



SIA "LANDE PLATFORM"

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO NUOSTATOS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Ši Kliento skundų nagrinėjimo nuostatos (toliau – **Nuostatos**) nustato skundo dėl jos teikiamų paslaugų pateikimo SIA "LANDE Platform" tvarką, suvienodintas registracijos numeris: 40203386735, juridinis adresas: Roberta Hirša iela 1, Ryga, LV-1045, Latvija (toliau – **Platformos operatorius**).

1.2. Šios nuostatos taikomos asmenims, tapusiems viešai prieinamų interneto svetainių www.lande.finance.eu (toliau – **Platforma**) naudotojais (toliau – **Klientai**), kurią teikia platformos operatorius ir kurie yra sukūrę naudotojo paskyrą.

1.3. Nuostatos netaikomos skundams, kuriuos pateikia asmenys ar organizacijos, kurie nėra Platformos operatoriaus klientai. Jeigu platformos operatorius gavo skundą iš asmens, kuris nėra klientas, platformos operatorius, jei įmanoma, nukreips pas asmenį, kuriam skundas turėtų būti adresuotas.

2. SKUNDŲ PRIĖMIMO SĄLYGOS

2.1. Bet kuris Klientas, nepatenkintas Platformos operatoriaus teikiamomis paslaugomis arba nustatęs trūkumų ar nesąžiningumą, turi teisę pateikti skundą Platformos operatoriui. Šiose nuostatose paaiškinama, kaip pateikti skundą platformos operatoriui ir kokių veiksmų platformos operatorius turi imtis gavęs kliento skundą.

2.2. Teikiant skundą Platformos operatoriui, turi būti įvykdytos visos šios sąlygos:

2.2.1. skundą gali pateikti Klientas arba įgaliotas Kliento atstovas;

2.2.2. skundas turi būti pateiktas raštu, užpildant skundo pateikimo formą ("**Forma**") anglų, latvių, lietuvių arba rumunų kalbomis;

2.2.3. forma turi būti pasirašyta saugiu elektroniniu parašu (jei platformos operatoriui pateikiama elektroniniu būdu) arba rašytiniu parašu (jei platformos operatoriui pateikiama popierine forma paštu), arba iš kliento asmeninės platformos paskyros;

2.2.4. skundas turi būti pateiktas laikantis Nuostatose nurodytų sąlygų ir taisyklių.

3. KAIP PATEIKTI SKUNDĄ

3.1. Klientas turi teisę nemokamai pateikti skundą platformos operatoriui, o platformos operatorius jį nagrinės taip pat nemokamai. Tačiau Klientas yra atsakingas už išlaidas, susijusias su skundo rašymu.

3.2. Norėdamas pateikti skundą, Klientas turi užpildyti [Formą](#) raštu, laikydamasis nustatytų taisyklių, ir pateikti ją elektroniniu būdu Platformos operatoriaus Klientų (investuotojų) paslaugų skyriui arba Klientų (projektų savininkų) ryšių skyriui, išsiųsdamas ją Platformos operatoriaus el. pašto adresu: support@lande.finance.

3.3. Platformos operatorius nagrinės tik tuos skundus, kurie pateikti laikantis šiose Nuostatose nurodytų sąlygų ir taisyklių.

4. INFORMACIJA IR ĮRODYMAI

4.1. Pildydamas formą skundo teikėjas turi pateikti prašomą informaciją:

4.1.1. Kliento identifikavimo duomenys (fiziniam asmeniui- vardas ir pavardė, juridiniam asmeniui- vardas, registracijos numeris ir LEI numeris) ir kontaktinė informacija (el. paštas ir adresas);

4.1.2. kliento teisinio atstovo identifikavimo duomenys (fiziniam asmeniui- vardas ir pavardė, juridinio asmens - vardas, registracijos numeris ir LEI numeris) ir kontaktinė informacija (el. paštas ir adresas) (jei taikoma);

4.1.3. informacija apie skundo objektą (nuoroda į investiciją ir (arba) susitarimą, su kuriuo susijęs skundas, skundo santrauka, skundo faktų datos, informacija apie klientui padarytą žalą, nuostolius ar neigiamą poveikį, informacija apie kitas pastabas ar aktuali kita informacija).

