



SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši Skundų Nagrinėjimo Tvarka (toliau – „**Tvarka**“) reglamentuoja skundų, susijusių su Bendrovės teikiamomis kriptoturto paslaugomis, nagrinėjimą.
- 1.2. Ši Tvarka netaikoma kitiems reikalavimams, sutarties sąlygų įvykdymo prašymams ar informacijos ir paaiškinimų prašymams, kuriuos pateikia klientai ir/ar trečiosios šalys. Be to, ši Tvarka netaikoma skundams, susijusiems su Bendrovės veikla, kuri nėra susijusi su kriptoturto paslaugų teikimu.
- 1.3. Bendrovė savo svetainėje pateiks šios Tvarkos atnaujintą versiją ir skundo pateikimo šabloną, nurodytą 1 priede, lengvai prieinama forma. Šablonas ir Tvarka bus pateikti visomis kalbomis, kuriomis Bendrovė reklamuoja savo paslaugas ar bendrauja su klientais.

2. APIBĖŽIMAI

Didžiosiomis raidėmis parašyti terminai šioje Tvarkoje turi šias reikšmes, jei kontekstas nereikalauja kitaip:

- 2.1. **Paraiškos teikėjas** Esamas, potencialus ar buvęs Bendrovės klientas, pateikiantis skundą.
- 2.2. **Skundas** Nepasitenkinimo pareiškimas, adresuotas Bendrovės, susijęs su kriptoturto paslaugų teikimu, kaip nurodyta Reglamente (ES) 2023/1114.
- 2.3. **Skundų registras** Elektroninis dokumentas, skirtas registruoti Paraiškos teikėjų pateiktus skundus.
- 2.4. **Klientas** Fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia kriptoturto paslaugas.
- 2.5. **Atsakingas darbuotojas** Bendrovės generalinio direktoriaus paskirtas darbuotojas, atsakingas už skundų nagrinėjimą.

3. SKUNDŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Klientai gali pateikti skundus anglų arba lietuvių kalba raštu, per sistemą ar kitą ilgalaikę laikmeną, naudodami šioje Tvarkoje pateiktą 1 ar 2 priedo formą, šiais būdais:
 - 3.1.1. El. paštu: Support@safe2transact.com arba Info@safe2transact.com
 - 3.1.2. Per platformą: Naudojant klientų portalą palaikymo pokalbi.
- 3.2. Jei skundą pateikia Paraiškos teikėjo atstovas, prie jo turi būti pridėti dokumentai, patvirtinantys atstovavimo teisę.
- 3.3. Klientai gali pateikti skundus nemokamai. Skundo tyrimas ir nagrinėjimas taip pat yra nemokamas Paraiškos teikėjui.



- 3.4. Skundai, pateikti el. paštu ar per platformą, bus nukreipti į klientų palaikymo komandą. Klientams bus pranešta pateikimo metu, kad skundai turėtų būti adresuoti klientų palaikymo komandai.
- 3.5. Skundai turi būti pateikti lietuvių arba anglų kalba.
- 3.6. Informacija, kurią skundų teikėjas turi pateikti kaip skundo dalį, yra išsamiai nurodyta 1 ir 2 šios Tvarkos prieduose.

4. SKUNDO GAVIMO PATVIRTINIMAS

- 4.1. Bendrovė patvirtins skundo gavimą ir įvertins, ar jis yra priimtinas, be nereikalingo delsimo, bet ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo gavimo.
- 4.2. Jei skundas neatitinka priimtumo sąlygų, Bendrovė pateiks Paraiškos teikėjui aiškų paaiškinimą, kodėl skundas buvo atmestas.
- 4.3. Gavus patvirtinimą, Paraiškos teikėjas gaus patvirtinimą, kuriame bus nurodyta:
 - 4.3.1. Asmuo ar skyrius, nagrinėjantis skundą, ir jo kontaktinė informacija, įskaitant el. pašto adresą, telefono numerį ir vardą.
 - 4.3.2. Skundo gavimo data ir, jei skundas pateiktas elektroniniu būdu, skundo kopija.
 - 4.3.3. Nuoroda į terminą, per kurį Paraiškos teikėjui bus pranešta apie skundo sprendimą, kaip nurodyta šios Tvarkos 8 skyriuje.

5. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

- 5.1. Darbuotojas, gavęs skundą, jį registruos Skundų registre tą pačią dieną, kai jis buvo gautas. Jei skundas gautas nedarbo dieną, jis bus registruotas kitą darbo dieną.
- 5.2. Skundų registre turi būti nurodyta bent ši informacija:
 - 5.2.1. Registracijos numeris.
 - 5.2.2. Paraiškos teikėjo vardas ir pavardė/įmonės pavadinimas.
 - 5.2.3. Paraiškos teikėjo adresas, nurodytas skunde.
 - 5.2.4. Gavimo data ir būdas.
 - 5.2.5. Skundo tema (santrauka).
 - 5.2.6. Bendrovės paslaugos ar produktai, dėl kurių pateiktas skundas.
 - 5.2.7. Atsakymo Paraiškos teikėjui data.
 - 5.2.8. Galutinis skundo rezultatas (sprendimas).
- 5.3. Bendrovė taip pat registruos visas kitas veiklas, susijusias su skundo nagrinėjimu, Skundų registre, pvz., užklausas dėl išorinių teisinių konsultacijų, vidinių konsultacijų ir vidinių auditų.
- 5.4. Užregistravus skundą, jis nedelsiant perduodamas Atsakingam darbuotojui.

6. SKUNDŲ PRIIMTINUMAS

- 6.1. Kliento pateiktas skundas turi atitikti šiuos reikalavimus:
 - 6.1.1. Pageidautina, kad Skundas būtų pateikiamas elektroniniu būdu per sistemą arba naudojant standartinę formą, pateiktą 1 priede, tačiau šablono naudojimas nėra griežtai privalomas.
 - 6.1.2. Skundas turi būti pateiktas lietuvių arba anglų kalba.



- 6.1.3. Skundas turi būti pateiktas per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai Klientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
 - 6.1.4. Skundas turi būti aiškus ir tikslus; jei jis toks nėra, Bendrovė gali paprašyti papildomos informacijos.
 - 6.1.5. Bendrovė turi būti atsakinga už veiklas, nurodytas skunde. Jei ne, Bendrovė informuos Paraiškos teikėją ir, jei įmanoma, nukreips jį į atitinkamą instituciją ar subjektą, atsakingą už skundo nagrinėjimą.
- 6.2. Bendrovė atsisakys tirti šiuos skundus:
- 6.2.1. Skundus, kurie yra identiški tiems, kuriuos jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas, arba dėl kurių jau buvo priimtas sprendimas.
 - 6.2.2. Anoniminius skundus.
 - 6.2.3. Skundus, pateiktus daugiau nei po 3 (trijų) mėnesių nuo tos dienos, kai Klientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
- 6.3. Skunde turi būti pateikta visa būtina informacija ir įrodymai. Bendrovė surinks ir išnagrinės visą svarbią informaciją ir įrodymus, susijusius su Skundu. Jei pateikta informacija yra nepakankama, Bendrovė susisieks su Paraiškos teikėju, kad paprašytų papildomų dokumentų ir informacijos.

7. SKUNDŲ TYRIMAS

- 7.1. Skundai bus tiriami Bendrovės, vadovaujantis pagrįstumo, teisingumo, sąžiningumo ir kaštų efektyvumo principais, siekiant pasiekti taikų sprendimą.
- 7.2. Jei skundas susijęs su Atsakingo darbuotojo, jo giminaičių arba aukštesnių pareigų darbuotojų veiksmais, arba jei yra kitų interesų konfliktų, Atsakingas darbuotojas privalo pranešti Bendrovės generaliniam direktoriui, kuris paskirs kitą nešališką darbuotoją Skundui nagrinėti.
- 7.3. Jei Paraiškos teikėjas raštu (ar kita ilgalaike laikmena) atšaukia savo skundą tyrimo metu, tyrimas bus nutrauktas, ir tai bus pažymėta Skundų registre.
- 7.4. Darbuotojas, tiriantis skundą, privalo:
- 7.4.1. Surinkti ir įvertinti visus dokumentus ir duomenis, susijusius su Skundu.
 - 7.4.2. Išanalizuoti istorinius duomenis, susijusius su Paraiškos teikėjui teiktomis paslaugomis.
 - 7.4.3. Peržiūrėti bet kokius ankstesnius Paraiškos teikėjo skundus.
 - 7.4.4. Įvertinti kitą svarbią informaciją, įskaitant sutartis ir įsipareigojimų įvykdymą.
 - 7.4.5. Prireikus, bendrauti su Paraiškos teikėju.
 - 7.4.6. Prireikus, paprašyti paaiškinimų iš darbuotojų, susijusių su skundu.
 - 7.4.7. Prireikus, paprašyti papildomos informacijos iš Paraiškos teikėjo.
 - 7.4.8. Informuoti Paraiškos teikėją apie bet kokius papildomus veiksmus, atliktus skundui nagrinėti.
- 7.5. Bendrovė privalo tinkamai informuoti Paraiškos teikėją apie bet kokius papildomus veiksmus, atliktus Skundui nagrinėti, ir nedelsdami atsakyti į pagrįstus informacijos prašymus.
- 7.6. Skundai bus tiriami elektroniniu būdu arba raštu. Bendravimas su Paraiškos teikėju bus vykdomas elektroniniu būdu per sistemą arba raštu, jei to pageidauja skundų teikėjas, ir ta kalba, kuria buvo pateiktas skundas, jei tai yra viena iš kalbų, nurodytų 6.1.2 punkte.



