



## **KLIENTŲ SKUNDŲ IR PAKLAUSIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

## Bendrosios nuostatos

Nikulipe UAB (**toliau – Įstaiga**), licencijuota ir Lietuvos banko prižiūrima elektroninių pinigų įstaiga, visuomet stengiasi atliepti ir patenkinti visų savo Klientų poreikius ir suteikti jiems kokybiškas paslaugas ir geriausią įmanomą aptarnavimą. Mums svarbus grįžtamasis ryšys su Klientais, kad galėtume gerinti savo teikiamas paslaugas ir paslaugų kokybę.

Įstaigos klientų skundų ir paklausimų nagrinėjimo tvarka (**toliau – Tvarka**) nustato privačių ir verslo klientų skundų ir/ar paklausimų priėmimo ir nagrinėjimo reikalavimus, atsakomybes ir šių skundų ir/ar paklausimų nagrinėjimo proceso taisykles. Ši Tvarka ir kita informacija, susijusi su skundų ir paklausimų valdymo ir nagrinėjimo procesais, yra pateikiama viešai Įstaigos internetiniame puslapyje lietuvių ir anglų kalbomis.

Klientas, manydamas, kad Įstaiga pažeidė su finansinių paslaugų teikimu susijusias jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Įstaigą ir nurodyti savo reikalavimus ir ginčo esmę bei su juo susijusias aplinkybes.

Skundą gali pateikti bet kuris Įstaigos klientas (fizinis ir/ar juridinis asmuo), turintis tiesioginį interesą dėl ginčo esmės ir/ar aplinkybių:

- Esamas, buvęs, ar potencialus Klientas;
- Fizinis asmuo, turintis atstovavimo teisę į Įstaigos klientą ir/ar turintis teisinį pagrindą teikti skundą juridinio asmens vardu.

## Teisinis pagrindas

Tvarka parengta vadovaujantis:

- 2013-06-06 Lietuvos banko Valdybos nutarimu Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ su kitais šio nutarimo pakeitimais ir papildymais;
- 2012-01-26 Lietuvos banko Valdybos nutarimu Nr. 03-23 patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis su kitais šio nutarimo pakeitimais ir papildymais;
- 1996-06-11 LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu su kitais šio įstatymo pakeitimais ir papildymais bei susijusiais teisės aktais;
- 1999-10-28 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymu su kitais šio įstatymo pakeitimais ir papildymais;
- 2018-04-17 Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatymo Nr. XI-1868 pakeitimo įstatymu su kitais šio įstatymo pakeitimais ir papildymais;
- Kiti teisės aktai

## Apibrėžimai

**Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Įstaiga teikia finansines paslaugas. Kai skundas yra susijęs su juridinio asmens kliento atstovu ir/ar juridinio asmens atstovavimu, sąvoka Klientas apima ir juridinio asmens vadovus, kitus juridinį asmenį atstovaujančius asmenis, taip pat įgaliotuosius sąskatos naudotojus (asmenis, turinčius pasirašymo teisę), kaip/jei tai apibrėžiama sutartyje tarp Įstaigos ir Kliento. Į kliento sąvoką įtraukiami ir Vartotojo sąvokoje apibrėžti asmenys, išskyrus atvejus, kai Vartotojo sąvoka vartojama atskirai.

**Sąskaita** – sąskaita, atidaryta Įstaigoje Kliento ar jo atstovo vardu, kuri naudojama Įstaigos produktams ir/ar paslaugoms teikti.

**Skundo pareiškėjas** – dėl Įstaigos teikiamų paslaugų ir/ar su Įstaiga sudarytų sutarčių skundą pateikęs fizinis ir/ar juridinis asmuo, t. y. klientas, potencialus klientas arba jo atstovas.

**Skundas** – Įstaigai raštu pateiktas Skundo pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Įstaigos teikiamomis finansinėmis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti skundo pareiškėjo reikalavimus.

**Skundų valdymo procesas** – Įstaigos darbuotojų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, skundo pareiškėjo informavimu ir kt.

**Vartotojas** – fizinis asmuo, sutinkantis su Įstaigos vienkartinio mokėjimo inicijavimo paslaugos taisyklėmis, asmeniniams, šeimos arba namų ūkio poreikiams tenkinti ir/ar fizinis asmuo, kurio teisės ir pareigos Įstaigos atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su Įstaiga šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla. Ši sąvoka neįtraukia kitų fizinių asmenų, išvardintų Kliento sąvokoje, atstovaujančių juridinį asmenį.

**Atsakingas darbuotojas** – Įstaigos darbuotojas, dalyvaujantis skundo nagrinėjimo procese ir/ar atsakingas už skundo priėmimą, nagrinėjimą ir atsakymo pateikimą Klientui.