4.2. Kad platformos operatorius galėtų ištirti skundą, skundo pateikėjas turi pateikti rašytinius įrodymus, t. y. informaciją ir dokumentus, kuriais patvirtinamas skundo buvimas ir kuriais grindžiamas skundas. Skundo pateikėjas privalo užtikrinti, kad rašytiniai įrodymai būtų pateikti latvių arba anglų kalba arba, jei jie pateikti kita kalba, jie būtų išversti į latvių arba anglų kalbą, o vertimas būtų patvirtintas notaro.

4.3. Jei skundą Kliento vardu pateikia atstovas (įgaliojtas asmuo), Kliento atstovas platformos operatoriumi turi pateikti dokumentą arba įgaliojimą, patvirtinantį jo teisę atstovauti Klientui.

4.4. Formoje turi būti tik teisinga, tiksli ir naujausia informacija.

4.5. Klientas privalo pateikti Platformos operatoriaus prašomą informaciją ir dokumentus per Platformos operatoriaus nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis nei 5 (penkios) darbo dienos, atsižvelgiant į skunde nurodytus faktus ir aplinkybes.

5. CONFIRMATION OF RECEIPT OF COMPLAINTS

5.1. Platformos operatorius patvirtins, kad gavo skundą per 10 (dešimt) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, išsiųsdamas skundo pateikėjui atitinkamą patvirtinimą pateiktoje formoje nurodytu e. pašto adresu.

5.2. Platformos operatoriaus patvirtinime bus pateikta ši informacija:

5.2.1. ar skundo teikėjo pateiktas skundas pripažįstamas "priimtu" ar "nepriimtu";

5.2.2. jeigu skundas pripažįstamas "nepriimtu", platformos operatorius paaiškins šio sprendimo priežastis;

5.2.3. jeigu skundas pripažįstamas "priimtu", platformos operatorius pateikia informaciją apie terminą, iki kurio bus pateiktas jo atsakymas į skundą, ir informaciją apie platformos operatoriaus klientų aptarnavimo skyrių, atsakingą už skundo tyrimą (nurodydamas šio skyriaus e. pašto adresą ir telefono numerį), su kuriuo skundo pateikėjas gali susisiekti skundo nagrinėjimo metu.

6. SKUNDŲ GAVIMO PATVIRTINIMAS

6.1. Gavęs skundą, kuris pripažintas "priimtu", platformos operatorius nedelsdamas įvertins, ar skundas yra aiškus ir išsamus ir ar jame pateikti visi būtini įrodymai ir informacija. Platformos operatorius taip pat surinks ir išnagrinės visus esminius įrodymus ir informaciją, susijusius su skundu. Jeigu platformos operatorius nustato, kad skundas yra neaiškus arba neišsamus, jis paprašys skundo pateikėjo arba trečiųjų šalių pateikti papildomų įrodymų ir informacijos, reikalingų skundui ištirti ir įvertinti.

6.2. Platformos operatorius informuos skundo teikėją apie skundo nagrinėjimo eigą ir nedelsdamas atsakys į prašymus pateikti informaciją.

6.3. Platformos operatorius išnagrinės skundą, kuris bus pripažintas "priimtu", ir jį atsakys per 30 (trisdešimt) dienų nuo jo gavimo dienos. Jeigu platformos operatorius negali pateikti atsakymo per šį laikotarpį, jis formoje nurodytu skundo teikėjo e. pašto adresu nusiųs skundo teikėjui informaciją apie termino pratęsimą, paaiškindamas vėlavimo priežastis ir nurodydamas, kada galės užbaigti skundo tyrimą.

6.4. Platformos operatorius sprendimus dėl skundų tyrimo priima nuosekliai, priimdamas tuos pačius sprendimus dėl sutampančių bylų.