8. ATSAKOMO PATEIKIMAS

- 8.1. Originalus atsakymas kartu su palaikančiais dokumentais bus pateiktas Paraiškos teikėjui taip pat, kaip buvo pateiktas skundas.
- 8.2. Sprendimas dėl skundo turi atsakyti į visus iškeltus klausimus ir pateikti priežastis, kodėl buvo priimtas toks sprendimas. Sprendimas turi būti suderintas su ankstesniais sprendimais dėl panašių skundų, nebent gali būti pagrįstas kitoks požiūris.
- 8.3. Galutinis sprendimas dėl skundo turi būti patvirtintas Bendrovės generalinio direktoriaus.
- 8.4. Atsakingas darbuotojas privalo ištirti Skundą ir pateikti išsamų, pagrįstą ir dokumentuotą atsakymą per pagrįstą laiką nuo skundo gavimo.
- 8.5. Jei neįmanoma atsakyti per nustatytą terminą, Bendrovė išsiųs laikiną atsakymą, nurodyma delsimo priežastis ir numatomą galutinio atsakymo datą. Galutinis atsakymas turi būti pateiktas per maksimalų terminą, nurodytą Tvarkoje.
- 8.6. Bendrovė praneš savo sprendimą dėl Skundo Paraiškos teikėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo Skundo gavimo patvirtinimo.
- 8.7. Jei sprendimas neviseškai tenkina Paraiškos teikėjo prašymą, jame turi būti išsamus paaiškinimas ir informacija apie galimus teisinius būdus, pvz., skundo pateikimą kompetentingai institucijai arba civilinio ieškinio pateikimą.
- 8.8. Nagrinėdama skundus, Bendrovė bendraus aiškia, suprantama kalba. Bendravimas bus vykdomas ta kalba, kuria buvo pateiktas skundas, jei tai yra viena iš kalbų, nurodytų 6.1.2 punkte.

9. SKUNDŲ TYRIMO REZULTATŲ ĮVERTINIMAS

- 9.1. Bendrovė turi nustatyti ir palaikyti struktūrizuotą procesą nuolatiniam skundų tvarkymo duomenų vertinimui ir analizei. Šis procesas turi būti dokumentuojamas ir kasmet peržiūrimas, siekiant užtikrinti jo veiksmingumą. Šio proceso veiksmai aprašyti toliau.
- 9.2. **Duomenų rinkimas:**
 - 9.2.1. Bendrovė turi palaikyti saugią elektroninę sistemą, kuri automatiškai registruoja ir kategorizuoja visus gautus skundus, įskaitant gavimo datą, patvirtinimo datą ir sprendimo datą.
 - 9.2.2. Sistema taip pat turi registruoti skundo detales, pvz., skundo kategoriją, susijusias paslaugas ar produktus bei kokių imtasi korekcinį veiksmų. Atsakingas darbuotojas turi užtikrinti, kad visi skundai būtų tiksliai ir laiku įvesti į šią sistemą.
- 9.3. **Duomenų analizė:**
 - 9.3.1. Atsakingas darbuotojas turi parengti ataskaitą, kurioje apibendrinami duomenų analizės rezultatai, ir pateikti ją generaliniam direktoriui ir/ar vyriausiajam atitikties pareigūnui kas ketvirtį.
 - 9.3.2. Analizė turi apimti vidutinį kiekvieno skundų tvarkymo proceso etapo (patvirtinimo, tyrimo ir atsakymo) apdorojimo laiką per pastaruosius metus.
 - 9.3.3. Analizėje taip pat turi būti stebimas skundų, gautų per metus, skaičius ir atvejų, kai Bendrovė nesilaikė šioje Tvarkoje nustatytų maksimalių terminų, skaičius.
 - 9.3.4. Atsakingas darbuotojas turi kategorizuoti skundus pagal temas, kad būtų lengviau nustatyti tikslias tobulinimo priemones, ir pranešti apie tyrimų rezultatus.



