



**UAB SUTELK TINIO FINANS AVIMO PLATFORMOS „REVESTUS“
KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR GINČŲ TARP FINANS AVIMO SANDORIO
ŠALIŲ SPRENDIMO TAISYKLĖS**

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB sutelktinio finansavimo platformos „Revestus“ (toliau – Bendrovė) klientų skundų nagrinėjimo ir ginčų tarp finansavimo sandorio šalių sprendimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra skirtos užtikrinti, įgyvendinti ir palaikyti veiksmingą Skundų nagrinėjimo procesą, užtikrinantį, kad Bendrovė:
 - 1.1.1. greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuotų Pareiškėjų Skundų valdymo procesą;
 - 1.1.2. laikytųsi nustatytų Skundų nagrinėjimo terminų;
 - 1.1.3. Pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją naudotų laikydamasi teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
 - 1.1.4. vengtų interesų konfliktų, imtųsi visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti;
 - 1.1.5. pavestų Pareiškėjų Skundus nagrinėti darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiktų jiems prieigą prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos;
 - 1.1.6. priimtų visus jai Pareiškėjų pateiktus Skundus (įskaitant, bet neapsiribojant pateiktais per tinkamai įgaliotą trečiąjį asmenį) ir informuotų Pareiškėją apie nemokamą Skundų nagrinėjimo procesą;
 - 1.1.7. tinkamai ir organizuotai registruotų, saugotų gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;
 - 1.1.8. stebėtų, kad Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas;
 - 1.1.9. sukurtų, palaikytų ir naudotų vidaus informavimo sistemą, užtikrinančią veiksmingą Skundų valdymo procesą.
- 1.2. Taisyklės netaikomos, kai:
 - 1.2.1. Pareiškėjo Skunde nurodyta Bendrovės veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko; arba
 - 1.2.2. Skundas nėra susijęs su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, t. y. pateiktas dėl kitos Bendrovės vykdomos veiklos, arba dėl Pareiškėjo teisių galimo pažeidimo, nesusijusio su sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veiklos vykdymu; arba
 - 1.2.3. Bendrovė neatsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą. Šiame punkte nurodytu atveju Bendrovė privalo atsakyti Pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydamas Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.

2. SĄVOKOS



- 2.1. **Atsakingas darbuotojas** – už Skundų nagrinėją atsakingas Bendrovės vadovo paskirtas darbuotojas.
- 2.2. **Bendrovė – UAB** sutelktinio finansavimo platforma „Revestus“, juridinio asmens kodas 306658798, buveinės adresas Nemenčinės pl. 45, R7, LT-10105 Vilnius.
- 2.3. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas.
- 2.4. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo.
- 2.5. **Reglamentas** – 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
- 2.6. **Skundas** – Bendrovei raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla arba dėl to sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.
- 2.7. **Skundų registracijos žurnalas** – kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Skundai.
- 2.8. **Taisyklės** – šios **Klientų skundų nagrinėjimo ir ginčų tarp finansavimo sandorio šalių sprendimo taisyklės**.
- 2.9. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reguliuojančiuose sutelktinio finansavimo paslaugų teikimą.

3. SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 3.1. Klientas, manydamas, jog Bendrovė netinkamai teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas ir (ar) pažeidžia Kliento teises ir teisėtus interesus, gali pats arba per atstovą Bendrovei pateikti Skundą. Skundo forma pridedama prie Taisyklių (priedas Nr. 1).
- 3.2. Bendrovė, gavusi skundą, patvirtina jo gavimą ir per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo praneša Klientui, ar jo skundas yra priimtinas. Jeigu skundas neatitinka Taisyklių 4.4. punkte nurodytų priimtinumą sąlygų, Bendrovė Klientui pateikia aiškų nepriimtino skundo atmetimo priežasčių paaiškinimą. Patvirtinime apie skundo gavimą, Bendrovė nurodo asmenį, kuriam Klientas gali teikti visus su skundu susijusius klausimus, ir jo kontaktinius duomenis, įskaitant el. pašto adresą ir telefono numerį.
- 3.3. Bendrovės gaunami Skundai turi būti registruojami Skundų registracijos žurnale (priedas Nr. 2). Skundus ne vėliau kaip kitą darbo dieną po jo gavimo Skundų registracijos žurnale registruoja Atsakingas darbuotojas.
- 3.4. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.
- 3.5. Skundų registracijos žurnale turi būti šie Skundą patvirtinantys duomenys:

- 3.5.1. eilės numeris;
- 3.5.2. Skundo gavimo data ir būdas;
- 3.5.3. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
- 3.5.4. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
- 3.5.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
- 3.5.6. Skundžiamos Bendrovės paslaugos ir (ar) produktai, jų rūšys;
- 3.5.7. Skundo nagrinėjimo eiga (data, nagrinėjęs asmuo, kt.)
- 3.5.8. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
- 3.5.9. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.6. Esant sudėtingam Skundui, Atsakingas darbuotojas, gavęs Bendrovės direktoriaus sutikimą, Skundo nagrinėjimui pasitelkia trečiuosius asmenis – advokatus ar kitus konsultantus.
- 3.7. Atsakingam darbuotojui turi būti sudarytos sąlygos gauti visą reikiamą informaciją Skundui išnagrinėti. Jei Skundui išnagrinėti būtina susipažinti su Bendrovės komercinę paslaptį sudarančia informacija, tokį Skundą ar jo dalį toje apimtyje privalo išnagrinėti pats Bendrovės direktorius.
- 3.8. Nagrinėjant Skundą, Atsakingas darbuotojas turi ir privalo susisiekti su Pareiškėju, jei yra būtina nustatyti papildomas aplinkybes ar išsiaiškinti kilusius neaiškumus Skundo nagrinėjimo metu.
- 3.9. Nagrinėjant Skundą:
 - 3.9.1. turi būti renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu Skundu susiję dokumentai ir duomenys;
 - 3.9.2. Atsakingas darbuotojas turi gauti paaiškinimus iš kitų darbuotojų, kurie aptarnavimo Pareiškėjų ir gali turėti reikšmingos informacijos Skundo teisingam išnagrinėjimui;
 - 3.9.3. susisiekus su Pareiškėju turi būti bendraujama aiškiai ir suprantamai;
 - 3.9.4. laikomasi asmens duomenų apsaugos reikalavimų;
 - 3.9.5. Pareiškėjui turi būti parengtas atsakymas raštu, kuris pateikiamas tokiomis pačiomis priemonėmis, kuriomis Skundas buvo pateiktas Bendrovei, išskyrus kai Pareiškėjas yra nurodęs kitą atsakymo pateikimo būdą.
- 3.10. Jei Atsakingas darbuotojas Skundo nagrinėjimo metu nustato, kad jis gali būti šališkas, Skundą pateikęs asmuo ar jo atstovas giminystės, verslo ar kitais ryšiais yra susijęs su Atsakingu darbuotoju, Atsakingas darbuotojas privalo nedelsiant apie tai informuoti Bendrovės direktorių ir nusišalinti nuo Skundo nagrinėjimo.
- 3.11. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu gaunamas Pareiškėjo raštu išreikštas atsisakymas nuo pateikto Skundo, Skundo nagrinėjimas yra nutraukiamas ir apie tai yra pažymima Skundų registracijos žurnale.
- 3.12. Išnagrinėjus Skundą, parengtas atsakymas, kai jį rengia ne pats Bendrovės direktorius, turi būti pateiktas suderinimui su Bendrovės direktoriumi.
- 3.13. Pareiškėjo Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Atsakingas darbuotojas turi apie tai informuoti Bendrovės direktorių ir suderinti su juo papildomą Skundo išnagrinėjimo terminą, kuris



negali būti ilgesnis kaip 20 (dvidešimt) darbo dienų (bendras terminas negali viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų). Apie priimtą sprendimą pratęsti terminą išnagrinėti Skundą turi būti pranešta Pareiškėjui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas.

- 3.14. Bendrovė tinkamai (nusiųsdama pranešimą tokiu pačiu būdu koku buvo gautas Skundas arba kitu su Klientu suderintu būdu) informuoja Klientą apie visus papildomus veiksmus, kurių imtasi nagrinėjant skundą, ir nepagrįstai nedelsdama atsako į Kliento pateiktus pagrįstus informacijos prašymus.
- 3.15. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, turi būti išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, tame tarpe šios:
 - 3.15.1. jei Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienus) 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 Bendrovei) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką;
 - 3.15.2. jei Pareiškėjas nėra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 3.16. Pareiškėjų Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
- 3.17. Bendrovė privalo saugoti Pareiškėjų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusių medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Sareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