7. ATSAKYMAS Į SKUNDĄ

7.1. Išnagrinėjęs pateiktą skundą ir jo įrodymus, platformos operatorius pateiks skundo teikėjui rašytinį atsakymą į skundą, išsiųsdamas jį formoje nurodytu e. pašto adresu. Atsakyme platformos operatorius pateiks:

7.1.1. tyrimo rezultatai; ir

7.1.2. atsakymą į skundą, nurodant jo priežastis.

7.2. Jeigu atsakymas netenkina arba tik iš dalies patvirtina skundą, platformos operatorius suteiks informaciją apie tokio atsakymo priėmimą ir taip pat informuos skundo teikėją apie galimybę:

7.2.1. pateikti skundą Latvijos bankui. Išsami informacija apie Latvijos banką ir skundų teikimo tvarką pateikiama interneto svetainėje: <https://www.bank.lv>;

7.2.2. jei pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą Klientas laikomas vartotoju, Klientas turi teisę pateikti skundą Vartotojų teisių apsaugos centrui. Išsami informacija apie Vartotojų teisių apsaugos centrą ir skundų pateikimo tvarką pateikiama interneto svetainėje: <http://www.ptac.gov.lv/>;

7.2.3. to file a complaint to the courts of the Republic of Latvia per the current legislative acts of the Republic of Latvia.

8. STEBĖSENA IR ĮRAŠŲ SAUGOJIMAS

8.1. Įmonė registruoja gautus skundus. Gauti skundai registruojami Įmonės apskaitoje- Įmonės skundų registre:

8.1.1. nurodant Skundo registracijos numerį;

8.1.2. nurodydami skundo datą;

8.1.3. informacijos apie Klientą pateikimas (Kliento vardas, pavardė, kontaktinė informacija);

8.1.4. nurodant informaciją apie Kliento įgaliotąjį atstovą (jei taikoma);

8.1.5. nurodant Skundo patvirtinimo išsiuntimo datą, atsakymo datą ir būtinus Įmonės procesų / dokumentų patobulinimus.

8.2. Įmonės Teisės ir Atitikties užtikrinimo skyrius stebi skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo procesą.

8.3. Kiekvieną ketvirtį Įmonės Teisės ir Atitikties užtikrinimo skyrius analizuoja Skundų nagrinėjimo duomenis, siekdamas užtikrinti, kad būtų nustatytos ir išspręstos pasikartojančios ar sisteminės problemos, taip pat galimos teisinės ir funkcinės rizikos, analizuodamas individualių Skundų priežastis, kad nustatytų pagrindines priežastis, būdingas atitinkamo tipo skundams, apsvarstyti, ar tokios priežastys taip pat gali turėti įtakos kitiems Įmonės procesams, įskaitant tuos, dėl kurių nebuvo gauta tiesioginių skundų, ir pašalinti tokias priežastis, jei tai pagrįsta, siekiant užtikrinti skundų nagrinėjimo proceso veiksmingumą, galimų interesų konfliktų prevenciją ir vidaus ataskaitų teikimo pagal šią procedūrą laikymąsi.

8.4. Jei Įmonės Teisės ir atitikties užtikrinimo skyrius, peržiūrėdamas informaciją apie Skundus, nustato, kad juos būtina tobulinti, jis priima sprendimą dėl veiksmų plano su užduotimis, jų įgyvendinimo terminais ir atsakingais asmenimis.

9. BAIGIAMOSIOS PROVIZIJOS

9.1. Nuostatas ir jos pakeitimus tvirtina Įmonės valdyba.

9.2. Nuostatų atitiktis Įmonės veiklai ir ją įtakojantys veiksniai peržiūrimi kasmet.

9.3. Įmonė informuoja visus Darbuotojus apie bet kokius reikšmingus Nuostatų pakeitimus, supažindindama juos su atnaujinta Nuostatų versija ir punktais, bei užtikrindama jos prieinamumą Darbuotojams.

9.4. Nuostatos yra skelbiamos Įmonės vidinėje sistemoje OneDrive, o jos originalas saugomas laikantis Įmonės vidinių dokumentų saugojimo taisyklių.