

UAB „Profitus Crowdfunding”

UAB „PROFITUS CROWDFUNDING” SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS UN STRĪDU

RISINĀŠANAS NOTEIKUMI

Sagatavoja / Prepared by:

Apstiprināja direktore Viktorija

Datums/Date 11.06.2026.

Juridiskās daļas vadītājs Edvinas Kašēta

Čijunskytė

Nr./No. 7-2602-03

Pārskatīšanas vēsture:

Forma / Form	Datums / Date	Grozījumi / Amendment	Lappuse / Page
01	11.06.2026.	Apstiprināta jauna Sūdzību izskatīšanas un strīdu risināšanas noteikumu redakcija	

Piezīmes / Remarks:

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1.1. Šie UAB „Profitus Crowdfunding” (turpmāk – Uzņēmums vai Platforma) sūdzību izskatīšanas un strīdu risināšanas noteikumi (turpmāk – Kārtība) nosaka Platformā iesniegto Sūdzību pieņemšanas, reģistrēšanas, izskatīšanas, lēmumu pieņemšanas, Atbilžu sniegšanas Iesniedzējiem un Sūdzību pārvaldības procesa kontroles kārtību, lai nodrošinātu:

1.1.1. ātru, pareizu un objektīvu Sūdzību izskatīšanu;

1.1.2. ar Sūdzību izskatīšanu saistītās informācijas un dokumentu pienācīgu glabāšanu;

1.1.3. regulāru Sūdzību izskatīšanas rezultātu vērtēšanu un Sūdzību rašanās cēloņu konstatēšanu un novēršanu;

1.1.4. efektīvu periodisku šīs Kārtības izvērtēšanu un, ja nepieciešams, pārskatīšanu.

1.2. Šī Kārtība ir sagatavota, ievērojot:

1.2.1. Eiropas Parlamenta un Padomes 2020. gada 7. oktobra Regulu (ES) 2020/1503 par Eiropas kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem uzņēmumiem, kas daļēji groza Regulu (ES) 2017/1129 un Direktīvu (ES) 2019/1937 (turpmāk – Regula),

1.2.2. Finanšu tirgus dalībnieku sūdzību izskatīšanas noteikumus, kas apstiprināti ar Lietuvas Bankas valdes 2013. gada 6. jūnija lēmumu Nr. 03-105 (Lietuvas Bankas valdes 2025. gada 16. decembra lēmuma Nr. 2025/03-169 redakcija) (turpmāk – Lēmums);

1.2.3. citus tiesību aktus.

1.3. Šī Kārtība attiecas uz visām Sūdzībām, kas ir saistītas ar Uzņēmuma sniegtajiem kolektīvās finansēšanas pakalpojumiem, kas tiek sniegti atbilstoši Regulai.

1.4. Šī Kārtība neattiecas uz investētāju, projektu īpašnieku vai citu personu savstarpējiem strīdiem, izņemot gadījumus, kas ir sūdzība par Uzņēmuma darbību, bezdarbību vai Uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem.

1.5. Uzņēmums nav arbitražas, mediācijas vai strīdu risināšanas institūcija un neizskata civiltiesiskos strīdus starp kolektīvās finansēšanas darījuma pusēm, ja vien tas nav nepieciešams, lai izskatītu sūdzību par Uzņēmuma darbību.

2. JĒDZIENI

2.1. Kārtībā norādītajiem jēdzieniem ir tālāk definētā nozīme, ja vien tekstā nav skaidri norādīts citādi.

Administrators	nozīmē personu, kas ir atbildīga par Sūdzību administrēšanu Platformā, t.i., saņemto Sūdzību pieņemšanu un reģistrēšanu žurnālā, Sūdzību nodošanu Sūdzību
-----------------------	---

