

**UAB „OZ FINANCE“**  
**KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR GINČŲ TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ**  
**SPRENDIMO POLITIKA**

**1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. UAB „Oz Finance“ („**Bendrovė**“) teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas. Vykdydama su tuo susijusią veiklą, Bendrovė vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos banko valdybos nutarimais ir kitais taikytiniais teisės aktais.
- 1.2. Šios Klientų skundų nagrinėjimo ir ginčų tarp finansavimo sandorio šalių sprendimo politikos („**Politika**“) nuostatos taikomos Skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių.
- 1.3. Politika reglamentuoja Klientų Skundų valdymo procesą, įskaitant, bet neapsiribojant Klientų Skundų pateikimo tvarką, jų registravimą, nagrinėjimą, atsakymų į Skundus pateikimą, Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, finansavimo sandorio šalių ginčų sprendimų procesą ir kitus veiksmus bei procedūras.
- 1.4. Politika taikoma tiek, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, bet nėra taikoma 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 tokios specialiaisiais įstatymais nereguliuojamos Bendrovės veiklos, kurios neprižiūri Lietuvos bankas ar pan.

**2. SĄVOKOS**

- 2.1. Politikoje naudojamos sąvokos:
  - 2.1.1. **Atsakingas darbuotojas** – už Skundų nagrinėjimą atsakingas Bendrovės vadovo paskirtas darbuotojas;
  - 2.1.2. **Bendrovė** – sutelktinio finansavimo platformos „Oz Finance“ operatorius UAB „Oz Finance“, juridinio asmens kodas 304962927, buveinės adresas Ašigalio g. 1B, Kaunas, Lietuva;
  - 2.1.3. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas;
  - 2.1.4. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas;
  - 2.1.5. **Politika** – šis dokumentas;
  - 2.1.6. **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 sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla arba dėl to sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus;
  - 2.1.7. **Skundų registracijos žurnalas** – popierinis žurnalas arba jį atitinkanti elektroninė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Pareiškėjų Skundai. Rekomenduojama Skundų registracijos žurnalo forma pateikiama kaip Taisyklių 2 priede.
- 2.2. Kitos šioje Politikoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos sutelktinio finansavimo įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

**3. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS**

- 3.1. Klientas, manydamas, jog Bendrovė netinkamai teikia sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas ir (ar) pažeidžia Kliento teises ir teisėtus interesus, gali pats arba per atstovą Bendrovei pateikti Skundą pagal šios Politikos 1 priede nustatytą formą.
- 3.2. Išsamus, tvarkingas, įskaitomas ir lietuvių kalba surašytas Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių

- arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 3.3. Skundai Bendrovei gali būti pateikiami šiais būdais:
    - 3.3.1. elektroniniu paštu info@ozfin.lt (Skundą būtina pasirašyti ir nuskenuotą prisegti kaip atskirą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti Kliento parašą).
    - 3.3.2. asmeniškai, atvykus į Bendrovės patalpas;
  - 3.4. Skunde turi būti nurodyta bent ši minimali informacija:
    - 3.4.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas. Tais atvejais, kai Pareiškėjas atstovauja kitą asmenį – ir 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);
    - 3.4.2. Skundo pateikimo data;
    - 3.4.3. Pareiškėjo kontaktiniai duomenys, kuriais norima gauti atsakymą iš Bendrovės;
    - 3.4.4. Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai ar neveikimas;
    - 3.4.5. Pareiškėjo reikalavimai;
    - 3.4.6. prie Skundo pridedamų dokumentų sąrašas pvz.: įgaliojimas, pažeidimo įrodymai ir t. t.
  - 3.5. Jeigu pateiktas Skundas neatitinka šiame Politikos skyriuje nustatytų reikalavimų, Bendrovė gali Skundo nenagrinėti ir nurodyti Pareiškėjui pašalinti trūkumus.
  - 3.6. Skundas, kuris yra grąžintas Pareiškėjui trūkumams šalinti, laikomas nepaduotu Bendrovei. Skundo grąžinimas Pareiškėjui netrukdo pakartotinai kreiptis į Bendrovę su tapačiu Skundu, ištaisius Bendrovės nurodytus trūkumus.
  - 3.7. 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.
  - 3.8. Bendrovė nenagrinėja tapačių Skundų arba Skundų, kuriuos jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas (dėl kurių yra priimtas Bendrovės sprendimas ar dėl kurių yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis ar įsakymas), taip pat, 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 atvejus, kai Bendrovės vadovas nusprendžia nagrinėti atitinkamą Skundą, vadovaudamasis Bendrovės teisėtais interesais.
  - 3.9. Bendrovės darbuotojas, gaunantis (priimantis) Skundą, turi tą pačią darbo dieną jį registruoti Skundų registracijos žurnale (Politikos 2 priedas), o tais atvejais, kuomet Skundas gaunamas ne darbo dieną – kitą po jos einančią darbo dieną.
  - 3.10. Skundų registracijos žurnale turi būti nurodoma ši informacija:
    - 3.10.1. registracijos numeris;
    - 3.10.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė / pavadinimas;
    - 3.10.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
    - 3.10.4. Skundo gavimo data ir būdas;
    - 3.10.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
    - 3.10.6. Skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
    - 3.10.7. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
    - 3.10.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
  - 3.11. 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.).
  - 3.12. Skundą priėmęs Bendrovės darbuotojas, jį užregistravęs, tą pačią darbo dieną perduoda Skundą

