos (toliau tekste – **Tvarka**) paskirtis – nustatyti vieningus reikalavimus, kuriais Bendrovės klientai ir Bendrovė privalo vadovautis pateikiant, registruojant ir priimant skundus (toliau tekste – **Skundai**) dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir/arba su Klientais sudarytų sutarčių, priimant sprendimus dėl Skundų ir teikiant Klientams informaciją, susijusią su Skundų nagrinėjimu.
- 1.2. Tvarka parengta siekiant užtikrinti reguliacinius reikalavimus, kuriuos nustato:
 - 1.2.1. 2020 m. spalio 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2020/1503 dėl Europos sutelktinio finansavimo paslaugų verslui teikėjų, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/1129 ir Direktyva (ES) 2019/1937 (toliau tekste – **Sutelktinio finansavimo reglamentas**);
 - 1.2.2. 2022 m. liepos 13 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (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.

2. SĄVOKOS

- 2.1. Tvarkoje vartojamos sąvokos turi žemiau apibrėžtas reikšmes:

Bendrovė	Sutelktinio finansavimo platformą administruojanti ir Sutelktinio finansavimo paslaugas per Sutelktinio finansavimo platformą teikianti UAB „Perfect Sunday“.
-----------------	---

Investuotojas	fizinis arba juridinis asmuo, kuris per Sutelktinio finansavimo platformą teikia paskolas arba įgyja perleidžiamųjų vertybinių popierių ar sutelktinio finansavimo tikslais naudojamų priemonių.
Klientas	būsimas arba esamas Investuotojas arba Projekto savininkas, kuriam Bendrovė teikia ar ketina teikti Sutelktinio finansavimo paslaugą.
Sutelktinio finansavimo platforma	internetinė informacinė sistema pasiekama adresu www.bemybond.com , kurią administruoja Bendrovė ir kurioje teikiamos Sutelktinio finansavimo paslaugos.
Projekto savininkas	juridinis asmuo, kuris siekia gauti finansavimą per Sutelktinio finansavimo platformą.
Skundas	Kliento Bendrovei pareikšta rašytinė pretenzija dėl jos teikiamų Sutelktinio finansavimo paslaugų.
Sutelktinio finansavimo paslaugos	Investuotojams ir Projekto savininkams Sutelktinio finansavimo platformos pagalba teikiamos paslaugos, apimančios tarpininkavimą teikiant paskolas, išleistų perleidžiamųjų vertybinių popierių ir sutelktinio finansavimo tikslais naudojamų priemonių platinimą neįsipareigojant jų išplatinti, su šiais nurodytais perleidžiamaisiais vertybiniais popieriais ir sutelktinio finansavimo tikslais naudojamomis priemonėmis susijusį klientų pavedimų priėmimą ir perdavimą, kaip tai numatyta Sutelktinio finansavimo reglamento 2 straipsnio 1 dalies a) papunktyje.

3. SKUNDO FORMOS, TURINIO IR PATEIKIMO REIKALAVIMAI

- 3.1. Kai turi pagrindo manyti, kad teikiant Sutelktinio finansavimo paslaugas buvo pažeistos Kliento teisės ar teisėti interesai, Klientas privalo pateikti Bendrovei rašytinį Skundą, nurodydamas esmines ginčo aplinkybes, jų vertinimą (jeigu pageidauja) ir aiškiai suformuluoti savo reikalavimus Bendrovei.
- 3.2. Klientas Skundą gali pateikti lietuvių arba anglų kalbomis, užpildydamas standartinę formą (Priedas Nr. 1). Priimami ir nagrinėjami tik tie Skundai, kurie pateikti užpildžius standartinę formą. Kita forma pateikti Skundai nagrinėjami tik tuo atveju, jeigu juose yra visa standartinėje formoje nurodyta informacija ir jie atitinka visus kitus šių Taisyklių nustatytus turinio bei pateikimo reikalavimus.
- 3.3. Skunde pateikta informacija turi būti išsami, tiksli bei pagrįsta įrodančiais dokumentais. Skundą teikiantis asmuo privalo pateikti visus su Skunde išdėstyta problema susijusius savo turimus dokumentus.
- 3.4. Skunde turi būti aiškiai įvardinta įrodinėjamo Kliento teisių pažeidimo esmė, žalos dydis (jeigu tokia patirta), reikalavimai (Kliento prašymai Bendrovei).
- 3.5. Skundas turi būti pasirašytas Kliento (jei jis yra fizinis asmuo) ar jo vadovo ar kito įgalioto asmens (jei jis yra juridinis asmuo), nurodant Kliento pavadinimą, juridinio asmens kodą, buveinės adresą, telefoną bei el. pašto adresą.
- 3.6. Skundas gali būti pateikiamas per atstovaujantį/įgaliotąjį asmenį, kurio įgaliojimai turi būti patvirtinti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Atstovas/įgaliotinis,