	izskatītājam, žurnāla uzturēšanu, savlaicīgu Atbilžu sniegšanu Iesniedzējam, informācijas sniegšanu par Sūdzību izskatīšanas kārtību, Uzņēmuma darbinieku iepazīstināšanu ar šo Kārtību un citu šajā Kārtībā Administratoram noteikto funkciju veikšanu.
Atbilde	Iesniedzējam rakstveidā sniegts motivēts lēmums, skaidrojums un slēdziens par izskatīto Sūdzību.
Iesniedzējs	Fiziska vai juridiska persona, kas iesniegusi Sūdzību.
Sūdzība	Iesniedzēja rakstisks iesniegums Uzņēmumam, kurā norādīts, ka, pēc Iesniedzēja ieskatiem, ir pārkāptas viņa tiesības vai leģitīmās intereses saistībā ar Uzņēmuma sniegtajiem kolektīvās finansēšanas pakalpojumiem, un lūgts izskatīt norādītos apstākļus un sniegt Atbildi.
Sūdzību izskatītājs	nozīmē personu, kas ir atbildīga par Sūdzību izskatīšanu, t.i., par informācijas vākšanu, kas nepieciešama saņemto Sūdzību izskatīšanai, Sūdzību izskatīšanu, lēmumu pieņemšanu un Atbilžu sagatavošanu Iesniedzējiem.
Žurnāls	nozīmē elektronisku Uzņēmumam iesniegto Sūdzību izskatīšanas žurnālu, kurā tiek reģistrētas Uzņēmuma saņemtās Sūdzības un norādīta cita šajā Kārtībā noteiktā informācija.
Pārējie jēdzieni	Citi Kārtībā lietotie termini tiek saprasti tā, kā tie ir definēti Platformas Lietošanas noteikumos vai Regulā, Lēmumā un citos saistītajos tiesību aktos, ja vien nav skaidri norādīts citādi. Ja vien konteksts neprasa citādi, vārdi, kas Kārtībā lietoti vienskaitlī, ietver arī vārdus, kas lietoti daudzskaitlī, un otrādi.

3. SŪDZĪBU IESNIEGŠANA UN PIENĒMŠANA

3.1. Sūdzība ir jāiesniedz rakstveidā, un tai jāietver vismaz šāda informācija:

- 3.1.1. Iesniedzēja vārds un uzvārds vai juridiskās personas nosaukums;
- 3.1.2. Kontaktdati (elektroniskā pasta adrese un (vai) tālruņa numurs);
- 3.1.3. Ar sūdzību saistītā projekta, investīcijas, līguma vai pakalpojuma identifikācijas dati;
- 3.1.4. Detalizēts faktisko apstākļu apraksts;
- 3.1.5. Iesniedzēja prasības;
- 3.1.6. Informācija par ciesto kaitējumu vai zaudējumiem (ja tādi tiek norādīti);
- 3.1.7. Citi dokumenti un informācija, uz kuru balstīta sūdzība.

3.2. Iesniedzējam jāpievieno Sūdzībai visi dokumenti, kas apliecina viņa argumentus un prasības. Ja Iesniedzējs Sūdzību iesniedz kā pārstāvis, Sūdzībai jāpievieno spēkā esoša pilnvara vai cits pārstāvja pilnvaras apliecināošs dokuments, kas piešķir Iesniedzējam tiesības iesniegt Sūdzību un saņemt no Platformas Atbildi.

3.3. Iesniedzējs Sūdzībā var norādīt papildu kontaktdatus vai citu informāciju, kas, viņaprāt, ir nozīmīga Sūdzības izskatīšanā.

3.4. Sūdzību Uzņēmumam var iesniegt elektroniskā formā vai papīra formā jebkurā no tālāk norādītajiem veidiem:

- 3.4.1. iesniedzot personiski Uzņēmuma birojā; adrese: *Lvivo g. 101, Viļņa*;
- 3.4.2. sūtot pa pastu (ar kurjeru vai tml.) Platformas birojā: *Lvivo g. 101, Viļņa*;
- 3.4.3. sūtot uz Platformas norādīto elektroniskā pasta adresi: *info@profitus.lt*;
- 3.4.4. Platformas tīmekļvietnē.

3.4.5. Sūdzības var iesniegt, izmantojot Uzņēmuma apstiprināto Sūdzības formu, kas publicēta Uzņēmuma tīmekļvietnē. Ja Sūdzība tiek iesniegta brīvā formā, Uzņēmumam ir tiesības pieprasīt Iesniedzējam papildināt informāciju, kuras iesniegtajā Sūdzībā trūkst.

