

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši UAB „Nordstreet“ (toliau – Bendrovė) skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Bendrovėje gaunamų skundų valdymo procesą, skirtą užtikrinti:
 - 1.1.1. greitą, sąžiningą, veiksmingą ir tinkamą skundų valdymo procesą;
 - 1.1.2. skundų, su jų nagrinėjimu susijusios medžiagos, atsakymų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, registravimą ir saugojimą;
 - 1.1.3. nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;
 - 1.1.4. šios politikos įgyvendinimo ir veiksmingumo periodinį vertinimą ir, prireikus, peržiūrėjimą;
 - 1.1.5. Reglamento (ES) 2020/1503 (toliau – Reglamentas (ES) 2020/1503), Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių (suvestinė redakcija nuo 2026-01-20) (toliau – Taisyklės) bei kitų taikytinų teisės aktų reikalavimų įgyvendinimą.
- 1.2. Tvarka parengta vadovaujantis Reglamentu (ES) 2020/1503, Taisyklėmis ir kitais taikytiniais teisės aktais.
- 1.3. Tvarka taikoma skundams dėl Bendrovės teikiamų sutelktinio finansavimo paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės, kaip sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjo (platformos operatoriaus), veikla. Tvarka netaikoma:
 - 1.3.1. paklausimams (informacijos prašymams), kurie nėra skundas;
 - 1.3.2. ieškiniams, procesiniams dokumentams ir kitiems teisiniams reikalavimams, kurių nagrinėjimas vyksta pagal atskiras procedūras;
 - 1.3.3. ginčams tarp finansavimo sandorio šalių (pvz., investuotojo ir projekto savininko / paskolos gavėjo), išskyrus atvejus, kai ginčas tuo pačiu apima ir Bendrovės teikiamų paslaugų kokybės / veiksmų vertinimą (žr. 8 skyrių).
- 1.4. Įgyvendinant Tvarką laikomasi asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir Bendrovės asmens duomenų tvarkymo taisyklių.
- 1.5. Skundų valdymo procesas Bendrovėje yra atskirtas nuo kitų procesų (paklausimų valdymo, ieškinių / teisminių ginčų valdymo ir pan.).

2. SĄVOKOS

- 2.1. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
 - 2.1.1. Atsakymas – Bendrovės pareiškėjui teikiamas motyvuotas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ir (ar) priimto sprendimo.
 - 2.1.2. Bendrovė – UAB „Nordstreet“, juridinio asmens kodas 304565690. Registruota buveinė: Naugarduko g. 19, Vilnius, Lietuvos Respublika.
 - 2.1.3. Klientas – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia sutelktinio finansavimo paslaugas.

- 2.1.4. Pareiškėjas – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo (esamas arba potencialus klientas) arba jo atstovas.
 - 2.1.5. Skundas – Bendrovei pateiktas rašytinis pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, kylantys iš Bendrovės teikiamų paslaugų ar sudarytų sutarčių arba su jomis susiję. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu bei kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti pareiškėją ir įrodyti skundo pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis.
 - 2.1.6. Skundus nagrinėjantis asmuo – Bendrovės vadovo paskirtas asmuo (arba padalinys), atsakingas už skundų priėmimą, registravimą, nagrinėjimą, sprendimų priėmimą ir atsakymų pareiškėjams parengimą.
 - 2.1.7. Skundų valdymo procesas – Tvarkoje nustatyti Bendrovės darbuotojų veiksmai, susiję su skundo gavimu, patvirtinimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt.
 - 2.1.8. Žurnalas – skundų registracijos žurnalas arba jį atitinkanti elektroninė dokumentų registravimo sistema (Priedas Nr. 2).
- 2.2. Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente (ES) 2020/1503, Taisyklėse ir kituose taikytinuose teisės aktuose.

3. SKUNDŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su Bendrove jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti, gali pateikti skundą raštu pats arba per atstovą pagal šios Tvarkos Priedą Nr. 1 (Skundo forma).
- 3.2. Skunde turi būti nurodyta bent ši minimali informacija:
 - 3.2.1. jei pareiškėjas – fizinis asmuo: vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys;
 - 3.2.2. jei pareiškėjas – juridinis asmuo: pavadinimas, registracijos numeris, LEI kodas (jei taikytina), kontaktiniai duomenys;
 - 3.2.3. jei pareiškėjas atstovaujamas: atstovo duomenys ir atstovavimo pagrindas (pridedant įgaliojimą ar kitą dokumentą);
 - 3.2.4. nuoroda į investiciją ir (ar) sutartį, su kuria susijęs skundas;
 - 3.2.5. skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai (neveikimas) ir pareiškėjo reikalavimai;
 - 3.2.6. įvykių, su kuriais susijęs skundas, data(-os);
 - 3.2.7. skundo pateikimo data ir vieta;
 - 3.2.8. pridedamų dokumentų sąrašas.
- 3.3. Skundai nagrinėjami lietuvių kalba arba kita kalba, jeigu dėl to susitaria Bendrovė ir pareiškėjas.
- 3.4. Skundas Bendrovei pateikiamas raštu vienu iš šių būdų:
 - 3.4.1. pateikiant atvykus į Bendrovės klientų aptarnavimo / korespondencijos priėmimo adresą: A. Domaševičiaus g. 9, Vilnius (D9 verslo centras);
 - 3.4.2. siunčiant paštu ar kurjeriu šiuo adresu: Konstitucijos pr. 26, Vilnius (D9 verslo centras);
 - 3.4.3. siunčiant el. paštu: info@nordstreet.lt (rekomenduojama skundą pateikti kaip atskirą priedą);
 - 3.4.4. kitomis Bendrovės naudojamomis nuotolinio ryšio priemonėmis (pvz., paskyros aplinka / pagalbos centras), jeigu tokiu būdu galima tinkamai identifikuoti pareiškėją ir įrodyti skundo pateikimo faktą.

4. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

- 4.1. Bendrovei gavus skundą, skundą priėmęs darbuotojas tą pačią darbo dieną perduoda skundą Skundus nagrinėjančiam asmeniui. Pareiškėjui kaip įmanoma greičiau patvirtinamas skundo gavimo faktas (jeigu pareiškėjo kontaktiniai duomenys leidžia tai padaryti).

- 4.2. Skundas gali būti laikomas nepriimtinu, jeigu:
 - 4.2.1. pateiktas skundas neatitinka 3 skyriuje nustatytų minimalių reikalavimų ir pareiškėjas per Bendrovės nurodytą terminą jų nepašalina;
 - 4.2.2. pateikiamas tapatus skundas, dėl kurio Bendrovė jau yra priėmusi sprendimą, arba ginčas dėl to paties dalyko nagrinėjamas teisme ar kitoje kompetentingoje institucijoje;
 - 4.2.3. skundas pateiktas praėjus daugiau kaip 3 mėnesiams nuo tos dienos, kurią pareiškėjas sužinojo arba turėjo sužinoti apie pažeidimą, išskyrus atvejus, kai pareiškėjas nurodo objektyvias termino praleidimo priežastis arba Bendrovė nusprendžia skundą nagrinėti, siekdama užtikrinti skundų valdymo proceso veiksmingumą ir geriausius klientų interesus.
- 4.3. Jeigu skundas laikomas nepriimtinu, pareiškėjui pateikiamas aiškus paaiškinimas, kodėl skundas negali būti nagrinėjamas, ir (kai taikytina) nurodomos kitos interesų gynimo priemonės.
- 4.4. Priėmus skundą nagrinėti, pareiškėjui pateikiama ši informacija:
 - 4.4.1. Skundus nagrinėjančio asmens kontaktiniai duomenys;
 - 4.4.2. skundo nagrinėjimo terminai pagal 5.8–5.9 punktus.
- 4.5. Kiekvienas priimtas skundas registruojamas Žurnale (Priedas Nr. 2).
- 4.6. Žurnale įrašomi šie privalomi duomenys:
 - 4.6.1. pareiškėjo vardas, pavardė arba pavadinimas;
 - 4.6.2. pareiškėjo kontaktiniai duomenys;
 - 4.6.3. skundo gavimo data ir būdas;
 - 4.6.4. skundo registracijos numeris (jei taikoma Bendrovės registravimo sistemoje);
 - 4.6.5. skundo esmė (trumpas turinys);
 - 4.6.6. skundžiamos Bendrovės paslaugos / produkto rūšis;
 - 4.6.7. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
 - 4.6.8. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas;
 - 4.6.9. skundą nagrinėjusio ir atsakymą pateikusio Bendrovės darbuotojo vardas, pavardė, pareigos.
- 4.7. Žurnale taip pat gali būti registruojami kiti su nagrinėjimu susiję veiksmai (pvz., vidiniai pasitarimai, kreipimasis į išorės konsultantus ir pan.).