4. REIKALAVIMAI TEIKIAMAM SKUNDUI

- 4.1. Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje www.revestus.com, taip pat su jomis galima susipažinti Bendrovės buveinėje.
- 4.2. Pareiškėjas teikdamas Skundą, turėtų vadovautis Taisyklėse nurodytomis rekomendacijomis. Jei gautas Skundas neatitinka šiame skyriuje nustatytų reikalavimų, Atsakingas darbuotojas turi susisiekti su Pareiškėju ir paprašyti patikslinti / papildyti Skundą, jei to nepadarius Skundo išnagrinėti nėra galimybės.
- 4.3. Jei per nustatytą terminą Pareiškėjas Skundo nepatikslinka / nepapildo, Skundas paliekamas nenagrinėtas, o apie tai Pareiškėjas informuojamas raštu, nurodant priežastį, dėl kurios Skundas paliktas nenagrinėtas. Skunda, kuris buvo paliktas nenagrinėtu, laikomas nepaduotu Bendrovei. Pareiškėjas turi teisę pakartotinai teikti Skundą Bendrovei, jei nėra paleistas terminas Skundui pateikti.
- 4.4. Skunde turi būti nurodyta Pareiškėjo fizinio asmens – vardas ir pavardė, gimimo data, juridinio asmens – pavadinimas, juridinio asmens kodas, Skundo surašymo data, Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, kuriais norima gauti atsakymą, Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai ar neveikimas, Pareiškėjo reikalavimai, prie Skundo pridedamų dokumentų sąrašas. Jei Skundas pateikiamas per atstovą, Skunde turi būti nurodomi atstovo duomenys ir pateikiamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

- 4.5. Skundas turi būti teikiamas Bendrovės buveinės adresu atvykus į Bendrovės buveinę arba siunčiant Skundą paštu, arba siunčiamas el. paštu info@revestus.com. Skundas turi būti pasirašytas el. parašu arba turi būti pridedamas pasirašytas ranka nuskanuotas Skundas. Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie jo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 4.6. Skundas gali būti pateiktas lietuvių.
- 4.7. Skundas turi būti išsamus, įskaitomas, jame turi būti surašyti aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.
- 4.8. Skundas, kuris jau buvo išnagrinėtas Bendrovės, ar kuriame nurodomi pažeidimai arba aplinkybės buvo išnagrinėtos arba yra nagrinėjamos priežiūrą vykdančios institucijos arba teismo, Bendrovės nėra nagrinėjamas.
- 4.9. Jei Pareiškėjo netenkina pateiktas atsakymas į Skundą arba Pareiškėjas negauna atsakymo per Taisyklėse nurodytą terminą, Pareiškėjas turi teisę ginti savo pažeistas teises Taisyklių 3.15. punkte nustatyta tvarka bei kitomis teisės aktų leidžiamomis priemonėmis.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 5.1. Siekdamas nustatyti Bendrovės veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė privalo nuolat vertinti Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu turi būti:
 - 5.1.1. renkama informacija apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atlikta šios informacijos analizė, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 5.1.2. įvertinta, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali būti nulemta Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimo;
 - 5.1.3. įvertinta, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdai;
 - 5.1.4. jei reikia, pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys.
- 5.2. Taisyklių 5.1. punkte nustatytą vertinimą atlieka ir siūlymus Bendrovės direktoriui siūlo Atsakingas darbuotojas. Bendrovės direktorius, susipažinęs su surinkta informacija apie gaunamus Skundus, jų nagrinėjimo analize, įvertinęs siūlymus dėl Skundų priežasčių šalinimo bei šalinimo būdų, priima atitinkamus sprendimus, kad būtų pašalintos nustatytos Skundų pateikimo priežastys.
- 5.3. Bendrovė privalo ne trumpiau kaip 3 (tris) metus saugoti informaciją apie Bendrovės direktoriaus sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 6.1. Su Taisyklėmis turi būti supažindinti ir jomis privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, kuriems jos gali būti aktualios.
- 6.2. Valdydami Skundus Bendrovės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.
- 6.3. Už Taisyklių įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir procesų veiksmingumo vertinimą atsako Atsakingas darbuotojas. Atsakingas darbuotojas imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti ir teikia siūlymus dėl pakeitimų Bendrovės direktoriui.



- 6.4. Bendrovės direktorius privalo nuolat stebėti kaip yra nagrinėjami pateikti Skundai, ar atsakymai pateikiami per nustatytą terminą. Taip pat turi būti stebima kokia dalis atsakymus gavusių Pareiškėjų nesutinka su pateiktu atsakymu ir kreipiasi į teismą ar Lietuvos banką.
- 6.5. Bendrovė privalo kaupti ir Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų).

7. PRIEDAS

- 7.1. Priedas Nr. 1 – Skundo pavyzdinė forma



Priedas Nr. 1

prie UAB sutelktinio finansavimo platformos „Revestus“ klientų skundų nagrinėjimo ir ginčų tarp finansavimo sandorio šalių sprendimo taisyklių

STANDARTINĖ SKUNDŲ TEIKIMO FORMA

SKUNDO PATEIKIMAS

(Klientas turi jį nusiųsti UAB sutelktinio finansavimo platformai „Revestus“)

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 (įmonių registruota buveinė)	PAŠTO KODAS	MIESTAS	ŠALIS

TELEFONAS	EL. PAŠTAS

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

PAVARDĖ	VARDAS/JURIDINIO ASMENS PAVADINIMA	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	ŠALIS

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)

PARAŠAS

(data)