Atnaujinta sutartis įsigaliojo: 2026-04-02

„PAYSERA LT“, UAB KLIENTŲ PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. „Paysera LT“, UAB klientų pretenzijų (skundų) priėmimo ir nagrinėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) tikslas – užtikrinti aukštą „Paysera LT“, UAB (toliau – Bendrovė) Klientų aptarnavimo kokybę, efektyviai nagrinėjant Klientų pateiktas pretenzijas (skundus) ir sprendžiant su jomis (jais) susijusias problemas.

2. Taisyklės yra taikomos visoms (-iems) gaunamoms (-iems) pretenzijoms (skundams), susijusioms (-iems) su Klientų aptarnavimu, ir apima pretenzijos (skundo) išsprendimo kokybę ir kontrolę.

3. Taisyklėmis privalo vadovautis ir su jomis turi būti supažindinti Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriaus ir kiti pretenzijos (skundo) nagrinėjimo ir sprendimo procese dalyvaujantys atsakingi Bendrovės darbuotojai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Atsakymas** – Klientui raštu pateiktas atsakymas į iškeltus klausimus ir (arba) reikalavimus.

4.2. **Bendrovė** – „Paysera LT", UAB (juridinio asmens kodas 300060819, PVM mokėtojo kodas LT10001261114, buveinės adresas Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lietuvos Respublika).

4.3. **Klientas** – Bendrovės valdomoje sistemoje užsiregistravęs ir Paskyrą sukūręs fizinis arba juridinis asmuo.

4.4. **Pretenzija (skundas)** – Bendrovei pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, kylantys iš ar susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis.

4.5. **Pretenzijų (skundų) registracijos žurnalas** – žurnalas, kuriame registruojami tiesiogiai iš Klientų, paštu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Klientų pretenzijos (skundai). Šis registracijos žurnalas yra tvarkomas elektroniniu būdu ir skelbiamas Bendrovės Intranete.

4.6. **Užklausa** – Kliento pasidomėjimas arba pasiteiravimas, žodžiu arba raštu, dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ar aptarnavimo, kai sprendimas nėra sudėtingas ir atsakymas gali būti pateiktas nedelsiant arba klausimą galima išspręsti kontakto su Klientu metu.

4.7. **Vartotojas** – fizinis (privatus) asmuo, kuris naudojasi Bendrovės paslaugomis siekdamas tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba ar profesine veikla.

4.8. **Partneris** – trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis), kurį Bendrovė pasitelkia teikdama Paslaugas Klientams arba platindama savo produktus. Ši sąvoka apima Tarpininkus, elektroninių pinigų platintojus bei kitus subjektus, veikiančius partnerystės pagrindu, per kurių administruojamas platformas, svetaines ar mobiliąsias aplikacijas Klientams suteikiama prieiga prie Bendrovės Paslaugų.

4.9. Bendrovė prisiima atsakomybę už Skundų, susijusių su Bendrovės Partnerių (tarpininkų) veiksmais teikiant Bendrovės paslaugas, nagrinėjimą. Partneriai privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, perduoti gautus Skundus Bendrovei. Bendrovė užtikrina, kad Partneriai laikytųsi šių Taisyklių reikalavimų.

II SKYRIUS

KLIENTŲ UŽKLAUSŲ IR PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) REGISTRAVIMAS

5. Klientas turi teisę pateikti pretenziją Bendrovei ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo to momento, kai sužinojo arba turėjo sužinoti apie pažeidimą, kuris gali būti susijęs su jo teisėmis arba teisėtais interesais.

6. Užklausą Klientas gali pateikti raštu (siųsdamas elektroniniu paštu adresu pagalba@paysera.lt arba paštu adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius), žodžiu (telefonu) arba pateikti Klientų aptarnavimo skyriuje adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius.

6.1. Jei skundas gaunamas per Partnerį (Tarpininką), atsakingas darbuotojas privalo jį nedelsiant registruoti pretenzijų (skundų) registracijos žurnale (Intranete). Pačios užklausos ir susirašinėjimas gali būti tvarkomi (Zammad) sistemoje. Registruojant pažymima, kad skundas gautas per Tarpininką, ir pridedami visi Tarpininko persiųsti dokumentai bei pirminiai paaiškinimai.

7. Pareiškėjai Skundus gali pateikti lietuvių kalba arba kita kalba, jei taip buvo sutarta su Bendrove sutartyje. Skundai priimami ir nagrinėjami neatlygintinai.

