

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši UAB „Bendras finansavimas“, juridinio asmens kodas: 303259527, adresas: Latvių g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika („**SAVY**“ arba „**Bendrovė**“) Skundų nagrinėjimo tvarka („**Tvarka**“) nustato skundų nagrinėjimo Bendrovėje politiką, kuria siekiama užtikrinti:
 - 1.1.1. SAVY gautų skundų greitą, sąžiningą, veiksmingą, nuoseklų ir tinkamą 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. skundų nagrinėjimo rezultatų nuolatinį vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;
 - 1.1.4. šios Tvarkos įgyvendinimo bei veiksmingumo periodinį vertinimą ir, prireikus, peržiūrėjimą bei atnaujinimą;
 - 1.1.5. tinkamą Reglamento ir Taisyklių bei kitų teisės aktų vykdymą.
- 1.2. Ši Tvarka parengta pagal Reglamento (ES) 2020/1503 („**Reglamentas**“), Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių („**Taisyklės**“) bei kitų taikytinų teisės aktų nustatytus reikalavimus ir yra skirta užtikrinti:
- 1.3. Ši Tvarka taikoma skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su SAVY teikiamomis sutelktinio finansavimo paslaugomis. Tvarka nėra taikoma kitiems klientų ir (ar) trečiųjų asmenų Bendrovei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus ir kt.
- 1.4. Įgyvendinant šioje Tvarkoje nustatytą SAVY skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamosi Bendrovės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

2. SĄVOKOS

- 2.1. Šioje Tvarkoje didžiąja raide rašomos sąvokos turi žemiau nurodomas reikšmes, jeigu jų vartojimo kontekstas nereikalauja kitaip:
 - 2.1.1. **Atsakymas** – SAVY Pareiškėjui teikiamas motyvuotas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto Skundo ar priimto sprendimo;
 - 2.1.2. **Klientas** – Projekto savininkas arba Investuotojas;
 - 2.1.3. **Pareiškėjas** – dėl SAVY teikiamų paslaugų ir (ar) su SAVY sudarytų sutarčių Skundą pateikęs Klientas;
 - 2.1.4. **Platforma** – viešai prieinama internetinė informacinė sistema (<https://gosavy.com/>), kurią administruoja ir valdo SAVY;
 - 2.1.5. **SAVY** arba **Bendrovė** – UAB „Bendras finansavimas“, juridinio asmens kodas 303259527, adresas Latvių g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika;

- 2.1.6. **Skundas** – Pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę, nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su SAVY vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, kaip ji suprantama pagal Reglamentą;
 - 2.1.7. **Skundus nagrinėjantis asmuo** – asmuo, kuris yra atsakingas už Skundų nagrinėjimą Bendrovėje t. y. gautiems Skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, Skundų išnagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir Atsakymų Pareiškėjams parengimą;
 - 2.1.8. **Taisyklės** – Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės;
 - 2.1.9. **Tvarka** – šis dokumentas;
 - 2.1.10. **Vadovas** – visuotinio akcininkų susirinkimo skiriamas vienasmenis Bendrovės valdymo organas (Bendrovės Vadovas), kuris savo įgaliojimų ribose organizuoja kasdienę Bendrovės ūkinę-komercinę veiklą;
 - 2.1.11. **Žurnalas** – elektroninis Bendrovei pateiktų Skundų registravimo žurnalas, kuriame nurodoma šioje Tvarkoje nustatyta informacija;
 - 2.1.12. **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris yra susijęs su SAVY sutartiniais santykiais ir veikia siekdamas patenkinti asmeninius, šeimos ar namų ūkio poreikius arba siekdamas su prekyba, verslu ar profesija nesusijusių tikslų.
- 2.2. Kitos sąvokos, naudojamos šioje Politikoje, yra suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente ar kituose Bendrovės dokumentuose, nebent kontekstas reikalautų kitaip.

3. SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

- 3.1. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su SAVY jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti, gali raštu pats arba per atstovą pateikti Bendrovei Skundą pagal šios Tvarkos Priede Nr. 1 nustatytą formą.
- 3.2. Skunde turi būti nurodyta bent ši minimali informacija:
 - 3.2.1. jeigu Pareiškėjas yra fizinis asmuo – Pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, kontaktiniai duomenys;
 - 3.2.2. jeigu Pareiškėjas yra juridinis asmuo – Pareiškėjo pavadinimas, registracijos numeris bei LEI kodas (jei taikytina), registruotos buveinės adresas, kontaktiniai duomenys;
 - 3.2.3. jeigu Pareiškėjas yra atstovaujamas kito asmens – atstovo vardas, pavardė arba pavadinimas, registracijos numeris bei LEI kodas (jei taikytina), (registruotos buveinės) adresas, kontaktiniai duomenys bei atstovavimo pagrindas (prie Skundo pridėdant ir teisės aktų nustatytos formos įgaliojimą ar kitokį dokumentą, patvirtinantį Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti Pareiškėjo vardu);
 - 3.2.4. nuoroda į investiciją ir (ar) sutartį, su kuria yra susijęs Skundas;
 - 3.2.5. Skundo esmė – skundžiami SAVY veiksmai (neveikimas), kiek tai susiję su sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugų teikimu, dėl kurių Pareiškėjas pateikia Skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;
 - 3.2.6. įvykių, su kuriais yra susijęs Skundas, data(-os);

- 3.2.7. Skundo pateikimo vieta ir data;
- 3.2.8. kartu su Skundu teikiamų dokumentų sąrašas (pvz., įgaliojimas, pažeidimo įrodymai ir t.t.).
- 3.3. Skundas turi būti išsamus, tvarkingas, įskaitomas ir surašytas lietuvių arba anglų kalba.
- 3.4. Skundas Bendrovei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:
 - 3.4.1. pateikiant jį atvykus asmeniškai į SAVY buveinę adresu Latvių g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika;
 - 3.4.2. siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) SAVY buveinės adresu Latvių g. 36A, Vilnius, Lietuvos Respublika;
 - 3.4.3. siunčiant elektroniniu paštu labas@savy.lt (prisegant Skundą kaip atskirą nuskenuotą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti parašą).

4. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

- 4.1. Bendrovei gavus bet kuriuo iš 3.4 p. nurodytu būdu pateiktą Skundą, Skundą priėmęs darbuotojas turi tą pačią darbo dieną perduoti Skundą Skundus nagrinėjančiam asmeniui.
- 4.2. Skundus nagrinėjantis asmuo per 10 darbo dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos privalo patvirtinti Pareiškėjui skundo gavimą bei nuspręsti dėl jo priimtumo.
- 4.3. Asmeniui, nagrinėjančiam Skundus, nusprendus, kad Skundas nėra priimtinas SAVY, Pareiškėjui pateikiamas aiškus ir detalus paaiškinimas, kodėl Skundas laikomas nepriimtiniu ir negali būti Bendrovės nagrinėjamas.
- 4.4. SAVY laiko nepriimtiniais šiuos Skundus:
 - 4.4.1. jeigu pateiktas Skundas neatitinka Tvarkos 3 skyriuje nustatytų reikalavimų;
 - 4.4.2. jeigu SAVY pateikiamas tapatus Skundas arba Skundas, kurį jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas, arba dėl kurio yra priimtas Bendrovės sprendimas, ar dėl kurio yra priimtas ir įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis ar įsakymas;
 - 4.4.3. jeigu Skundas yra anoniminis.
- 4.5. Skundus nagrinėjančio asmens sprendimu priėmus Skundą nagrinėti, 4.2. p. nustatytu terminu Pareiškėjui pateikiama ši informacija:
 - 4.5.1. Skundus nagrinėjančio asmens, į kurį Pareiškėjas gali kreiptis bet kokiais su Skundu susijusius klausimus, tapatybė ir kontaktiniai duomenys, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį;
 - 4.5.2. Skundo nagrinėjimo ir atsakymo Pareiškėjui pateikimo terminas.
- 4.6. Kiekvienas priimtas Skundas privalo būti Skundus nagrinėjančio asmens užregistruotas Žurnale (Priedas Nr. 2). Žurnale įrašomi ir tvarkomi šie duomenys apie Skundą:
 - 4.6.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jei Pareiškėjas yra juridinis asmuo);
 - 4.6.2. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;

- 4.6.3. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 4.6.4. Skundo registracijos numeris;
 - 4.6.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 4.6.6. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 4.6.7. atsakymo Pareiškėjui išsiuntimo data;
 - 4.6.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 4.7. Žurnale taip pat rekomenduojama registruoti visus kitus su Skundo nagrinėjimu susijusius SAVY veiksmus (pvz., kreipimąsi į išorės teisininkus, vidinius pasitarimus dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidinius patikrinimus ir kt.).