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 5.1. Nagrinėdama skundus Bendrovė vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
- 5.2. Skundus nagrinėjantis asmuo pats išnagrinėja skundą ir parengia atsakymą arba paveda kompetentingiems Bendrovės darbuotojams ištirti skunde nurodytas aplinkybes ir pateikti raštu suformuluotą atsakymo projektą.
- 5.3. Skundus nagrinėjantis asmuo negali nagrinėti skundo, jeigu skundas pateiktas dėl jo paties veiksmų (neveikimo) ar interesų konfliktą galinčių sukelti aplinkybių. Tokiu atveju jis nusišalina ir informuoja Bendrovės vadovą, kuris paskiria kitą nešališką asmenį.
- 5.4. Skundą nagrinėjantis asmuo, be kita ko, privalo:
 - 5.4.1. surinkti ir įvertinti su skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
 - 5.4.2. išanalizuoti pareiškėjo aptarnavimo istoriją;
 - 5.4.3. įvertinti ankstesnius pareiškėjo skundus (jei buvo);
 - 5.4.4. esant poreikiui, paprašyti papildomos informacijos;
 - 5.4.5. užtikrinti aiškų ir suprantamą bendravimą su pareiškėju.

- 5.5. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai siekiant takaus sprendimo.
- 5.6. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
- 5.7. Pareiškėjas informuojamas apie esminius veiksmus, reikalingus skundo nagrinėjimui (jei tai aktualu), ir atsakoma į pagrįstus klausimus.
- 5.8. Bendrovė privalo išnagrinėti skundą ir pateikti pareiškėjui išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą galutinį atsakymą kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.
- 5.9. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, galutinio atsakymo per 15 darbo dienų pateikti neįmanoma, Bendrovė per šį terminą pateikia negalutinį atsakymą, aiškiai nurodyma vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.
- 5.10. Jeigu pareiškėjas raštu atsisako savo reikalavimų, skundo nagrinėjimas nutraukiamas, apie tai padaromas įrašas Žurnale.

6. SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ATSAKYO PATEIKIMAS

- 6.1. Atsakyme atsižvelgiama į visus skunde nurodytus klausimus ir pateikiamos sprendimą nulėmusios priežastys. Sprendimai dėl panašių skundų turi būti nuoseklūs, nebent skirtingumas pagrįstas objektyviomis aplinkybėmis.
- 6.2. Atsakymas pareiškėjui teikiamas raštu el. paštu arba (pareiškėjui pageidaujant) popieriuje / kitoje patvariojoje laikmenoje, jeigu dėl to susitariama.
- 6.3. Atsakyme nurodoma bent:
 - 6.3.1. atsakymo pateikimo data;
 - 6.3.2. motyvuotas atsakymas (faktai, sutarties sąlygos ir (ar) teisės normos, kuriomis remiamasi);
 - 6.3.3. pridamų dokumentų sąrašas (jei pridedama);
 - 6.3.4. atsakymą rengusio asmens vardas, pavardė, pareigos (ir parašas, jei taikoma);
 - 6.3.5. jei skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies – nurodomos pareiškėjo interesų gynimo priemonės (įskaitant galimus ginčų sprendimo būdus, kompetentingas institucijas ir (ar) teismą).
- 6.4. Atsakymai į skundus derinami su Bendrovės direktoriumi (vadovu) arba jo įgaliotu asmeniu.
- 6.5. Jeigu Bendrovė nėra atsakinga už skunde nurodytos veiklos vykdymą, pareiškėjui nurodomos atsakymo nagrinėti priežastys ir, jeigu įmanoma, nurodomas subjektas, atsakingas už atitinkamo klausimo nagrinėjimą.
- 6.6. Jeigu Bendrovė netenkina pareiškėjo (vartotojo) reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo su finansinių paslaugų teikėju neteisminio sprendimo Lietuvos banko nustatyta tvarka (taikant teisės aktuose numatytus terminus ir sąlygas).
- 6.7. Informacija apie ginčų su finansinių paslaugų teikėjais nagrinėjimo tvarką skelbiama Lietuvos banko interneto svetainėje.
- 6.8. Jeigu pareiškėjas nėra vartotojas arba ginčas nepriskirtinas Lietuvos banko kompetencijai, pareiškėjas turi teisę ginti savo teises teisme Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 6.9. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, sprendimai, atsakymai pareiškėjams ir kita su skundų valdymo procesu susijusi informacija saugomi Bendrovėje teisės aktų nustatytais terminais, bet ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pateikimo dienos, jei ilgesni saugojimo terminai nenustatyti kituose teisės aktuose.