8. Į žodžiu (telefonu arba Klientų aptarnavimo skyriuje) pateiktas Klientų užklausas yra atsakoma ir jam reikalinga informacija suteikiama pokalbio metu. Jeigu į žodinę užklausą atsakymo ir informacijos iškart neįmanoma suteikti, Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas Kliento turi prašyti užklausą pateikti raštu.

9. Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas, gavęs rašytinę Kliento užklausą, savarankiškai arba su kitų skyrių darbuotojų pagalba privalo organizuoti ir užtikrinti kokybišką ir išsamų atsakymo (informacijos) pateikimą Klientui.

10. Jeigu rašytinė užklausa atitinka pretenzijos (skundo) požymius, Klientą aptarnaujantis Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas Zammad sistemoje ją pažymi kaip pretenziją (skundą) ir ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduoda už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui, kuris užregistruoja pretenziją (skundą) Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

11. Klientai, manantys, kad dėl Bendrovės ar jos darbuotojų netinkamos veiklos buvo pažeistos jų teisės ar teisėti interesai, turi teisę kreiptis į Bendrovę, pateikdami pretenziją (skundą) šiais būdais:

11.1. Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriuje, adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius, užpildžius pretenziją (skundą) ir įteikus ją Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojui;

11.2. siunčiant pretenziją (skundą) paštu adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. siunčiant elektroniniu paštu adresu pagalba@paysera.lt. Kliento tapatybės patvirtinimo tikslu priimamos tik iš Kliento paskyroje nurodyto Kliento asmeninio elektroninio pašto adreso pateiktos pretenzijos (skundai); Bendrovės interneto puslapyje www.paysera.lt užpildžius skiltyje “Rašyti žinutę” skelbiamą užklausos formą;

12. Pretenzija (skundas) gali būti pateikiama (-mas) Kliento įgalioto asmens (pavyzdžiui, Klientui atstovaujančio advokato). Tokiu atveju įgaliotas asmuo privalo pateikti dokumentus, patvirtinančius jo įgaliojimus Kliento atžvilgiu (atstovavimo sutartį ar kt.). Dokumentas, įgaliojantis veikti kitą asmenį Kliento vardu, yra kopijuojamas, patvirtinamas Atsakingo darbuotojo (privalo būti uždedama žyma „Kopija tikra" bei asmens, padariusio dokumento kopiją ir sutikrinusio jį su originalu, vardas, pavardė, pareigos, parašas ir data) ir pridedamas prie pretenzijos (skundo). Tuo atveju, jeigu prie pretenzijos (skundo), pateiktos (-o) Kliento įgalioto asmens, nėra pridėti dokumentai, patvirtinantys šio asmens įgaliojimus, su pretenzija (skundu) dirbantis atsakingas darbuotojas privalo paprašyti pateikti šiuos dokumentus.

13. Pretenzijoje (skunde) turi būti nurodyta:

13.1. Kliento fizinio asmens vardas, pavardė / Kliento juridinio asmens pavadinimas;

13.2. Kliento adresas;

13.3. telefono numeris arba elektroninis paštas;

13.4. pretenzijos (skundo) pateikimo data;

13.5. pretenzijos (skundo) esmė, t. y. kokios Kliento teisės ar teisėti interesai pažeisti;

13.6. Bendrovei reiškiami reikalavimai;

13.7. dokumentai, susiję su pretenzija (skundu), jeigu Klientas juos turi;

14. Nenurodžius bent vieno iš Taisyklių 13 punkte nurodytų privalomų rekvizitų, Bendrovė turi teisę paprašyti Kliento patikslinti (papildyti) pretenziją (skundą).

15. Kliento pateikta (-as) pretenzija (skundas) raštu turi būti surašyta (-as) tvarkingai ir įskaitomai, pasirašyta (-as) Kliento ar jo įgalioto asmens.

16. Žodžiu pateiktos (-i) Klientų pretenzijos (skundai) yra atsakomos (-i) pokalbio metu bei Klientui pateikiama informacija, jog raštu atsakymas teikiamas tik į raštu gaunamas (-us) pretenzijas (skundus).

17. Visos Klientų pretenzijos (skundai), pateiktos (-i) Klientų aptarnavimo skyriuje adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius, arba atsiųstos paštu adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius, ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo jų gavimo turi būti nuskenuojamos ir persiunčiamos elektroniniu paštu už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui, kuris užregistruoja pretenziją (skundą) Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

18. Klientų pretenzijos (skundai), gautos (-i) elektroniniu paštu pagalba@paysera.lt, ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo jų gavimo Zammad sistemoje priskiriamos (-) už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui, kuris užregistruoja pretenziją (skundą) Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

III SKYRIUS

PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMAS

19. Siekdama užtikrinti nešališkumą, Bendrovė užtikrina, kad Skundo nagrinėjimas nebūtų pavestas darbuotojui, kurio veiksmai ar neveikimas yra skundžiami.