bei visą su Skundu susijusią informaciją Atsakingam darbuotojui.

#### **4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKymo (SPRENDIMO) PATEIKIMAS**

- 4.1. Skundai Bendrovėje yra nagrinėjami neatlygintinai, vadovaujantis teisingumo, protingumo, sąžiningumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir siekiant taikiausio sprendimo.
- 4.2. Jeigu Skundas yra susijęs su Atsakingo darbuotojo veiksmis (neveikimu) ar jo artimais giminaičiais, dirbančiais Bendrovėje, ar Bendrovės organizacinėje struktūroje hierarchiškai aukščiau esančiais darbuotojais, ar yra kitų aplinkybių, kurios kelia interesų konfliktą, Atsakingas darbuotojas turi apie tai pranešti Bendrovės vadovui, kuris paskiria kitą Bendrovės darbuotoją, kuriam nagrinėjant Skundą nekyla interesų konfliktas.
- 4.3. Skundą nagrinėjantis Atsakingas darbuotojas, be kita ko, privalo:
  - 4.3.1. surinkti ir įvertinti visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
  - 4.3.2. išanalizuoti ir įvertinti ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
  - 4.3.3. išanalizuoti ir įvertinti istorinius duomenis, susijusius su Pareiškėjo aptarnavimu;
  - 4.3.4. įvertinti kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų Bendrovei vykdymu ir t.t.);
  - 4.3.5. esant poreikiui, prašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją, reikalingą Skundo nagrinėjimui;
  - 4.3.6. esant poreikiui, bendrauti su Pareiškėju, Bendrovės darbuotoju, kurio veiksmi skundžiami, ar minėto darbuotojo kolegomis, kad šie duotų paaiškinimus dėl Skundo aplinkybių.
- 4.4. Skundai Bendrovėje nagrinėjami raštu, tačiau išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant ginčą baigti taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Bendrovė.
- 4.5. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu Pareiškėjas raštu (arba kitokiu būdu patvarioje laikmenoje) atsisako savo Skundo, pradėtas Skundo nagrinėjimas yra nutraukiamas ir apie tai yra pažymima Skundų registracijos žurnale.
- 4.6. Atsakingas darbuotojas turi išnagrinėti Skundą ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą Pareiškėjui ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Pareiškėjo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.
- 4.7. Jeigu dėl nuo Bendrovės nepriklausančių priežasčių atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Bendrovė išsiunčia negalutinį atsakymą, nurodama atsakymo į Skundą 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 Bendrovėje dienos.
- 4.8. Bendrovė saugo Pareiškėjų Skundus ir su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą bei jų pagrindu priimtus sprendimus ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne mažiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.
- 4.9. Išnagrinėjus Skundą, atsakymo (sprendimo) originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui teikiamas jo pasirinktu būdu: išsiunčiamas paštu arba elektroniniu laišku.
- 4.10. Atsakyme Pareiškėjui turi būti nurodoma bent:
  - 4.10.1. atsakymo pateikimo data;
  - 4.10.2. atsakymą į Skundą rengusio asmens vardas, pavardė, pareigos ir parašas;
  - 4.10.3. motyvuotas atsakymas;
  - 4.10.4. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra).
- 4.11. Atsakymai į Pareiškėjų Skundus visais atvejais turi būti suderinti su Bendrovės vadovu.
- 4.12. 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.