**Paklausimas** – bendrinis informacinis klausimas ir/ar užklausa, teikiamas Įstaigai, dažniausiai susijęs su informacijos poreikiu sietinu su Įstaigos teikiamais produktais ir/ar paslaugomis.

**Produktai ir/ar paslaugos** – produktai ir/ar paslaugos, kuriuos Įstaiga teikia Klientams turimos Įstaigos elektroninių pinigų licencijos apimtyje. Teikiami produktai ir/ar paslaugos apibrėžti Įstaigos turimoje Lietuvos banko išduotoje licencijoje.

## Skundų ir paklausimų pateikimas

Tam, kad būtų tinkamai ir efektyviai valdomas su skundais ir paklausimais susijęs procesas, Įstaiga pateikia ir atkreipia dėmesį į šiuos skirtumus tarp skundų ir paklausimų:

# nikulipe

- Kai Klientams yra reikalinga bendrinė informacija ir/ar pagalba dėl mokėjimų apdorojimo ar kitų finansinių paslaugų, sąskaitų atidarymo, valdymo, kilusių sutrikimų, mokėjimų vykdymo ar kitų bendrinių klausimų, tačiau šie paklausimai nėra susiję su konkrečių teikiamų produktų ir/ar paslaugų kokybe ir/ar kitais teisėtų interesų pažeidimais, tai priskiriama paklausimams. Esant bet kokiems aukščiau minėtiems klausimams, Klientai nedelsdami turėtų kreiptis tiesiogiai į Įstaigą, kad būtų rasti atitinkami sprendimai ir būtų sumažinama tikimybė paklausimui tapti oficialiu skundu. Esant bet kokiems paklausimams, Klientai turėtų kreiptis užpildant internetinę formą, esančią Įstaigos internetiniame puslapyje, adresu <https://nikulipe.com/contact-us/>.
- Kai Klientas mano, kad Įstaiga pažeidė su finansinių paslaugų teikimu susijusias jo teises ar įstatymų saugomus interesus, ar kitus teisės aktuose nustatytus reikalavimus, taip pat Įstaigos veiksmai sukėlė Klientui finansinių nuostolių, padarė žalos ir/ar Klientas norėtų išreikšti nepasitenkinimą dėl Įstaigos teikiamų produktų ir/ar paslaugų kokybės, Klientas turėtų kreiptis į Įstaigą su oficialiu skundu pateikiant užpildytą ir pasirašytą skundo formą Įstaigos internetiniame puslapyje, adresu <https://nikulipe.com/complaints/>.

Tam, kad Kliento skundas būtų išnagrinėtas, skundo pareiškėjas, teikdamas skundą, skundo formoje privalo nurodyti:

- asmens, kurio teisės, interesai ir/ar sutartiniai susitarimai pažeisti, vardas ir pavardė / įmonės pavadinimas (atstovavimo atveju – atstovo vardas ir pavardė/įmonės pavadinimas, atstovavimo pagrindas);
- pridėtas atstovo įgaliojimas, jei klientą atstovauja įgaliotinis;
- kontaktiniai duomenys – gyvenamosios vietos adresas ir/ar faktinės įmonės veiklos vykdymo adresas, kiti duomenys ryšiui palaikyti (pvz., elektroninio pašto adresas, telefono numeris ir kt.);
- skundo surašymo data, vieta;
- kreipimosi priežastis, t.y. kokios Kliento teisės, interesai, sutartiniai susitarimai buvo pažeisti, tokio pažeidimo pagrindas, jei žinomas, ir pažeidimo data;
- pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai (jei tokie yra). Jei skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Įstaiga sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir/ar numeris (jei tokie klientui žinomi);
- pageidavimas, kaip klientas tikisi, kad bus išspręstas ginčas;
- parašas.

Skundas turi būti surašytas lietuvių arba anglų kalba.

Įstaiga turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą, jei skundas buvo pateiktas nesilaikant aukščiau aptartos tvarkos, t.y. Įstaiga turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Įstaigai pateikiama pakankamai identifikuojančių duomenų apie skundo pareiškėją ir/ar skundo esmę/pagrindą. Taip pat, Įstaiga neprivalo nagrinėti skundų, jei skundo pareiškėjo skunde nurodyta Įstaigos veikla nereguluojama specialiuųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko arba Įstaiga neatsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą. Tokiais atvejais Įstaiga informuoja klientą raštu per 5 (penkis) darbo dienas apie skundo nagrinėjimo atsisakymą, ir jei įmanoma, nurodo skundo pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį ir/ar atsakingą instituciją.