3.5. Ja Sūdzību Uzņēmumam Iesniedzējs iesniedz, personiski ierodoties Platformas birojā, Platformas darbiniekam, kas pieņem Sūdzību, ir:

- 3.5.1. jāpieņem Sūdzība, veidot Kārtības 4.1. punktā norādītās darbības;
- 3.5.2. jāsniedz informācija Iesniedzējam par šo Kārtību, pēc Iesniedzēja pieprasījuma – jāizsniedz viņam Kārtības kopija vai elektroniski jānosūta šīs Kārtības kopija uz Iesniedzēja norādīto elektroniskā pasta adresi;
- 3.5.3. jāinformē Iesniedzējs, ka Sūdzības izskatīšanas procedūra ir bez maksas;

3.5.4. jānodod Sūdzība Administratoram Kārtības 4.10. punktā norādītajā kārtībā un termiņos.

3.6. Ja Iesniedzējs iesniedz Sūdzību tieši Platformas birojā un Sūdzība acīmredzami neatbilst šajā Kārtībā noteiktajām Sūdzības satura un formas prasībām, Sūdzības pieņēmējam ir jāvērs Iesniedzēja uzmanība uz šādām neatbilstībām un jārosina novērst tās.

3.7. Sūdzība jāiesniedz lietuviešu, angļu vai tajā valodā, kurā tika reklamēti pakalpojumi vai izsniegts pamatinformācijas dokuments par ieguldījumu, un tai jāatbilst šajā Kārtībā noteiktajām Sūdzības satura un formas prasībām.

3.8. Anonīmas sūdzības var netikt izskatītas. Tomēr Uzņēmumam ir tiesības pēc saviem ieskatiem izvērtēt anonīmā sūdzībā sniegto informāciju un veikt darbības, ja tajā norādītie apstākļi var ietekmēt Uzņēmuma darbības likumību, klientu interešu aizsardzību vai risku pārvaldību. Ja anonimitātes dēļ nav iespējams identificēt Iesniedzēju vai sniegt viņam Atbildi, sūdzības izskatīšanas procedūra var netikt uzsākta.

4. SŪDZĪBU REĢISTRĒŠANA UN ŽURNĀLS

4.1. Kad Platforma ir saņēmusi jebkurā no Kārtības 3.4. punktā norādītajiem veidiem iesniegtu Sūdzību, Platformas darbiniekam, kas ir pieņēmis Sūdzību, saņemtā Sūdzība nekavējoties ir jāreģistrē Žurnālā, norādot tajā zināmo informāciju:

- 4.2. Iesniedzēja vārds, uzvārds vai nosaukums;
- 4.3. Iesniedzēja kontaktdati;
- 4.4. Sūdzības saņemšanas datums un veids, kā arī Sūdzības pieņēmēja amats, vārds, uzvārds;
- 4.5. Sūdzības būtība (īss saturs);
- 4.6. Uzņēmuma pakalpojumi vai produkti, par kuriem ir sūdzība, to veidi;
- 4.7. datums, kurā Iesniedzējam sniegta atbilde;
- 4.8. Sūdzības izskatīšanas galīgais rezultāts;
- 4.9. Uzņēmuma darbinieka, kas ir izskatījis Sūdzību un sniedzis atbildi, vārds, uzvārds, amats.

4.10. Uzņēmuma darbiniekam, kas ir pieņēmis sūdzību, nekavējoties, bet ne vēlāk kā nākamajā darba dienā ir jānodod Sūdzība un visi kopā ar to iesniegtie dokumentu Administratoram. Ja noteiktajā termiņā nav iespējams nodot Administratoram Sūdzības dokumentu oriģinālus, Administratoram jāiesniedz šo dokumentu elektroniskās kopijas, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus, bet dokumentu oriģināli jāiesniedz vēlāk.

4.11. Visas Platformā saņemtās Sūdzības ir jāreģistrē Žurnālā, piešķirot tām reģistrācijas numuru. Administrators pēc Sūdzības saņemšanas pārskata Žurnāla datus par Sūdzību un, ja nepieciešams, atjaunina tos. Administrators ir atbildīgs par informācijas sniegšanu par Platformā saņemtajām Sūdzībām un citiem Žurnāla datiem, ja nepieciešams, pēc Uzņēmuma vadītāja norādījuma.