20. Klientų pateiktas (-us) pretenzijas (skundus) nagrinėja bei Bendrovės atsakymus į juos rengia ir pasirašo Klientų aptarnavimo skyriaus vadovo už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą paskirtas atsakingas darbuotojas.

21. Bendrovė skiria pakankamai žmogiškųjų išteklių tinkamam skundų nagrinėjimui užtikrinti bei vykdo reguliarius darbuotojų, nagrinėjančių skundus, mokymus.

22. Išskirtiniais atvejais, kai Kliento pretenzija (skundas) yra didelės apimties ir (arba) kompleksinio pobūdžio, suderinus su Teisės skyriaus vadovu, Kliento pretenziją (skundą) nagrinėja ir atsakymą į ją (jį) rengia Teisės skyriaus darbuotojas kartu su už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtu atsakingu darbuotoju.

23. Jei Kliento pretenzija (skundas) yra susijusi (-ęs) su netinkamais Bendrovės darbuotojo veiksmais, apie priimtą sprendimą turi būti informuojamas atitinkamas Bendrovės darbuotojas ir jo tiesioginis vadovas.

24. Jeigu užklausa ar pretenzija (skundas) buvo pateikta (-as) elektroniniu paštu pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com ar kitu el. pašto adresu:

24.1. atsakymas į pretenziją (skundą), gautą elektroniniu paštu, Klientui išsiunčiamas iš elektroninio pašto pagalba@paysera.lt. Bendrovės atsakymą išsiunčia už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtas atsakingas darbuotojas;

24.2. į visas užklausas, gautas elektroniniu paštu pagalba@paysera.lt, savarankiškai arba su kitų Bendrovės darbuotojų pagalba atsako Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai.

25. Visais atvejais iš elektroninio pašto pagalba@paysera.net siunčiamas Bendrovės atsakymas į pretenziją (skundą) turi būti suderintas su Klientų aptarnavimo skyriaus ar šio skyriaus padalinio vadovu.

26. Pretenzija (skundas) laikoma (-as) išspręsta (-as), kai atlikti visi problemos šalinimo veiksmai, priimti sprendimai ir pateiktas atsakymas Klientui.

27. Išnagrinėjusi pretenziją (skundą), Bendrovė priima sprendimą pripažinti Kliento pretenziją (skundą):

27.1. patenkinta (-as) – Bendrovė pripažįsta, kad Kliento reikalavimai yra teisėti bei pagrįsti ir imasi veiksmų jiems įvykdyti;

27.2. iš dalies patenkinta (-as) – Bendrovė iš dalies tenkina Kliento reikalavimus;

27.3. nepatenkinta (-as) – Kliento reikalavimai yra nepagrįsti, todėl netenkinami.

28. Jeigu Bendrovė priima sprendimą dėl atsisakymo tenkinti Kliento pretenziją (skundą) arba tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies, Bendrovės raštiškas atsakymas Klientui turi atitikti šiuos reikalavimus:

29. Bendrovės sprendimas dėl atsisakymo tenkinti pretenziją (skundą) (tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies) turi būti motyvuotas, pagrįstas dokumentais (faktais) ir teisės aktų normomis. Atsakymas Klientui rengiamas ta kalba, kuria sudaryta paslaugų teikimo sutartis, arba kita su Klientu suderinta kalba. Prie Bendrovės atsakymo, kai skundas netenkinamas, privalo būti pridėti dokumentai (jų kopijos), pagrindžiantys sprendimą (jei tokie dokumentai nebuvo pridėti anksčiau).

29.1. Jeigu Kliento pretenzija (skundu) yra ginčijama mokėjimo operacija, kaip galėjusi būti įvykdyta sukčiams ir (arba) dėl sukčiavimo veiksmų, Bendrovė, nagrinėdama pretenziją (skundą), siekia išsiaiškinti visas ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo ir su ja susijusias aplinkybes, kurios padėtų Bendrovei tinkamai ir pagrįstai įvertinti tiek ginčijamos mokėjimo operacijos autentiškumo patvirtinimo procedūros aplinkybę, tiek Kliento valios atlikti atitinkamą mokėjimo operaciją aplinkybę;

30. Bendrovės raštiškame atsakyme turi būti pateikta informacija apie Kliento interesų gynimo priemones, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teisėmis.