kreipdamasis su Skundu, privalo pateikti asmens tapatybę ir atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą/įgaliojimą. Jeigu Skundą pateikia Kliento atstovas, Skunde privalo būti nurodytas Kliento atstovo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris, el. pašto adresas.

3.7. Skundas gali būti pateikiamas:

3.7.1. užpildytą standartinę Skundo formą (Priedas Nr. 1) atsiunčiant el. paštu adresu info@bemybond.com;

3.7.2. įteikiant užpildytos standartinės Skundo formos popierinę versiją Bendrovės darbuotojui Bendrovės buveinėje arba siunčiant registruotu laišku, adresu: A. Goštauto g. 40B, LT-03163 Vilnius.

3.8. Siekiant užtikrinti Skundo nagrinėjimo operatyvumą ir Kliento informavimo savalaikiškumą, Bendrovė rekomenduoja teikti Skundus ir su jais susijusią informaciją 3.7.1 punkte nurodytu elektroniniu būdu.

4. SKUNDO PRIĖMIMO, TYRIMO ATLIKIMO IR SKUNDO NAGRINĖJIMO TVARKA

4.1. Bendrovė veda gautų Skundų apskaitą. Gauti skundai, atitinkantys Tvarkoje nustatytus reikalavimus, registruojami gautų Skundų registracijos žurnale. Skundą užregistravęs Bendrovės darbuotojas tą pačią dieną Skundą perduoda atsakingam Bendrovės darbuotojui. Gautų Skundų registracijos žurnalo formą nustato Priedas Nr. 2.

4.2. Gavus Skundą, atsakingas Bendrovės darbuotojas patikrina Skundo atitikimą Tvarkos reikalavimams ir ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jo gavimo Bendrovėje, raštu patvirtina Klientui apie Skundo gavimą. Patvirtinimas siunčiamas tokiu pačiu būdu, koku buvo pateiktas Skundas. Patvirtinime Klientui turi būti nurodoma tokia informacija:

4.2.1. atsakingo už Skundo nagrinėjimą darbuotojo kontaktiniai duomenys (telefono numeris, el. pašto adresas);

4.2.2. terminas, per kurį Kliento pateiktas Skundas bus išnagrinėtas ir dėl jo bus priimtas sprendimas, aiškiai nurodant Klientui, kad šis terminas gali būti pratęstas, apie ką Klientas gali būti informuotas papildomai.

4.3. Tais atvejais, kai Bendrovės gautas Skundas iš esmės neatitinka Tvarkos reikalavimų (pvz. Skundas yra anoniminis, gaunamas ne iš Kliento, pateiktas ne dėl Bendrovės teikiamų Sutelktinio finansavimo paslaugų, pateikti neaktualūs kontaktiniai duomenys ir nėra galimybės susisiekti su Skundą padavusiu asmeniu ir kitais atvejais) Bendrovė atsisako priimti ir nagrinėti Skundą.

4.4. Tais atvejais, kai Skundas neatitinka Tvarkoje nustatytų reikalavimų, tačiau juos galima pašalinti, Bendrovė turi teisę reikalauti, kad Klientas pašalintų pateikto Skundo trūkumus – patikslintų Skundo esmę, pateiktų dokumentus ar duomenis, būtinus Skundai išnagrinėti bei nustatyti protingą terminą Skundo trūkumams pašalinti. Šis terminas negali būti trumpesnis nei 5 darbo dienos. Tokiu atveju Klientui pateikiamame pranešime turi būti aiškiai nurodoma, kokius Skundo patikslinimus, dokumentus ar duomenis Klientas turi pateikti Bendrovei. Jei Klientas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, Skundas laikomas tinkamai pateiktu Skundo trūkumų pašalinimo dieną, t. y. patikslinto Skundo ar prašomų duomenų ir/ar dokumentų pateikimo dieną.