4.12. Gadījumā, ja Sūdzības reģistrācijas brīdī nav zināma visa informācija, kas jānorāda Žurnālā, Žurnāls tiek papildināts, tiklīdz informācija ir saņemta.

4.13. Žurnāla dati un cita ar Sūdzības izskatīšanu saistītā informācija, tiek glabāta atbilstoši šajā Kārtībā un tiesību aktos noteiktajai kārtībai un termiņiem.

5. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA UN LĒMUMU PIENĒMŠANA

5.1. Uzņēmumam ir jāveic visi iespējamie pasākumi, lai Sūdzība tiktu izskatīta pēc iespējas operatīvāk un izsmelšāk. Uzņēmumam, izskatot Sūdzības, ir jāciena cilvēktiesības, jāievēro taisnīguma, godīguma, saprātīguma, objektivitātes, objektivitātes, operativitātes un citi principi, kas nostiprināti Uzņēmumam piemērojamajos Lietuvas Republikas un Eiropas Savienības tiesību aktos.

5.2. Uzņēmums bez nepamatotas kavēšanās apstiprina sūdzības saņemšanu. Administrators ir atbildīgs par Iesniedzēja informēšanu par Sūdzības saņemšanu Uzņēmumā.

5.3. Sūdzību iesniegšana un izskatīšana Iesniedzējam ir bez maksas. Sūdzības Uzņēmumam var tikt iesniegtas pa elektronisko pastu, uz Uzņēmuma tīmekļvietnē www.profitus.lt norādīto elektroniskā pasta adresi, kā arī citos šajā Kārtībā noteiktajos veidos.

5.4. Ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas Iesniedzējam tiek sniegts paziņojums par:

- 5.4.1. sūdzības saņemšanu;
- 5.4.2. kontaktpersonu vai struktūrvienību, kas atbild par sūdzības izskatīšanu;
- 5.4.3. provizorisko sūdzības izskatīšanas termiņu;

5.4.4. informāciju par papildu informāciju vai dokumentiem, ja tie ir nepieciešami sūdzības izskatīšanai.

5.5. Ja sūdzības izskatīšanai nepietiek ar iesniegto informāciju, Sūdzības izskatītājam ir tiesības lūgt Iesniedzēju iesniegt papildu dokumentus vai paskaidrojumus.

5.6. Iesniedzējam tiek piešķirts ne īsāks kā 10 kalendāro dienu termiņš papildu informācijas iesniegšanai, ja konkrētie apstākļi neprasa ilgāku termiņu.

5.7. Sūdzība tiek uzskatīta par nepieņemamu, ja:

5.7.1. Sūdzības valoda neatbilst Kārtībā norādītajai Sūdzības iesniegšanas valodas prasībai;

5.7.2. Sūdzību iesniedz nepilnvarota vai nepareizi pilnvarota persona;

5.7.3. Sūdzība netiek iesniegta par Uzņēmuma pakalpojumu sniegšanu;

5.7.4. Sūdzība neatbilst noteiktās formas prasībām.

5.8. Sūdzība tiek izskatīta un motivēta Atbilde Iesniedzējam tiek sniegta ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā no dienas, kad saņemta visa sūdzības izskatīšanai nepieciešamā informācija.

5.9. Ja sūdzības sarežģītības vai citu objektīvu apstākļu dēļ šo termiņu nav iespējams ievērot, Iesniedzējs tiek informēts par kavēšanās iemesliem un paredzamo atbildes sniegšanas termiņu.

5.10. Atbilde uz Sūdzību, ieskaitot papildu termiņu, tiek sniegta ne ilgāk kā 35 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas.