- 4.13. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką 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 Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į Bendrovę.
- 4.14. Apie vartotojų ginčų su finansinių paslaugų tiekėjais tvarką daugiau galite sužinoti Lietuvos banko interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- 4.15. 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.
- 4.16. Skundo netenkinimo arba tenkinimo iš dalies atvejais, atsakyme turi būti nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant nurodytomis Politikos 4.13 p. ir 4.15 p.

## **5. GINČŲ TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ SPRENDIMAS**

- 5.1. Jeigu Klientas mano, kad kita finansavimo sandorio šalis pažeidė jų teises ar teisėtus interesus, Klientas turi kreiptis į Bendrovę ta pačia šioje Politikoje nustatyta tvarka, nuroydamas, kad kreipiasi dėl ginčo tarp finansavimo sandorio šalių.
- 5.2. Išnagrinėjusi Kliento pateiktą su ginču tarp finansavimo sandorio šalių susijusią informaciją, Bendrovė gali pateikti finansavimo sandorio šalims pasiūlymą dėl galimo ginčo sprendimo būdo per ne ilgesnį nei 35 darbo dienų laikotarpį. Šis pasiūlymas nėra įpareigojantis ar privalomas sandorio šalims.
- 5.3. Pagal Politikos 5.1 p. kliento pateikta informacija nėra laikoma Skundu ir jai nėra taikomos kitos Politikoje numatytos Skundams taikytinos nuostatos.
- 5.4. Visais atvejais Bendrovė stengiasi veikti geriausiai savo Klientų interesais, tačiau neprisiima jokios atsakomybės už pateiktą ginčo tarp finansavimo sandorio šalių sprendimo pasiūlymą, jo tinkamumą ar pasekmes.
- 5.5. Nepavykus išspręsti ginčo tarp finansavimo sandorio šalių šios Politikos 5.1-5.3 p. numatyta tvarka, toliau ginčas tarp finansavimo sandorio šalių sprendžiamas taikomų teisės aktų numatyta tvarka.

## **6. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

- 6.1. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Atsakingas darbuotojas:
  - 6.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį;
  - 6.1.2. siūlo Bendrovės vadovui priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 6.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir siūlo Bendrovės vadovui jų šalinimo būdus;
  - 6.1.4. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
  - 6.1.5. pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
  - 6.1.6. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 6.2. Bendrovės vadovas, susipažinęs su šios Politikos 6.1 p. 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.
- 6.3. Informaciją apie Bendrovės vadovo sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų

šalinimo ir rizikos valdymo Bendrovė saugo ne trumpiau kaip 3 metus.

## **7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 7.1. Bendrovė kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus.
- 7.2. Už tinkamą šios Politikos įgyvendinimą atsako Atsakingas darbuotojas, kuris taip pat privalo stebėti, kad Bendrovės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus – būtų atnaujinamas, įskaitant šios Politikos atnaujinimą ir būtų ištaisomi pastebėti trūkumai.
- 7.3. Politika, jos pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Bendrovės vadovo įsakymu, jeigu jame nėra nurodyta kita jos pakeitimų ar papildymų įsigaliojimo data.
- 7.4. Su šia Politika ir jos pakeitimais pasirašytinai supažindinami bei jos nuostatomis privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai.

**SKUNDAS**

*data*

Skundą teikiančio asmens vardas ir pavardė / pavadinimas:

Jeigu Skundą teikia Bendrovės Kliento atstovas – atstovo vardas ir pavardė, atstovavimo pagrindas:

Atsakymą į Skundą norėčiau gauti (pažymėti (☒) bent vieną):

paprastu paštu, adresu ;  registruotu paštu, adresu ;  elektroniniu paštu, adresu

Skundo esmė ir reikalavimai:

Priedami dokumentai:

- 1.
- 2.
- 3.

Skundą teikiančio asmens vardas, pavardė ir parašas:

**SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS**

Nr.	Skundo gavimo data ir būdas	Klientas (vardas, pavardė / pavadinimas)	Kliento adresas	Skundo aprašymas	Skundžiamos Bendrovės paslaugos ir (ar) produktai, jų rūšys	Skundo nagrinėjimo eiga (data, nagrinėjęs asmuo ir t.t.)	Atsakymo data	Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas)	Papildomos pastabos / komentarai
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									