

UAB „NS PAY“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAIŠYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB „NS Pay“, juridinio asmens kodas 305652931, adresas Vašingtono a. 1-62, Vilnius, Lietuvos Respublika, veikianti pagal Lietuvos banko 2021 m. birželio 14 d. išduotą elektroninių pinigų įstaigos ribotos veiklos licenciją Nr. 10 („Bendrovė“) bei vykdydama su tuo susijusią veiklą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos banko valdybos nutarimais bei kitais taikytiniais teisės aktais.
- 1.2. Šios Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės („Taisyklės“) reglamentuoja Klientų Skundų valdymo procesą, įskaitant, bet neapsiribojant klientų skundų pateikimo tvarką, jų registravimą, nagrinėjimą, atsakymų į skundus pateikimą, skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir kitus veiksmus bei procedūras.
- 1.3. Šios taisyklės taikomos skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma veikla.
- 1.4. Taisyklės nėra taikomos kitiems klientų ir (ar) trečiųjų asmenų Bendrovei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus, taip pat tais atvejais kai, klientas pateikia skundą dėl specialiaisiais įstatymais nereguliuojamos Bendrovės veiklos, kurios neprižiūri Lietuvos bankas, ir kt.

2. SĄVOKOS

2.1. Taisyklėse naudojamos šios sąvokos:

- 2.1.1. Klientas – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia elektroninių pinigų sąskaitos bei mokėjimo paslaugas.
- 2.1.2. Pareiškėjas – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas.
- 2.1.3. Priežiūros institucija – Bendrovės veiklos priežiūrą vykdanči institucija – Lietuvos bankas, juridinio asmens kodas 188607684, buveinės adresas Gedimino pr. 6, Vilnius, Lietuvos Respublika. Lietuvos banko kontaktinė informacija pateikiama interneto svetainėje www.lb.lt/lt/kontaktai.
- 2.1.4. Skundas – Bendrovei raštu (ar kitokiu būdu patvarioje laikmenoje) pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės vykdoma Elektroninių pinigų sąskaitos bei mokėjimo paslaugų veikla ir (arba) kad yra pažeista tarp Bendrovės ir Kliento sudaryta elektroninių pinigų sąskaitos ir mokėjimo paslaugų sutartis.
- 2.1.5. Skundų registracijos žurnalas – popierinis žurnalas arba jį atitinkanti elektroninė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami gauti Pareiškėjų Skundai. Rekomenduojama Skundų registracijos žurnalo forma pateikiama kaip Taisyklių priedas Nr. 2.

- 2.2. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme, Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarime Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ bei kituose aktuose aktuose.

3. SKUNDŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Klientui manant, jog Bendrovė netinkamai aptarnauja Kliento elektroninių pinigų sąskaitą ir (arba) netinkamai teikia mokėjimo paslaugas ir (arba) pažeidžia Kliento teises ir teisėtus interesus, gali pats arba per atstovą Bendrovei pateikti Skundą pagal šių Taisyklių priede Nr. 1 nustatytą formą. Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 3.2. Skundai Bendrovei gali būti pateikiami šiais būdais:
 - 3.2.1. asmeniškai, atvykus į Bendrovės patalpas, adresu Vašingtono a. 1-62, Vilnius, Lietuvos

Respublika;

3.2.2. elektroniniu paštu info@nspay.lt (Skundą būtina pasirašyti ir nuskenuotą prisegti kaip atskirą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti Kliento parašą).

3.3. Skunde turi būti nurodyta bent ši minimali informacija:

3.3.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas;

3.3.2. jeigu Pareiškėjas atstovauja kita asmenį – atstovaujamo asmens vardas ir pavardė / pavadinimas bei atstovavimo pagrindas (prie Skundo pridedant ir teisės aktų nustatytos formos įgaliojimą ar kitokį dokumentą, patvirtinantį Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti Pareiškėjo vardu);

3.3.3. Skundo pateikimo data;

3.3.4. Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, kuriais norima gauti atsakymą iš Bendrovės;

3.3.5. Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai ar neveikimas;

3.3.6. Pareiškėjo reikalavimai;

3.3.7. prie Skundo pridedamų dokumentų sąrašas pvz.: įgaliojimas, pažeidimo įrodymai ir t. t.