30.1. Tais atvejais, kai Klientas yra Vartotojas, jam teikiamame raštiškame atsakyme nurodoma, kad Bendrovės sprendimas atsisakyti tenkinti Kliento pretenziją (skundą) arba tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies per vienus metus nuo Kliento pretenzijos (skundo) pateikimo Bendrovei dienos gali būti skundžiamas Lietuvos bankui pagal vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

30.2. Bendrovės raštiškame atsakyme turi būti pateikta informacija, kad Klientas gali pateikti skundą Lietuvos bankui šiais būdais:

30.3. Per elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Užpildžius ir pasirašius Vartotojo kreipimosi formą: Vartotojo kreipimosi forma, ir siunčiant ją Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentui;

30.4. **El. paštas:** ra@lb.lt arba info@lb.lt;

30.5. **Adresas**: Lietuvos bankas, Teisės ir Licencijavimo departamentas, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, Lietuva.

31. Nustačius, kad Kliento pretenzija (skundas) yra pagrįsta (nusprendus ją patenkinti ar tenkinti iš dalies), ir finansinė paslauga galėjo būti suteikta netinkamai, ir tai pažeidė Kliento teisėtus lūkesčius ir (ar) interesus, Bendrovės atsakyme Klientui turi būti išreiškiamas apgailestavimas dėl netinkamai suteiktos finansinės paslaugos ir atsiprašoma Kliento.

32. Bendrovės atsakyme dėl sprendimo atsisakyti tenkinti Kliento pretenziją (skundą) arba tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies turi būti kuo aiškiau ir suprantamiau Klientui paaiškinta, kodėl Bendrovė priėmė tokį sprendimą, taip pat jame gali būti pasiūlytos papildomos priemonės, skirtos didinti Kliento pasitenkinimą Bendrovės paslaugomis.

IV SKYRIUS

KOMPETENTINGŲ INSTITUCIJŲ RAŠTAI DĖL GINČŲ SU KLIENTAIS SPRENDIMO

33. Kompetentingų institucijų raštai dėl ginčų su Klientais sprendimo registruojami pagal nustatytą gaunamų dokumentų registravimo tvarką gaunamų dokumentų registre vidinėje elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje. Kompetentingų institucijų raštus registruoja Bendrovės administratorius.

34. Bendrovės administratorius, užregistravęs kompetentingos institucijos raštą dėl ginčo su Klientu, jį perduoda arba elektroniniu paštu persiunčia Klientų aptarnavimo skyriaus ar atitinkamo šio skyriaus padalinio vadovui, kuris nedelsdamas raštą perduoda arba elektroniniu paštu persiunčia už Klientų pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui.

35. Bendrovei gavus Lietuvos banko persiųstą Kliento pretenziją (skundą) arba Lietuvos banko prašymą pateikti paaiškinimus dėl Lietuvos banke nagrinėjamo ginčo:

35.1. už Klientų pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą paskirtas atsakingas darbuotojas sukuria atskirą užduotį Bendrovės užduočių valdymo sistemoje Jira tik tais atvejais, kai situacija reikalauja papildomo tyrimo, kitų skyrių įtraukimo arba Teisės skyriaus išvados parengimo. Tokiu atveju „Jira“ sistemoje talpinama visa informacija, susijusi su atsakymo Klientui ir Lietuvos bankui pateikimo eiga bei data.

35.2. Bendrovės atsakymą Klientui ir (arba) Lietuvos bankui suderinti su Teisės skyriumi.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRETENZIJAS (SKUNDUS) PATEIKIMO TERMINAI

36. Bendrovė, gavusi pretenziją (skundą), kuria (kuriuo) ginčijamas mokėjimo operacijos pripažinimas tinkamai patvirtinta, turi nedelsdama, ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos po pretenzijos (skundo) gavimo pradėti jos (jo) nagrinėjimą.

37. Gavus Kliento pretenziją (skundą), ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną Klientas yra informuojamas, kad jo pretenzija (skundas) yra gauta (-as) ir užregistruota (-as) Bendrovės tvarkomame Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

38. Bendrovės atsakymas į Kliento pretenziją (skundą) turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo rašytinės pretenzijos (skundo) gavimo dienos, jeigu Klientas yra Vartotojas. Tuo atveju, jei dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Bendrovės, atsakymo per 15 darbo dienų neįmanoma pateikti, būtina Klientui pateikti negalutinį atsakymą, nurodant vėlavimo priežastį ir laiką, iki kurio bus pateiktas galutinis atsakymas. Galutinio atsakymo pateikimo laikas negali viršyti 35 darbo dienų nuo rašytinės pretenzijos (skundo) gavimo dienos.