# nikulipe

Vartotojas, ketinantis pasinaudoti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūra Lietuvos banke, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką, privalo raštu kreiptis į Įstaigą ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

## Skundų nagrinėjimas

Gavus Kliento skundą, Įstaiga, įregistravus į vidinį skundų žurnalą pagal Įstaigos nustatytą vidinę tvarką, nedelsdama bet ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas Klientui praneš raštu ir/ar kitomis priemonėmis apie skundo gavimą ir pradės skundo nagrinėjimą.

Skundas visuomet nagrinėjimas vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes. Įstaigos atsakingi darbuotojai, turintys pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties ir paskirti nagrinėti skundą, privalo užtikrinti, kad su skundo pareiškėju bus bendraujama aiškiai ir suprantamai, bus renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir duomenys bei vengs interesų konfliktų, galinčių paveikti skundo nagrinėjimo objektyvumą.

Pareiškėjo skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas raštu pateiktas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, jeigu įstatymai ar kiti su paslaugų teikimu susiję Įstaigai privalomi teisės aktai nenustato kito termino.

Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Įstaiga negali kontroliuoti, skundas negali būti išnagrinėtas ir atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, Įstaigos atsakingo darbuotojo pateikiamas negalutinis atsakymas, aiškiai nurodant atsakymo į skundą vėlavimo priežastis, aplinkybes ir terminą, iki kurio pareiškėjui bus pateiktas galutinis atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

Įstaigos darbuotojai, atsakingi už skundų nagrinėjimo procesą, turi teisę prašyti Pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ir/ar informaciją, reikalingą išnagrinėti pateiktiems skundams.

Kai Įstaiga netenkina arba tik iš dalies tenkina skunde nurodytus Pareiškėjo reikalavimus, Įstaiga pateikia išsamų, aiškų ir motyvuotą atsakymą su šį atsakymą pagrindžiančiais dokumentais.

Atsakymai į skundus yra rengiami lietuvių arba anglų kalba, vadojaunantis kalba, kuria gautas pats skundas. Atsakymas Klientui pateikiamas tuo pačiu kanalu, kuriuo buvo gautas skundas, jei Klientas nenurodė kitaip.

Skundo Pareiškėjas turi teisę atsiimti pateiktą skundą. Jei skundo pareiškėjas atsiima pateiktą skundą, Įstaiga, kiek tai leidžia atitinkami teisės aktai, nutraukia skundo nagrinėjimą ir traktuoja, kad pateiktas skundas yra išnagrinėtas.

## Klientų ir Vartotojų teisės

Kai Įstaigos atsakymas netenkina Vartotojo, ar jam nėra atsakoma per nustatytą terminą dėl Įstaigos kaltės, Vartotojas per 1 (vienus) metus nuo kreipimosi į Įstaigą dienos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo šiais adresais:

- Per elektroninę finansinių paslaugų vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą „Elektroniniai valdžios vartai“;
- Užpildant Lietuvos banko Vartotojo kreipimosi formą ir ją siunčiant Lietuvos banko Teisės Ir licencijavimo departamentui, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, el. paštas [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt);
- Pateikiant laisvos formos kreipimąsi ir jį siunčiant Lietuvos banko Teisės Ir licencijavimo departamentui, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, el. paštas [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt).

Daugiau informacijos apie skundų teikimo tvarką rasite Lietuvos banko puslapyje <https://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai>

Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Įstaigai) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis vartotojas grindžia reikalavimą), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra atlikęs šioje Tvarkoje nurodytus veiksmus.

Vartotojas taip pat turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl ginčų, kylančių ne dėl Lietuvos banko kompetencijoje nagrinėjamų ginčų (adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)).

Kai Vartotojas yra kitos Europos Sąjungos pilietis ir rezidentas, jis taip pat turi teisę skundą teikti per Europos Komisijos FIN-NET tinklą (daugiau informacijos: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country\\_lt](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_lt)).

Klientai taip pat turi teisę kreiptis į:

- Valstybinę duomenų apsaugos tarnybą dėl ginčų, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos (adresas L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, interneto svetainės adresas [www.ada.lt](http://www.ada.lt)).
- Į teismą dėl pažeistų savo teisių ir ginti savo teises teisės aktų nustatyta tvarka.

## Baigiamosios nuostatos

Įstaiga skundus nagrinėja neatlygintinai.

Įstaiga saugo Pareiškėjų skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentus, kuriuose nurodyti konkretūs skundų nagrinėjimo rezultatai, ir Pareiškėjams pateiktus atsakymus ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjams pateikimo dienos.

Šios taisyklės paskelbtos viešai ir pasiekiamos įstaigos internetiniame puslapyje.