3.4. Skundas turi būti išsamus, tvarkingas, įskaitomas ir surašytas lietuvių kalba.

3.5. Jeigu pateiktas Skundas neatitinka šiame Taisyklių skyriuje nustatytų reikalavimų, Bendrovė gali Skundo nenagrinėti. Tokiu atveju Bendrovė praneša Pareiškėjui apie Skundo trūkumus bei nurodo juos pašalinti. Skundas, kuris yra grąžintas Pareiškėjui trūkumams šalinti, laikomas nepadotu Bendrovei. Skundo grąžinimas Pareiškėjui netrukdo pakartotinai kreiptis į Bendrovę su tapačiu Skundu ištaisius nustatytus trūkumus.

3.6. Jeigu Bendrovei pateikiamas tapatus Skundas arba Skundas, kurį jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas, arba dėl kurio yra priimtas Bendrovės sprendimas, ar dėl kurio yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis ar įsakymas, Bendrovė atsisako nagrinėti atitinkamą Skundą.

3.7. Bendrovė taip pat nenagrinėja anoniminių Skundų bei Skundų, kurie Bendrovei pateikti praėjus daugiau kaip trimis mėnesiams nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą, išskyrus tuos atvejus, kuomet Bendrovės direktorius nusprendžia nagrinėti atitinkamą Skundą, vadovaudamasis Bendrovės teisėtais interesais.

4. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

4.1. Bendrovės darbuotojas, kuris gauna (priima) Skundą, tą pačią darbo dieną (tais atvejais, kuomet Skundas gaunamas ne darbo dieną – po jos einančią darbo dieną) jį registruoja Skundų registracijos žurnale.

4.2. Skundų registracijos žurnale turi būti nurodoma ši informacija:

4.2.1. Skundo registracijos numeris;

4.2.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas;

4.2.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;

4.2.4. Skundo gavimo data ir būdas;

4.2.5. Skundo esmė (trumpas turinys);

4.2.6. skundžiamos Bendrovės paslaugos;

4.2.7. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;

4.2.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

4.3. Skundų registracijos žurnale taip pat rekomenduojama registruoti visus kitus su Skundo nagrinėjimu susijusius Bendrovės veiksmus (pvz., kreipimąsi į išorės teisininkus, vidinius pasitarimus dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidinius patikrinimus ir kt.).

4.4. Skundą priėmęs Bendrovės darbuotojas, jį užregistravęs, tą pačią darbo dieną perduoda Skundą bei visą su Skundu susijusią informaciją Bendrovės direktoriaus paskirtam darbuotojui, atsakingam už Skundų nagrinėjimą ir atitinkamų tolimesnių duomenų registravimą Skundų registracijos žurnale.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 5.1. Už Skundų nagrinėjimą yra atsakingas Bendrovės direktoriaus paskirtas darbuotojas („Atsakingas darbuotojas“).
- 5.2. Skundai Bendrovėje yra nagrinėjami vadovaujantis protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo, objektyvumo, nešališkumo bei pagarbos žmogaus teisėms principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir siekiant kiek įmanoma taikesnio sprendimo.
- 5.3. Jeigu Skundas yra susijęs su Atsakingo darbuotojo veiksmais (neveikimu) ar jo artimais giminaičiais, dirbančiais Bendrovėje, ar Bendrovės organizacinėje struktūroje hierarchiškai aukščiau esančiais darbuotojais, ar yra kitų aplinkybių, kurios kelia ar gali kelti interesų konfliktą, Atsakingas darbuotojas turi apie tai pranešti Bendrovės direktoriui, kuris paskiria kitą Bendrovės darbuotoją, kuriam nagrinėjant Skundą nekyla interesų konfliktas.
- 5.4. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu Pareiškėjas raštu (arba kitokiu būdu patvarioje laikmenoje) atsisako savo Skundo, pradėtas Skundo nagrinėjimas yra nutraukiamas ir apie nagrinėjimo nutraukimą yra atliekamas atitinkamas įrašas Skundų registracijos žurnale.
- 5.5. Atsakingas darbuotojas 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 Bendrovei vykdymu ir t.t.);
 - 5.5.5. esant poreikiui, bendrauti su Pareiškėju;
 - 5.5.6. esant poreikiui, paprašyti Bendrovės 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 Pareiškėjas, tiek Bendrovė.
- 5.7. Skundai Bendrovėje nagrinėjami neatlygintinai.
- 5.8. Atsakingas darbuotojas turi išnagrinėti Skundą ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą Pareiškėjui ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Pareiškėjo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.
- 5.9. Jeigu dėl nuo Bendrovė nepriklausančių priežasčių atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, Bendrovė išsiunčia negalutinį atsakymą, nurodyma atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis, termino pratęsimo motyvus ir terminą, iki kurio Pareiškėjui bus pateiktas galutinis atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.
- 5.10. Bendrovė saugo Pareiškėjų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą bei jų pagrindu priimtus sprendimus ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne mažiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