39. Jeigu Klientas nėra Vartotojas, Bendrovės atsakymas į Kliento pretenziją (skundą) turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo pretenzijos (skundo) gavimo dienos.

40. Pateikus Bendrovės atsakymą į Kliento pretenziją (skundą), Klientų aptarnavimo skyriaus arba šio skyriaus padalinio vadovas arba už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtas atsakingas darbuotojas užpildo Pretenzijų (skundų) registracijos žurnalą ir nurodo jame Bendrovės atsakymo datą ir trumpą komentarą apie išspręstą Kliento pretenziją (skundą).

41. Atsakymai į kompetentingų institucijų raštus dėl ginčų su Klientais pateikiami per 30 kalendorinių dienų nuo jų gavimo Bendrovėje dienos, jeigu šiuose raštuose nenustatytas kitas atsakymo pateikimo terminas.

VI SKYRIUS

PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) REZULTATŲ VERTINIMAS IR ATSAKYMŲ Į PRETENZIJAS (SKUNDUS) SAUGOJIMAS

42. Bendrovė (Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas) periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per metus, atlieka gautų skundų analizę, kurios metu:

42.1. renka informaciją apie panašius skundus, nustato esmines jų atsiradimo priežastis ir šalinimo prioritetus;

42.2. vertina, ar esminės priežastys gali lemti skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;

42.3. nustato būdus šioms priežastims šalinti ir, jei reikia, jas pašalina;

42.4. užtikrina, kad informacija apie sistemines problemas būtų reguliariai pateikiama Bendrovės vadovams.

43. Klientų pretenzijos (skundai), atsakymai į juos bei visa susijusi nagrinėjimo medžiaga yra saugomi darbinėje Zammad sistemoje ne trumpiau kaip 5 (penkerius) metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos, taip pat žymima Kliento paskyroje Sistemoje.

44. Iš kompetentingų institucijų gaunamos pretenzijos (skundai) bei Bendrovės atsakymai į šias pretenzijas (skundus) registruojami vadovaujantis Bendrovės gaunamų ir siunčiamų raštų registracijos tvarka ir saugomi vidinėje elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje.

45. Bendrovė ataskaitas rengia ir teikia vadovaudamasi Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų „Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių“ priedu „Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų ataskaitų teikimo tvarka“.

45.1. Bendrovė, pasibaigus kalendoriniams metams, ne vėliau kaip iki kitų metų kovo 1 d., pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus.

45.2. Ataskaitos teikiamos per Lietuvos banko informacinę sistemą „REGATA“ JSON formatu, užpildant šias formas:

45.2.1. **SKND_01 forma** (kiekybinė informacija);

45.2.2. **SKND_02 forma** (veiklos trūkumų ir priimtų sprendimų vertinimas).

46. Nustačius netikslumus pateiktose ataskaitose, Bendrovė privalo juos ištaisyti ir pateikti patikslintas ataskaitas per 5 darbo dienas.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

47. Bendrovė, priėmusi sprendimą pripažinti Kliento pretenziją (skundą) patenkinta (-u) ar iš dalies patenkinta (-u) arba gavusi kompetentingų institucijų pastabų dėl teikiamų paslaugų neatitikimo teisės aktams arba kompetentingų institucijų dokumentams, imasi veiksmų pašalinti nustatytus neatitikimus ir užkirsti kelią panašių pretenzijų (skundų) atsiradimo priežastims.

48. Šios Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu.

49. Šios Taisyklės peržiūrimos ir, esant poreikiui, keičiamos ne rečiau kaip vieną kartą per dvejus metus arba dažniau, pavyzdžiui, pasikeitus teisės aktų reikalavimams arba įvykus kitiems reikšmingiems įvykiams.

50. Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas yra atsakingas už pasiūlymų dėl Taisyklių keitimo teikimą Bendrovės generaliniam direktoriui arba Teisės skyriui.

51. Šios Taisyklės ir jų pakeitimai yra skelbiami Bendrovės Intranete. Bendrovės darbuotojai laikomi supažindintais su Taisyklėmis ir (arba) jų pakeitimais nuo jų paskelbimo Intranete dienos.

Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės (versija iki 2022-03-18)

Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės (versija iki 2024-08-26)

Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės (versija iki 2026-04-02)