5.11. Sūdzību izskatītājs nedrīkst izmeklēt Sūdzības, kas iesniegtas par Sūdzību izskatītāja darbībām (bezdarbību) vai tā tuvu radnieku (ja tādi strādā Platformā) veiktajām darbībām (bezdarbību). Tādā gadījumā Sūdzību izskatītājam ir jāatsakās no konkrētās Sūdzības izskatīšanas, rakstveidā informējot Platformas vadītāju, vai jāuzdod Sūdzības izmeklēšana, lēmuma pieņemšana par to un Atbildes sagatavošana citai kompetentai personai. Personai, par kuras darbībām (bezdarbību) ir sūdzība, šādas personas tuvam radniekam vai personai, kas ir tieši pakļauta šai personai, nedrīkst uzdot izmeklēt Sūdzību. Ja šajā punktā paredzētās personas uzskata, ka konkrētās Sūdzības gadījumā tās nevar šo Sūdzību izskatīt citu apstākļu dēļ, kas rada vai var radīt interešu konfliktu, tām ir pienākums nekavējoties par to paziņot un atteikties no konkrētās Sūdzības izskatīšanas vai izmeklēšanas.

5.12. Ja Kārtības 5.10. punktā paredzētie apstākļi atklājas Sūdzības izskatīšanas gaitā, ir jāveic steidzami pasākumi, lai novērstu apstākļus, kas rada vai var radīt interešu konfliktu, un nepieciešamības gadījumā jāieceļ cita persona, kas izskata konkrēto Sūdzību.

5.13. Sūdzību izskatītājam ir jānodrošina, ka, izskatot Sūdzību, tiek savākti un izvērtēti visi ar Sūdzību saistītie dokumenti, dati un cita nozīmīga informācija, kas nepieciešama, lai izvērtētu Uzņēmuma darbību, bezdarbības, lēmumu vai sniegto pakalpojumu atbilstību tiesību aktu un iekšējo procedūru prasībām.

5.14. Ja Sūdzības iesniedzējs laikus neiesniedz pieprasīto papildu informāciju vai dokumentus, Sūdzība tiek izskatīta, pamatojoties uz Uzņēmuma rīcībā esošās informācijas, izņemot gadījumus, kad bez pieprasītās informācijas objektīva Sūdzības izskatīšana nav iespējama.

5.15. Sūdzību izskatītājs sagatavo Atbildi, ņemot vērā Sūdzības izskatīšanas laikā konstatētos apstākļus, un, ja nepieciešams, pieņem vienu no šiem lēmumiem:

5.15.1. Sūdzību noraidīt;

5.15.2. Sūdzībā izteiktās prasības apmierināt daļēji;

5.15.3. Sūdzībā izteiktās prasības apmierināt pilnībā.

5.16. Ja sūdzības izskatīšanas laikā atklājas, ka starp investoru, projekta īpašnieku vai citām ar kolektīvās finansēšanas projektu saistītām personām ir radies savstarpējs strīds, Uzņēmums var, nepārkāpjot konfidencialitāti, sniegt pušu rīcībā esošo informāciju par Uzņēmuma administrētajiem procesiem un dokumentiem.

5.17. Uzņēmums nerisina pušu savstarpējos civiltiesiskos strīdus, neveic arbitrāžas vai mediācijas funkcijas un neizsniedz pusēm saistošus slēdzienus par to savstarpējām tiesībām un pienākumiem.

5.18. Savstarpējie strīdi starp kolektīvās finansēšanas darījuma pusēm tiek risināti Lietuvas Republikas tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

5.19. Ja Sūdzības izskatīšanas laikā Sūdzības iesniedzējs rakstveidā atsakās no savas prasības, Sūdzības izskatītājs izbeidz uzsākto Sūdzības izskatīšanu. Tādā gadījumā Žurnālā tiek veikts attiecīgs ieraksts par atteikšanos no Sūdzības un Sūdzības izskatīšanas izbeigšanu.

5.20. Ja Iesniedzējs ir iesniedzis pieprasījumu, Sūdzību izskatītājs izskatīšanas procesa laikā pienācīgi informē Iesniedzēju par visām papildu darbībām, kas veiktas, izskatot Sūdzību, un nekavējoties atbild uz pamatotiem Iesniedzēja informācijas pieprasījumiem.

