

## Skundų nagrinėjimo taisyklės

Skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) numato UAB „Noviti“ (toliau – Finansuotojas) pareiškėjų pateiktų skundų nagrinėjimo tvarką.

### Taisyklėse naudojamos sąvokos:

**Klientas** – juridinis asmuo, kuriam Finansuotojas teikia finansines paslaugas.

**Pareiškėjas** – dėl Finansuotojo teikiamų paslaugų ir (arba) su Finansuotoju sudarytų sutarčių skundą pateikęs juridinis asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas, kito finansų rinkos dalyvio klientas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar šių asmenų atstovas.

**Skundas** – Finansuotojui raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodomas galimas teisių ar interesų pažeidimas, susijęs su Finansuotojo teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir išreiškiamas Pareiškėjo suformuluotas reikalavimas.

Pareiškėjai, manydami, kad Finansuotojas pažeidė su finansinių paslaugų teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Finansuotoją išdėstant savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes. Pareiškėjas privalo raštu kreiptis į Finansuotoją ne vėliau kaip per **3 (tris) mėnesius** nuo tos dienos, kai sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Pareiškėjas savo Skundą gali pateikti šiais būdais: a) atsiųsdamas pasirašytą Skundą Finansuotojo buveinės adresu Konstitucijos pr. 26 Vilnius, Lietuva, b) atsiųsdamas elektroniniu parašu pasirašytą Skundą el. pašto adresu [atsiliepimai@noviti.lt](mailto:atsiliepimai@noviti.lt).

Skundą be Pareiškėjo gali pateikti ir įstatymų numatyta tvarka įgaliotas Pareiškėjo atstovas.

Pareiškėjas savo Skundą gali pateikti laisva forma arba užpildžius Standartinę skundo formą, kurią galima rasti [www.noviti.lt](http://www.noviti.lt) svetainėje. Bet kuriuo atveju, skunde būtina nurodyti šią informaciją:

- asmens, kurio teisės pažeistos vardą ir pavardę / įmonės pavadinimą, gimimo datą ar asmens kodą / įmonės identifikavimo kodą;
- Skundą teikiančio asmens vardą, pavardę, asmens kodą arba gimimo datą, gyvenamąją vietą ir kitus duomenis tolimesnei komunikacijai (kontakcinį adresą, jeigu nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefoną);
- Skundo teikimo datą ir jo priežastis – išdėstant kokios teisės, sutartys buvo pažeistos, nurodant pageidaujamus galimus ginčo sprendimo, dėl to kilusių tiesioginių neigiamų pasekmių pašalinimo būdus ir formas. Taip pat reikalinga pridėti nurodomas aplinkybes pagrindžiančius dokumentus (jei tokių yra). Jei Skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Finansuotoju sudaryta sutartimi, privalu nurodyti sutarties rekvizitus (datą ir / ar numerį);
- koku būdu pageidaujama tęsti bendravimą ir gauti atsakymą dėl Skundo nagrinėjimo (el. paštu, paštu, telefonu).

Skundas turi būti pasirašytas jį teikiančio asmens.

Skundas gali būti pateiktas lietuvių arba anglų kalba.

Nepateikus aukščiau nurodytos informacijos ar pateikus tik dalį informacijos, terminas Skundui nagrinėti bus pratęstas – jis bus pradėtas skaičiuoti tik po to, kai Pareiškėjas įvykdys prašymą patikslinti informaciją.

Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per **30 darbo dienų** nuo kreipimosi gavimo dienos (arba patikslintos informacijos pateikimo, jei toks prašymas Finansuotojo buvo pateiktas). Kai dėl priežasčių, kurių Finansuotojas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 30 darbo dienų, per šį terminą pateikiamas atsakymas su vėlavimo pateikti išsamų atsakymą priežastimis ir terminu, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Jo pateikimas, bet kuriuo atveju, neviršys 45 darbo dienų.

Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, kruopščiai ir detalai patikrinant visas Skunde nurodytas aplinkybes. Skundą nagrinėjantys Finansuotojo darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminystės ar kitų priežasčių, galinčių turėti įtakos objektyviam skundo nagrinėjimui.

Skundai yra priimami ir nagrinėjami **nemokamai**.

Atsakymas į Pareiškėjo Skundą pateikiamas tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, t. y., raštu, nebent pateikdamas Skundą Pareiškėjas nurodo, jog pageidauja gauti atsakymą kitais būdais ir kitomis priemonėmis. Atsakymas pateikiamas ta kalba, kuria buvo pateiktas Skundas.

Tuo atveju, jeigu Pareiškėjo Skundas patenkinamas šalims susitarant baigti ginčą taikiai arba sudarant naują finansinių paslaugų sutartį ir / ar jos sąlygų pakeitimą, papildomas atsakymas raštu nepateikiamas.

Finansuotojas turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų, sunkiai įskaitomų Skundų. Tokių Skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų, Finansuotojas taip pat turi teisę nenagrinėti.

Jei Finansuotojas atsisako tenkinti Pareiškėjo reikalavimus arba juos tenkina tik iš dalies, tokiu atveju Finansuotojas privalo pateikti išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą su jį pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra). Savo atsakyme Finansuotojas nurodo kitus galimus Pareiškėjo teisių gynimo būdus ir priemones.

Finansuotojas turi teisę nenagrinėti pakartotinai teikiamų skundų, kuriais tas pats Pareiškėjas kreipiasi dėl iš esmės tapačių klausimų, nenurodant naujų reikšmingų Skundą pagrindžiančių aplinkybių, nepateikiant naujų esminę reikšmę sudarančių duomenų ir / ar nereiškiant naujų reikalavimų. Visais atvejais kiekvienas Skundas yra registruojamas ir Pareiškėjas informuojamas apie Skundo nagrinėjimo rezultatus.