

UAB ELEKTRONINIŲ MOKĖJIMŲ AGENTŪROS GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

1. TIKSLAS IR TAIKYMO APIMTIS

- 1.1. UAB Elektroninių mokėjimų agentūros gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse nustatyti reikalavimai, kurių privalo laikytis Įmonės darbuotojai priimdami, registruodami, nagrinėdami skundus, susijusius su teikiamomis Paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimdami sprendimus dėl šių skundų.
- 1.2. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:
 - 1.2.1. Pareiškėjo Skunde nurodyta Įmonės veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko;
 - 1.2.2. Įmonė neatsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą (šiais atvejais Pareiškėjui pateikiama atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, Pareiškėjui nurodoma už jo Skundo nagrinėjimą atsakinga institucija ar finansų rinkos dalyvis).

2. SĄVOKOS IR TRUMPINIAI

Sąvoka arba trumpinys	Sąvokos arba trumpinio paaiškinimas
Įmonė	UAB Elektroninių mokėjimų agentūra, juridinio asmens kodas 136031358, registruotos buveinės adresas Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius (toliau – Įmonė), turinti mokėjimo įstaigos licenciją Nr. 49 , 2020 m. liepos 23 d. išduotą priežiūros institucijos Lietuvos banko, identifikavimo kodas 188607684, adresas Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius, internetinis puslapis www.lb.lt .
Pareiškėjas	Dėl Įmonės Paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių Skundą pateikęs fizinis ar juridinis asmuo, jo įgaliotas atstovas arba nukentėjęs trečiasis asmuo.
Paslaugos	Įmonės teikiamos negrynųjų pinigų perlaidų paslaugos: mokesčių už komunalines paslaugas ar kitas reguliariai teikiamas paslaugas, skirtas namų ūkio poreikiams tenkinti, surinkimas bei jų paskirstymas ir pervedimas konkrečioms paslaugų teikėjams. Teikiant šias paslaugas, Vartotojo vardu neatidaromos ir netvarkomos mokėjimo sąskaitos, visos Įmokos gaunamos iš Vartotojo kitų mokėjimo paslaugų teikėjų tvarkomų sąskaitų.
Skundas	Pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Įmonę, kuriame Pareiškėjas nurodo, kad, yra pažeistos jo teisės arba teisėti interesai, susiję su Įmonės teikiamomis Paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašo imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimai būtų pašalinti, arba jo teisės ir teisėti interesai būtų apginti. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti Pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis;
Skundų valdymo procesas	Įmonės darbuotojų veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.
Taisyklės	Šios Įmonės gaunamų Skundų nagrinėjimo taisyklės.
Vartotojas	Fizinis asmuo, kuris naudojasi Įmonės Paslaugomis

3. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 3.1. Skundų nagrinėjimas atliekamas, vadovaujantis šiais principais:
 - 3.1.1. greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti Pareiškėjų Skundų valdymo procesą;
 - 3.1.2. su Pareiškėju bendrauti aiškiai ir suprantamai;
 - 3.1.3. stengtis Skundą išnagrinėti kuo greičiau, tinkamai, efektyviai ir nešališkai;
 - 3.1.4. Pareiškėjo pateiktus duomenis ir kitą informaciją naudoti laikantis teisės aktų nustatytų reikalavimų;
 - 3.1.5. laikytis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, operatyvumo principų;
 - 3.1.6. vengti interesų konfliktų, vadovaujantis Interesų konfliktų valdymo standartu ir imtis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti;
 - 3.1.7. Skundus nagrinėti gali tik darbuotojai, turintys pakankamai įgūdžių ir žinių šiai funkcijai vykdyti, kurie yra praeję atitinkamus mokymus;
 - 3.1.8. tinkamai saugoti visą su Skundu susijusią informaciją;
 - 3.1.9. nuolat stebėti, kad Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas.
- 3.2. Skundų nagrinėjimas yra neatlygintinas.

4. SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 4.1. Pareiškėjas turi teisę pateikti Skundą, išsiųsdamas jį elektroniniu paštu ema@ignitis.lt su nuoroda, kad tai yra Skundas, registruotų paštu adresu Laisvės pr. 10, LT- 04215, Vilnius arba Skundą perduoda kompetentinga institucija. Kiti kreipiniai Skundais nelaikomi.
- 4.2. Informacija, kurią būtina nurodyti teikiant skundą:
- 4.3. Jeigu Pareiškėjas yra fizinis asmuo - nurodomi:
- 4.4. Pareiškėjo vardas ir pavardė, gimimo data ar asmens kodas, gyvenamosios vietos adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (arba) el. pašto adresas ir kt.),
- 4.5. Jeigu Pareiškėjas yra juridinis asmuo – nurodomi:
- 4.6. juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, juridinio asmens atstovo vardas ir pavardė, gimimo data arba asmens kodas, pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (arba) el. pašto adresas ir kt.), atstovavimo pagrindas (įgaliojimas, atstovavimo sutartis, juridinio asmens steigimo dokumentas (įstatai, nuostatai) ar pan.);
- 4.7. Skundo pateikimo data;
- 4.8. aiškiai išdėstyta kreipimosi priežastis, t. y. kokios asmens teisės, teisėti interesai, sutartys buvo pažeisti ir pažeidimo pagrindas, jei toks žinomas, pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai (jei tokie yra), nurodomos skundžiamų pažeidimų įvykdymo ir paaiškėjimo asmeniui datos bei asmens reikalavimas. Jeigu Skundą pateikia įgaliotas asmuo, kartu su Skundu turi būti pateiktas ir tinkamas įgaliojimas.
- 4.9. Skundas teikiamas lietuvių arba anglų kalba ir privalo būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, teikiant Skundą registruotų paštu – originaliu parašu. Skundą pateikus kita kalba, Pareiškėjo paprašoma kreiptis viena iš nurodytų kalbų.
- 4.10. Skundas nepriimamas, neregistruojamas ir nenagrinėjamas, jeigu:
- 4.11. Skundas neatitinka Taisyklių 3.2 - 3.3 punktų reikalavimų;
- 4.12. Skunde pateikta nepilna, neįskaitoma ar nesuprantama turinio informacija. Esant galimybei, atsakingas Įmonės darbuotojas privalo susisiekti su Pareiškėju ir paprašyti Pareiškėją patikslinti informaciją. Patikslinimo negavus, Skundas nenagrinėjamas.
- 4.13. Tais atvejais, kai Pareiškėjas yra pateikęs savo el. pašto adresą, Įmonė kaip įmanoma greičiau išsiunčia patvirtinimą, kad Skundas gautas ir užregistruotas. Jeigu Pareiškėjas el. pašto adresu nėra pateikęs, patvirtinimas nesiunčiamas, išskyrus atvejus, kai Pareiškėjas Skunde nurodo, kad pageidauja gauti patvirtinimą, ir pateikia kitus kontaktinius duomenis.
- 4.14. Pareiškėjo Skundas turi būti išnagrinėtas ir išsamus, motyvuotas, dokumentais pagrįstas atsakymas el. paštu turi būti pateiktas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Įmonė turi išsiųsti negalutinį atsakymą,

nurodant atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

- 4.15. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
- 4.16. Atsakymas Pareiškėjui pateikiamas elektroniniu paštu lietuvių arba anglų kalba, priklausomai nuo Skundo kalbos.
- 4.17. Pareiškėjo prašymu atsakymas gali būti teikiamas registruotu paštu.
- 4.18. Pareiškėjų Skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai ir pateiktas atsakymas Pareiškėjui saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos, išskyrus atvejus kai Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymas ir kiti teisės aktai nustato ilgesnius tokių duomenų saugojimo terminus.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Šios Taisyklės paskelbtos ir viešai pasiekiamos [Ignitis savitarnoje](#).
- 5.2. Jeigu Įmonės atsakymas Pareiškėjo netenkina arba jeigu jis nebuvo pateiktas per 4.13 punkte nurodytą terminą, Pareiškėjas turi teisę per vienerius metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos kreiptis su prašymu į vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančią instituciją – Lietuvos banką – Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.
- 5.3. Kreipimasis Lietuvos bankui pateikiamas šiais būdais:
 - 5.3.1. užpildant internetinę kreipimosi [forma](#);
 - 5.3.2. užpildytą Vartotojo kreipimosi [forma](#) siunčiant el. paštu info@lb.lt;
 - 5.3.3. laisvos formos kreipimąsi arba užpildytą kreipimosi [forma](#) siunčiant Lietuvos bankui paštu arba pateikiant atvykus į Lietuvos banką adresu: Totorių g. 4, Vilnius
- 5.4. Įmonė turi teisę vienašališkai pakeisti šias Taisykles. Pakeistos Taisyklės įsigalioja nuo jų paskelbimo Ignitis savitarnos svetainėje dienos.
- 5.5. Už Taisyklių ir Skundų valdymo proceso veiksmingo stebėseną ir, esant poreikiui, jo atnaujinimą yra atsakingas Įmonės vadovas.