9.4. Ataskaitų teikimas:

- 9.4.1. Atsakingas darbuotojas turi parengti ataskaitą, kurioje apibendrinami duomenų analizės rezultatai, ir pateikti ją generaliniam direktoriui ir/ar vyriausiajam atitikties pareigūnui kas ketvirtį.
- 9.4.2. Ataskaitoje turi būti pateikti pagrindiniai rodikliai, tokie kaip bendras skundų skaičius, vidutinis sprendimo laikas ir bet kokios reikšmingos tendencijos ar sisteminės problemos.
- 9.4.3. Ataskaitoje taip pat turi būti pateiktos rekomendacijos dėl procedūrų pakeitimų ar kitų korekcinų veiksmų, skirtų pašalinti nustatytus trūkumus ar rizikas.

9.5. Korekcinų veiksmų įgyvendinimas:

- 9.5.1. Peržiūrėję ketvirčio ataskaitą, generalinis direktorius ir/ar vyriausiasis atitikties pareigūnas turi nuspręsti dėl atitinkamų korekcinų veiksmų, kurie gali apimti skundų tvarkymo procedūros atnaujinimus, papildomą darbuotojų mokymą ar kitas priemones, skirtas užkirsti kelią nustatytų problemų pasikartojimui.
- 9.5.2. Atsakingas darbuotojas turi būti atsakingas už patvirtintų korekcinų veiksmų įgyvendinimą ir jų veiksmingumo stebėjimą laikui bėgant.
- 9.5.3. Visi imti korekciniai veiksmai turi būti dokumentuojami Skundų registre ir įtraukiami į kitą ketvirčio ataskaitą.

9.6. Siekdama nustatyti trūkumus ir galimas rizikas, Bendrovė nuolat vertina skundų tyrimų rezultatus. Generalinio direktoriaus paskirtas darbuotojas turi:

- 9.6.1. Rinkti informaciją apie panašius skundus ir analizuoti šiuos duomenis, siekiant nustatyti pagrindines priežastis ir pasiūlyti prioritetus joms spręsti.
- 9.6.2. Įvertinti, ar tam tikrų skundų pagrindinės priežastys gali turėti įtakos kitoms paslaugoms ar produktams.
- 9.6.3. Pasiūlyti priemones nustatytoms pagrindinėms priežastims pašalinti.
- 9.6.4. Prireikus, įgyvendinti priemones, skirtas pašalinti pagrindines priežastis.
- 9.6.5. Užtikrinti, kad pasikartojančios ar sisteminės problemos būtų pranešamos Bendrovės generaliniam direktoriui, siekiant priimti veiksmingus sprendimus.

9.7. Bendrovės generalinis direktorius, peržiūrėjęs informaciją ir pasiūlymus, turi imtis atitinkamų veiksmų, siekiant pašalinti nustatytas skundų pagrindines priežastis.

9.8. Atsakingas darbuotojas turi užtikrinti, kad visi su skundų tvarkymu susiję duomenys ir analizė būtų saugiai **laikomi ir prieinami tik įgaliojams asmenims**. Duomenų saugojimo laikotarpis turi būti **ne mažesnis kaip penkeri metai**.

9.9. Skundų tvarkymo procesas ir jo veiksmingumas turi būti kasmet peržiūrimi generalinio direktoriaus ir Atsakingo darbuotojo, ir pagal šios peržiūros rezultatus turi būti įgyvendinami reikalingi šios Tvarkos atnaujinimai.

9.10. Kalbant apie skundų tvarkymo procesą, Bendrovė turi tinkamai dokumentuoti procedūras ir per vidinius kanalus supažindinti su jomis visus suinteresuotus darbuotojus. Periodiškai, taip pat esant esminiams procedūrų pakeitimams, visi suinteresuoti darbuotojai turi gauti atnaujintą mokymą, siekiant užtikrinti nuolatinį šios Tvarkos laikymąsi.

10. GALUTINĖS NUOSTATOS

10.1. Visi darbuotojai yra atsakingi už šios Tvarkos laikymąsi ir jos praktikų, procesų bei kontrolės priemonių įgyvendinimą.

10.2. Ši Tvarka, kartu su visais pakeitimais ar papildymais, įsigalioja patvirtinus generaliniam direktoriui ir/ar vyriausiajam atitikties pareigūnui, jei nenurodyta kitaip.

10.3. Ši Tvarka turi būti peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, siekiant užtikrinti jos veiksmingumą ir atitiktį.