5.21. Atbildes Iesniedzējam tiek sniegta elektroniski vai, pēc Iesniedzēja pieprasījuma, papīra formātā.

5.22. Sūdzības izskatīšana tiek izskatīta par pabeigtu, kad par tajā izvirzītajiem jautājumiem ir pieņemts lēmums un Iesniedzējam ir sniegta rakstiska Atbilde.

5.23. Sūdzības, ar to izskatīšanu saistītie dokumenti, Atbildes, Žurnāla dati un cita ar Sūdzību izskatīšanu saistītā informācija tiek glabāta tiesību aktos noteiktajā kārtībā un termiņos, taču ne mazāk kā 3 gadus pēc galīgās Atbildes sniegšanas Iesniedzējam.

5.24. Gadījumā, ja Sūdzība netiek apmierināta vai tiek apmierināta daļēji, Iesniedzējam tiek norādīti atteikuma apmierināt Sūdzības prasību motīvi (pamatojums ar konstatētajiem faktiem un tiesību normām un/vai līguma nosacījumiem), norādīti citi Iesniedzēja interešu aizsardzības līdzekļi, tostarp iespējamie strīdu izskatīšanas līdzekļi un tiesas.

6. SŪDZĪBU PĀRVALDĪBAS PROCESA KONTROLE

6.1. Sūdzību pārvaldības procesa kontroli Uzņēmumā īsteno Uzņēmuma vadītāja iecelta pilnvarotā persona, kura veic arī Administratora funkcijas. Uzņēmuma vadītāja ieceltai pilnvarotajai personai ir pienākums uzraudzīt un nodrošināt, lai Uzņēmuma Sūdzību pārvaldības process būtu efektīvs un, ja nepieciešams, izteikt Platformas vadītājam priekšlikumus par tā uzlabošanu.

6.2. Uzņēmuma vadītājs ir atbildīgs par Uzņēmuma Sūdzību izskatīšanas kārtības periodisku pārbaudi, tās efektivitāti un trūkumu novēršanu.

6.3. Sūdzību pārvaldības procesa kontroles nolūkos Uzņēmuma vadītāja ieceltā pilnvarotā persona veic pastāvīgu Sūdzību izskatīšanas rezultātu izvērtējumu:

6.3.1. apkopo informāciju par līdzīgām Sūdzībām, ciktāl tas saistīts ar Uzņēmuma veikto kolektīvās finansēšanas platformas operatora darbību, veic šīs informācijas analīzi, lai varētu noteikt būtisko Sūdzību rašanās cēloni, kā arī izsaka Uzņēmuma vadītājam priekšlikumus par Sūdzību rašanās cēloņu novēršanas prioritāšu noteikšanu;

6.3.2. izvērtē, vai būtiskais noteiktu Sūdzību rašanās cēlonis var izraisīt Sūdzības par citiem Uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem vai produktiem, ciktāl tas saistīts ar Uzņēmuma veikto kolektīvās finansēšanas platformas operatora darbību;

6.3.3. izvērtē, vai Sūdzību rašanās būtiskos cēloņus var novērst, un sniedz Uzņēmuma vadītājam priekšlikumus par to novēršanas veidiem;

6.3.4. ja nepieciešams, veic darbības, lai tiktu novērsti konstatētie būtiskie Sūdzību rašanās cēloņi;

6.3.5. nodrošina, ka informācija par atkārtotiem vai sistēmiskiem Sūdzību rašanās cēloņiem regulāri tiek sniegta Uzņēmuma vadītājam, lai viņš varētu efektīvi pildīt savas funkcijas.

6.4. Sūdzību izskatīšanas rezultātu analīze tiek veikta ne retāk kā reizi gadā un, ja nepieciešams, biežāk, ņemot vērā saņemto Sūdzību raksturu, skaitu un konstatētos riskus.

6.5. Uzņēmuma vadītājam ne retāk kā reizi gadā tiek sniegts kopsavilkums par saņemtajām Sūdzībām, to izskatīšanas rezultātiem, atkārtotajās cēloņiem un piemērotajiem korektīvajiem pasākumiem.