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 5.1. Bendrovė, 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. SAVY privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas.
- 5.3. Skundus nagrinėjantis asmuo pats išnagrinėja Skundą ir surašo Atsakymą arba paveda kitiems kompetentingiems Bendrovės darbuotojams per kuo trumpesnę laiką, bet ne ilgiau kaip Tvarkos 5.9 punkte nustatytais terminais, iširti Skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą Atsakymo projektą Skundus nagrinėjančiam asmeniui.
- 5.4. Skundus nagrinėjantis asmuo negali tirti skundų, kurie yra pateikti dėl Skundus nagrinėjančio asmens veiksmų (neveikimo) ar jo artimų giminaičių (jei tokie dirba Bendrovėje) atliktų veiksmų (neveikimo). Tokiu atveju Skundus nagrinėjantis asmuo privalo nusišalinti nuo konkretaus Skundo nagrinėjimo, raštu informuodamas Bendrovės vadovą, kuris paskiria kitą SAVY darbuotoją, kuriam nagrinėjant Skundą nekyla interesų konfliktas. 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 Bendrovės vadovui ir nusišalinti nuo konkretaus Skundo nagrinėjimo ar tyrimo. Jei šiame 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. Skundą nagrinėjantis asmuo, be kita ko, privalo:
 - 5.5.1. surinkti ir įvertinti visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
 - 5.5.2. išanalizuoti ir įvertinti istorinius duomenis, susijusius su Pareiškėjo aptarnavimu;
 - 5.5.3. išanalizuoti ir įvertinti ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
 - 5.5.4. įvertinti kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų SAVY vykdymu ir t.t.);

- 5.5.5. esant poreikiui, bendrauti su Pareiškėju;
- 5.5.6. esant poreikiui, paprašyti SAVY darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, ar minėto darbuotojo kolegų duoti paaiškinimus dėl Skundo aplinkybių;
- 5.5.7. esant poreikiui, prašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją, reikalingą Skundo nagrinėjimui.
- 5.6. Skundai Bendrovėje nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant ginčą baigti taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Bendrovė.
- 5.7. Skundai SAVY nagrinėjami neatlygintinai.
- 5.8. Skundą nagrinėjantis asmuo informuoja Pareiškėją apie visus papildomus veiksmus, kurių buvo imtasi nagrinėjant Skundą, ir nedelsdamas atsako į pagrįstus Pareiškėjo klausimus dėl Skundo nagrinėjimo.
- 5.9. Skundą nagrinėjantis asmuo turi išnagrinėti Skundą ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą Atsakymą Pareiškėjui ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Pareiškėjo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.
- 5.10. Jeigu dėl išskirtinių, nuo Bendrovės nepriklausančių priežasčių Atsakymo neįmanoma pateikti per 30 kalendorinių dienų, Bendrovė apie tai informuoja Klientą, nurodyma Atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį Atsakymą.
- 5.11. 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.

6. SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ATSAKYO PATEIKIMAS

- 6.1. Atsakyme atsižvelgiama į visus Skunde nurodytus klausimus ir pateikiamos atitinkamą sprendimą nulėmusios priežastys. Sprendimas dėl Skundo turi atitikti visus ankstesnius SAVY sprendimus dėl panašių Skundų, nebent SAVY gali pagrįsti skirtingų sprendimų priėmimą.
- 6.2. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui teikiamas elektroniniu laišku arba, Pareiškėjui pageidaujant, popieriniu būdu.
- 6.3. Atsakyme Pareiškėjui turi būti nurodoma bent:
 - 6.3.1. Atsakymo pateikimo data;
 - 6.3.2. motyvuotas Atsakymas;
 - 6.3.3. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);
 - 6.3.4. Atsakymo į Skundą rengėjo vardas, pavardė, pareigos ir parašas.
- 6.4. Atsakymai į Pareiškėjų Skundus visais atvejais turi būti suderinti su Vadovu.
- 6.5. Jeigu SAVY nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, SAVY Pareiškėjui nurodo atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, už atitinkamo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.