4.5. Jeigu pateiktas Skundas neatitinka reikalavimų arba Klientas ar jo atstovas per

Bendrovės nustatytą terminą Skundo trūkumų nepašalino, Bendrovė Skundo nenagrinėja ir jį grąžina pateikusiam asmeniui. Tai neužkerta kelio pašalinus nustatytus trūkumus pakartotinai kreiptis į Bendrovę.

- 4.6. Bendrovė užtikrina, kad nagrinėjant Skundą bus renkami ir vertinami visi su Skundu susiję dokumentai ir duomenys, su Klientu bus bendraujama aiškiai ir suprantamai, Kliento pageidavimu jam bus sudaryta galimybė pateikti papildomus paaiškinimus, įrodymus, kitą papildomą informaciją, galinčią turėti reikšmės objektyviam ir visapusiškam Skundo išnagrinėjimui.
- 4.7. Bendrovė išnagrinėja Skundą ir privalo pateikti Klientui atsakymą per 30 kalendorinių dienų. Skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo Skundo gavimo dienos arba Skundo trūkumų pašalinimo dienos.
- 4.8. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurias Bendrovė pripažįsta svarbiomis, sprendimas dėl Skundo negali būti priimtas per Tvarkos 4.7 punkte nurodytą terminą, Bendrovė pateikia Klientui rašytinį pranešimą, kuriame aiškiai nurodo priežastis, dėl kurių sprendimas dėl Skundo negali būti priimtas per nurodytą terminą ir nurodo naują terminą, iki kurio Klientui bus pateiktas galutinis sprendimas dėl Skundo. Bet kuriuo atveju galutinio sprendimo pateikimo terminas neturi viršyti 2 mėnesių nuo Skundo tinkamo pateikimo dienos.
- 4.9. Išnagrinėjus skundą priimamas sprendimas, kuriuo Skundas:
 - 4.9.1. pilnai patenkinamas;
 - 4.9.2. patenkinamas iš dalies;
 - 4.9.3. atmetamas kaip nepagrįstas.
- 4.10. Sprendime dėl Skundo nurodomi išsamūs motyvai ir pasisakoma dėl visų Kliento iškeltų reikalavimų (prašymų). Tais atvejais, kai Kliento Skundas yra pilnai patenkinamas, gali būti pateikiami sutrumpinti sprendimo motyvai.
- 4.11. Jeigu Bendrovė visiškai ar iš dalies sutinka su Kliento Skundu ir reikalavimais, tuomet Klientui pateikiamame atsakyme į jo Skundą nurodoma:
 - 4.11.1. kokio dydžio, koku būdu ir terminais Bendrovė siūlo atlyginti Kliento nuostolius, atsiradusius dėl Bendrovės kaltės;
 - 4.11.2. kokiomis sąlygomis Bendrovė sutinka įvykdyti kitą Kliento reikalavimą;
 - 4.11.3. kokiais būdais Klientas gali apginti savo teises toje dalyje, kurioje Bendrovė nesutiko patenkinti Skundo reikalavimų.
- 4.12. Sprendimas dėl Skundo turi būti pagrįstas ankstesniąja analogiškų Bendrovės nagrinėtų Skundų (atvejų) suformuota praktika, užtikrinant sprendimų nuoseklumą. Tačiau Bendrovė turi teisę nukrypti nuo savo anksčiau suformuotos praktikos, jeigu mano, kad tam yra objektyvus pagrindas. Tokiu atveju nukrypimas nuo ankstesnės praktikos turi būti išsamiai ir aiškiai motyvuotas.
- 4.13. Sprendimas dėl išnagrinėto Skundo užregistruojamas Skundų registracijos žurnale ir išsiunčiamas Skundą pateikusiam asmeniui tokiu pačiu būdu, kuriuo Skundas yra gautas. Tais atvejais, kai Bendrovei yra žinomi Skundą pateikusio asmens el. pašto duomenys, sprendimas siunčiamas ir šiuo el. paštu nepriklausomai nuo formos, kuria buvo pateiktas Skundas.
- 4.14. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti Skundą:
 - 4.14.1. jeigu Skundą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita skundas