- 6.10. Skundų nagrinėjimo dokumentai saugomi taip, kad būtų užtikrintas jų konfidencialumas, vientisumas ir prieinamumas tik įgaliojantiems asmenims.

7. SKUNDŲ ANALIZĖ IR PREVENCIJA

- 7.1. Bendrovė periodiškai (ne rečiau kaip kartą per metus) atlieka gautų skundų analizę, siekdama:
- 7.1.1. nustatyti dažniausiai pasitaikančias skundų priežastis;
 - 7.1.2. įvertinti skundų nagrinėjimo proceso veiksmingumą;
 - 7.1.3. nustatyti galimus sisteminius trūkumus Bendrovės veikloje, procesuose ar dokumentuose.
- 7.2. Skundų analizės rezultatai gali būti naudojami:
- 7.2.1. vidaus procesų, procedūrų ir kontrolės priemonių tobulinimui;
 - 7.2.2. darbuotojų mokymams ir kompetencijų stiprinimui;
 - 7.2.3. paslaugų teikimo kokybės gerinimui;
 - 7.2.4. vidaus dokumentų ir sutarčių peržiūrai.
- 7.3. Esant poreikiui, skundų analizės rezultatai pristatomi Bendrovės vadovui ir (ar) naudojami rengiant priežiūros institucijoms teikiamą informaciją.

8. GINČAI TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ

- 8.1. Tais atvejais, kai Bendrovei pateikiamas skundas dėl ginčo tarp finansavimo sandorio šalių (pvz., investuotojo ir projekto savininko / paskolos gavėjo), Bendrovė:
- 8.1.1. įvertina, ar skundas patenka į šios Tvarkos taikymo sritį;
 - 8.1.2. nagrinėja tik tą skundo dalį, kuri susijusi su Bendrovės, kaip sutelktinio finansavimo paslaugų teikėjo, veikla, veiksmais ar neveikimu.
- 8.2. Bendrovė nėra ginčo tarp finansavimo sandorio šalių arbitras ir nepriima sprendimų dėl šalių tarpusavio prievolių vykdymo, išskyrus atvejus, kai tai tiesiogiai susiję su Bendrovės teikiamų paslaugų atitiktimi taikytiniams teisės aktams ir sutartims.
- 8.3. Pareiškėjas informuojamas apie ginčo ribas ir galimus alternatyvius interesų gynimo būdus.

9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 9.1. Ši Tvarka įsigalioja nuo 2026 m. sausio 20 d.
- 9.2. Tvarką tvirtina, keičia ir panaikina Bendrovės vadovas.
- 9.3. Už Tvarkos įgyvendinimą ir laikymąsi atsako Bendrovės vadovas ir jo paskirti atsakingi asmenys.
- 9.4. Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus taikytiniams teisės aktams, priežiūros institucijų reikalavimams ar Bendrovės veiklos modeliui.
- 9.5. Tvarka skelbiama Bendrovės interneto svetainėje ir (ar) kitu Bendrovės pasirinktu būdu, užtikrinančiu jos prieinamumą klientams.

SKUNDO FORMA

1.a Duomenys apie pareiškėją:

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Registracijos kodas bei LEI kodas (jei taikytina)	
Adresas (įmonės registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

1.b Pareiškėjo kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 1.a):

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Adresas (įmonės registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

2.a Duomenys apie atstovą (jei taikytina) (atstovo paskyrimą įrodo įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas):

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Registracijos kodas bei LEI kodas (jei taikytina)	
Adresas (įmonės registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

2.b Atstovo kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 2.a):

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Adresas (įmonės registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

3. Informacija apie skundą

3.a Investiciją ir (ar) sutartis, su kuriuo susijęs skundas (t. y. investicijos numeris, projekto savininko/įmonės ir (ar) sutelktinio finansavimo projekto pavadinimas, kita informacija apie atitinkamą sandorį)

3.b Skundo dalyko aprašymas (aiškiai nurodykite skundo dalyką)

Pateikite nurodytus faktus patvirtinančius dokumentus.

3.c Įvykių, su kuriais yra susijęs skundas, data(-os)

3.d Patirtos žalos, nuostolių ar praradimų aprašymas (jei taikytina)

3.e Kiti komentarai ar informacija (jei taikytina)

Skundo pateikimo data, vieta ir pareiškėjo parašas

Prie Skundo pridedami dokumentai (pažymėkite atitinkamą langelį):

- ☐ Įgaliojimas ar kitas atstovavimo dokumentas;
- ☐ Investavimo sutarties, susijusios su skundu, kopija;
- ☐ Kiti dokumentai, susiję su skundu (įrašykite):