- 6.6. Jeigu SAVY 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 SAVY) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į SAVY.
- 6.7. 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>.
- 6.8. Jeigu Bendrovės netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas nėra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 6.9. Išnagrinėti Skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje skundų segtuve arba SAVY elektroninėje duomenų saugojimo sistemoje įstatymų nustatyta tvarka, bet ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo klientui pateikimo dienos.

7. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 7.1. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, SAVY nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Vadovo paskirtas darbuotojas:
 - 7.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, kiek tai susiję su SAVY vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat teikia Vadovui pasiūlymus dėl Skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų nustatymo;
 - 7.1.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų SAVY teikiamų paslaugų arba produktų, kiek tai susiję su SAVY vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, atsiradimą;
 - 7.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir teikia Vadovui pasiūlymus dėl jų šalinimo būdų;
 - 7.1.4. jei reikia, atlieka veiksmus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys;
 - 7.1.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 7.2. Vadovas, susipažinęs su Tvarkos 7.1 p. 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.
- 7.3. Informacija apie Vadovo sprendimus dėl Skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo turi būti ne trumpiau kaip 3 metus saugoma teisės aktų nustatyta tvarka.

8. GINČŲ TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ SPRENDIMAS

- 8.1. Jeigu Pareiškėjas mano, kad kita finansavimo sandorio šalis pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į SAVY ta pačia šioje Tvarkoje nustatyta tvarka. Vis dėlto, tokiais atvejais Pareiškėjas privalo nurodyti, kad kreipiasi dėl ginčo tarp finansavimo sandorio šalių.
- 8.2. Išnagrinėjusi Pareiškėjo pateiktą su ginču tarp finansavimo sandorio dalyvių susijusią informaciją, Bendrovė gali pateikti finansavimo sandorio šalims pasiūlymą dėl galimo ginčo sprendimo būdo per ne ilgesnį nei 35 darbo dienų laikotarpį. Toks pasiūlymas nėra įpareigojantis ar privalomas.
- 8.3. Pagal Tvarkos 8.1 punktą Pareiškėjo pateikta informacija nėra laikoma Skundu ir jai nėra taikomos kitos Tvarkoje numatytos Skundams taikytinos nuostatos. Visais atvejais Bendrovė stengiasi veikti geriausiai savo Klientų interesais, tačiau neprisiima jokios atsakomybės už pateiktą ginčo sprendimo pasiūlymą, jo tinkamumą ar pasekmes.
- 8.4. Nepavykus išspręsti ginčo tarp finansavimo sandorio šalių Tvarkos 8.1 – 8.3 p. numatyta tvarka, toliau ginčas tarp finansavimo sandorio šalių sprendžiamas taikomų teisės aktų numatyta tvarka.

9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 9.1. Šios Tvarkos pakeitimai ir (ar) papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos, jeigu nėra nurodyta kita įsigaliojimo data. Su Tvarka bei jos pakeitimais pasirašytinai supažindinami ir ja privalo vadovautis visi SAVY darbuotojai.
- 9.2. Vadovas nustato, kas atlieka Skundus nagrinėjančio asmens funkcijas. Skundus nagrinėjantys asmenys turi turėti pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties, kad tinkamai įgyvendintų šios Tvarkos reikalavimus. Skundus nagrinėjančiam asmeniui turi būti suteikiama prieiga prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
- 9.3. Vadovas ar jo paskirtas asmuo privalo užtikrinti, kad SAVY darbuotojai būtų laiku informuoti apie šios Tvarkos pakeitimus ir (ar) papildymus.
- 9.4. SAVY kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus.
- 9.5. Tvarka peržiūrima esant poreikiui bei atsižvelgiant į geriausią praktiką, tačiau bet koku atveju ne rečiau kaip kartą per metus. Už Tvarkos peržiūrą bei siūlymus, kaip tobulinti Tvarką (jei reikalinga) atsakingas už atitiktą SAVY veikloje atsakingas darbuotojas, o už naujos Tvarkos redakcijos galutinį patvirtinimą – Vadovas.

SKUNDO FORMA

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	E. PAŠTAS

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

PAVARDĖ/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMAS	VARDAS

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

TELEFONAS	E. 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	E. 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	ŠALIS

TELEFONAS	E. 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	<input type="checkbox"/>
Investicijų, dėl kurių pateiktas skundas, sutarties dokumentų kopija	<input type="checkbox"/>
<i>Kiti skundą pagrindžiantys dokumentai:</i>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>