nagrinėjanti institucija ar teismas. Šiuo atveju Klientas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Skundo gavimo, raštu informuojamas apie atsisakymą nagrinėti Skundą, nurodant atsisakymo priežastį;

- 4.14.2. jeigu yra priimtas Bendrovės arba kitos skundus nagrinėjančios institucijos sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis, įsakymas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;
- 4.14.3. jeigu Kliento Skundas pateikiamas dėl veiklos, už kurią Bendrovė nėra atsakinga, Bendrovė raštu atsako Klientui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis ir, jeigu įmanoma, nurodo Klientui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą kitą finansų rinkos dalyvį ar instituciją.
- 4.15. Kliento rašytiniu prašymu, Bendrovė pateikia susipažinimui visą informaciją, susijusią su Skundo nagrinėjimu.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Jeigu Kliento netenkina Bendrovės sprendimas, priimtas išnagrinėjus Skundą, Klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos banko Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentą (adresas Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius; internetinės svetainės adresas www.lb.lt, prieziura@lb.lt) Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme nustatyta tvarka. Taip pat Klientas turi teisę savo galimai pažeistus interesus ginti kreipdamasis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatyta tvarka.
- 5.2. Bendrovės vadovas 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.
- 5.3. Tvarka ir kita Skundų nagrinėjimui aktuali informacija Klientui pateikiama Sutelktinio finansavimo platformoje adresu www.bemybond.com.
- 5.4. 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.
- 5.5. Visi Bendrovės darbuotojai pasirašytinai supažindinami su Tvarka ir su jos atnaujinimais bei privalo preciziškai jos laikytis.
- 5.6. Už šios Tvarkos periodinę peržiūrą ir savalaikį atnaujinimą atsako Bendrovės vadovas ar jo paskirtas darbuotojas. Tvarka peržiūrima ir, prireikus, atnaujinama ne rečiau kaip kartą per metus.

SKUNDAS

SKUNDO PATEIKIMAS (UAB „Perfect Sunday“)

1. Asmeninė informacija apie pareiškėją

<u>PAVARDĖ/ PAVADINIMAS</u>	<u>VARDAS</u>	<u>ASMENS KODAS / JURIDINIO ASMENS KODAS</u>

<u>GYVENAMOSIOS VIETOS / REGISTRUOTOS BUVEINĖS ADRESAS</u>	<u>TELEFONO NR.</u>	<u>EL. PAŠTO ADRESAS</u>

2. Pareiškėjo atstovo informacija (turi būti pridėtas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas)

<u>PAVARDĖ/ PAVADINIMAS</u>	<u>VARDAS</u>	<u>ASMENS KODAS / JURIDINIO ASMENS KODAS</u>

Pastaba: Jeigu juridinį asmenį atstovauja ne vadovas, prašome pateikti įgaliojimą arba kitą atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą.

3. Informacija, susijusi su skundu

3.a. Paskolos ar kitos investavimo priemonės ID, sutarties numeris, dėl kurių teikiamas skundas

3.b. Skundo esmė (pateikite visą informaciją, dokumentus ir kitus įrodymus, susijusius su skundu)

3.c. Skundo pateikimą nulėmusių faktų atsiradimo data

3.d. Patirtos žalos, nuostolių aprašymas (jeigu taikoma)

3.e. Kita svarbi informacija (jeigu tai gali turėti reikšmės skundo nagrinėjimui)

Data: _____

Parašas: _____

Pridedamų dokumentų sąrašas:

1. Įgaliojimas ar kitas atstovavimą patvirtinantis dokumentas;
2. Paslaugų sutarties ir su ja susijusių dokumentų kopijos;
3. Kitų dokumentų kopijos.

SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS

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