6. ATSAKYMO PATEIKIMAS

- 6.1. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui teikiamas jo pasirinktu būdu: išsiunčiamas paštu arba elektroniniu laišku.
- 6.2. Atsakyme Pareiškėjui turi būti nurodoma bent:
 - 6.2.1. atsakymo pateikimo data;
 - 6.2.2. motyvuotas atsakymas;
 - 6.2.3. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);
 - 6.2.4. atsakymo į Skundą rengėjo vardas, pavardė, pareigos ir parašas.

- 6.3. Atsakymai į Pareiškėjų Skundus visais atvejais turi būti suderinti su Bendrovės direktoriumi.
- 6.4. Jeigu Bendrovė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Bendrovė Pareiškėjui nurodo atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, už atitinkamo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
- 6.5. Jeigu Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, atsakyme turi būti nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant nurodytomis Taisyklių 6.6 ir 6.8 punktuose.
- 6.6. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Priežiūros instituciją raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Priežiūros instituciją 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 Priežiūros instituciją ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į Bendrovę.
- 6.7. Apie vartotojų ginčų su finansinių paslaugų tiekėjais tvarką daugiau galite sužinoti Priežiūros institucijos interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 6.8. Jeigu Bendrovė 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. Dėl atsakymo Pareiškėjui yra užregistruojamas atitinkamas įrašas Skundų registracijos žurnale.

7. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 7.1. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Bendrovės direktoriaus paskirtas darbuotojas:
 - 7.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat siūlyti Bendrovės direktoriui priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 7.1.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 7.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir siūlo Bendrovės direktoriui jų šalinimo būdus;
 - 7.1.4. jei reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
 - 7.1.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės direktoriui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 7.2. Bendrovės direktorius, susipažinęs su Tvarkos 8.1 punkte 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. Informaciją apie Bendrovės direktoriaus sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Bendrovė saugo ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 8.1. Bendrovė kaupia ir Priežiūros institucijos prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus.
- 8.2. Už tinkamą šių Taisyklių įgyvendinimą atsako Atsakingas darbuotojas.
- 8.3. Atsakingas darbuotojas taip pat privalo stebėti, kad Bendrovės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus – būtų atnaujinamas, įskaitant šių Taisyklių atnaujinimą, bei būtų ištaisomi pastebėti trūkumai.
- 8.4. Taisyklės, jų pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Bendrovės direktoriaus įsakymu, jeigu jame nėra nurodyta kita Taisyklių, jų pakeitimų ar papildymų įsigaliojimo data.
- 8.5. Su šiomis Taisyklėmis bei jų pakeitimais pasirašytinai supažindinami ir jomis privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, dalyvaujantys skundų valdymo procese.

SKUNDO FORMA

Data:

Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas:

Pareiškėjo atstovo (jeigu Skundą teikia Pareiškėjo atstovas) vardas ir pavardė, atstovavimo pagrindas:

Atsakymą į Skundą norėčiau gauti (pažymėti (☒) bent vieną): paprastu paštu ; el. paštu

Adresas:

El. pašto adresas:

Tel. Nr.:

Skundo esmė ir reikalavimai:

Prie Skundo pridedami dokumentai:

1.

2.

...

Skundą teikiančio asmens vardas, pavardė ir parašas:

SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS									
Nr.	Skundo gavimo data ir būdas	Pareiškėjas (vardas, pavardė arba pavadinimas)	Pareiškėjo adresas	Skundo aprašymas	Skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys	Skundo nagrinėjimas (kada nagrinėta, kas nagrinėjo ir t.t.)	Atsakymo data	Galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas)	Kitos pastabos