6.6. Ņemot vērā Uzņēmuma vadītāja ieceltās pilnvarotās personas sniegto informāciju un priekšlikumus, lēmumus par Sūdzību pārvaldības procesa uzlabošanu un trūkumu novēršanu, Sūdzību rašanās cēloņu novēršanas prioritātēm un veidiem, kā arī ar to saistīto Uzņēmuma risku pārvaldību pieņem Uzņēmuma vadītājs.

6.7. Informācija par Uzņēmuma vadītāja lēmumiem par uz Sūdzību pamata konstatēto darbības trūkumu novēršanu un risku pārvaldību ir jāglabā vismaz 3 gadus tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

6.8. Uzņēmuma pilnvarotā persona Lēmumā noteiktajā kārtībā sniedz informāciju uzraudzības iestādei par saņemtajām sūdzībām un sūdzību izskatīšanas rezultātu izvērtējumu.

7. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA CITĀS KOMPETENTAJĀS IESTĀDĒS

7.1. Ja Iesniedzēju neapmierina Uzņēmuma sniegtā Atbilde uz Sūdzību, tā ir apmierināta daļēji vai Iesniedzējs nav saņēmis Atbildi šajā Kārtībā noteiktajos termiņos, Iesniedzējam ir tiesības aizstāvēt savas tiesības Lietuvas Republikas tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

7.2. Iesniedzējam, kurš tiek uzskatīts par patērētāju atbilstoši Lietuvas Republikas normatīvajiem aktiem, ir tiesības vērsties Lietuvas Bankā, lai izskatītu patēriņa strīda ārpustiesas kārtībā Lietuvas Republikas Lietuvas Bankas likumā un citos piemērojamajos tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

7.3. Informācija par patērētāju un finanšu tirgus dalībnieku strīdu izskatīšanas procedūru, tās izmantošanas nosacījumiem un kārtību ir publicēta Lietuvas Bankas tīmekļvietnē www.lb.lt.

7.4. Vēršanās Lietuvai Bankā neatceļ Iesniedzēja tiesības vērsties kompetentajā tiesā Lietuvas Republikas tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

7.5. Ja Sūdzība pēc sava rakstura neietilpst Lietuvai Bankas kompetencē vai ir saistīta ar citu institūciju uzraudzīto darbību, Uzņēmums, ja iespējams, Atbildē Iesniedzējam sniedz informāciju par institūciju, kurā Iesniedzējs varētu vērsties savu tiesību turpmākai aizsardzībai.

7.6. Uzņēmuma Atbilde uz Sūdzību un tās izskatīšanas laikā savāktā informācija nevar tikt uzskatīta par arbitražas spriedumu, mediācijas vienošanos vai citu saistošu strīda izšķiršanas dokumentu un neierobežo Iesniedzēja tiesības izmantot citus tiesību aktos paredzētos tiesību aizsardzības līdzekļus.

8. NOBEIGUMA NOTEIKUMI

8.1. Šī Kārtība var tikt grozīta un/vai papildināta tikai ar Uzņēmuma vadītāja lēmumu. Kārtības grozījumi un/vai papildinājumi stājas spēkā nākamajā dienā pēc to pieņemšanas. Platformas vadītājam ir pienākums nodrošināt, ka Uzņēmuma darbinieki tiek laikus informēti par Kārtības grozījumiem un/vai papildinājumiem.

8.2. Par Kārtības pienācīgu īstenošanu un kontroli atbild Uzņēmuma vadītājs. Uzņēmuma vadītājs nosaka, kas veic Administratora, Sūdzību izskatītāja funkcijas. Viena un tā pati persona var tikt iecelta Administratora un Sūdzību izskatītāja pienākumu pildīšanai. Viena un tā pati persona nevar tikt iecelta Administratora, Sūdzību izskatītāja un sūdzību pārvaldības procesa kontroli īstenojošās personas pienākumu pildīšanai.

8.3. Sūdzību izskatītājam ir jābūt pietiekamām prasmēm, zināšanām un pieredzei, lai pienācīgi īstenotu šīs Kārtības prasības.

8.4. Sūdzību izskatītājam ir jānodrošina piekļuve visai Sūdzību izskatīšanai nepieciešamajai informācijai.

8.5. Administratoram ir jānodrošina, ka visi Uzņēmuma darbinieki ir parakstījušies par iepazīšanos ar Kārtību un uz tās pamata sagatavotajiem dokumentiem.

8.6. Kārtība tiek izsniegta Uzņēmuma klientiem pēc pieprasījuma. Informācijai par Sūdzību izskatīšanas procesu ir jāietver vismaz: (i) dati un informācija, kas jānorāda Sūdzībā; (ii) kontaktinformācija, pa kuru jāiesniedz Sūdzība; (iii) Sūdzības izskatīšanas termiņi; (iv) informācija par Iesniedzēja tiesībām vērsties Lietuvai Bankā patērētāja strīdu ārpustiesas izskatīšanai (ja tas ir piemērojams) un/vai kompetentajā tiesā Lietuvas Republikas tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

8.7. Kārtības pielikumi: Sūdzības parauga forma.

SŪDZĪBAS FORMA

1.a. Iesniedzēja personas dati:

8.1. Uzvārds / Juridiskās personas nosaukums	Vārds	Personas kods / Juridiskās personas reģistrācijas numurs / LEI kods (ja piemērojams)

Adrese: Ielas nosaukums, mājas numurs, dzīvokļa numurs (uzņēmumiem – juridiskā adrese)	Pasta indekss:	Pilsēta	Valsts

Tālruņa numurs		E-pasta adrese	

1.b. Kontaktinformācija (ja atšķiras no 1.a):

Uzvārds / Juridiskās personas nosaukums	Vārds

Adrese: Ielas nosaukums, mājas numurs, dzīvokļa numurs (uzņēmumiem – juridiskā adrese)	Pasta indekss:	Pilsēta	Valsts

Tālruņa numurs		E-pasta adrese	

2.a. Pārstāvja (ja piemērojams) personas dati (jāpievieno pilnvaras vai cita pārstāvības tiesības apliecinājoša dokumenta kopija):

Uzvārds	Vārds / Juridiskās personas nosaukums	Reģistrācijas numurs un LEI kods (ja ir)

Adrese: Ielas nosaukums, mājas numurs, dzīvokļa numurs (uzņēmumiem – juridiskā adrese)	Pasta indekss:	Pilsēta	Valsts

Tālruņa numurs		E-pasta adrese	

2.b. Kontaktinformācija (ja atšķiras no 2.a):

Uzvārds	Vārds / Juridiskās personas nosaukums	Reģistrācijas numurs un LEI kods (ja ir)

Adrese: Ielas nosaukums, mājas numurs, dzīvokļa numurs (uzņēmumiem – juridiskā adrese)	Pasta indekss:	Pilsēta	Valsts

Tālruņa numurs	E-pasta adrese

3. Informācija par sūdzību

3.a. Investīcijas numurs (ja piemērojams), Projekta nosaukums, Projekta īpašnieks (ja zināms), Investēšanas datums un cita ar sūdzību saistītā informācija:

--

3.b. Pievienojiet sūdzību pamatojošus dokumentus (saraksti, maksājumu uzdevumus, līgumus, ekrānuzņēmumus vai citus Jūsu rīcībā esošus pierādījumus).

Iesniedziet norādītos faktus apliecinošus dokumentus:

--

3.c. Faktu, par kuriem tiek iesniegta sūdzība, datums(-i) un (vai) periods:

--

3.d. Nodarītā kaitējuma vai zaudējumu apraksts (ja nepieciešams):

--

3.e. Citas piezīmes vai svarīga informācija (ja nepieciešams):

--

4.a. Precīza iesniedzēja adrese un veids, kādā vēlaties saņemt atbildi (var norādīt e-pasta adresi):

4.b. Skaidri norādiet, kādu lēmumu sagaidāt (paskaidrojuma sniegšanu, kļūdas labošanu, lēmuma pārskatīšanu, zaudējumu atlīdzināšanu u. c.):

4.c. Kopā ar sūdzību iesniedzamo dokumentu saraksts:

(vieta)

(datums)

/paraksts/

Apliecinu, ka saskaņā ar man zināmajiem apstākļiem šajā sūdzībā sniegtā informācija ir patiesa un pilnīga.
