

## **Žemiau pateikti reikalavimai numato klientų – juridinių ir fizinių asmenų - skundų pateikimo tvarką PayRay Bank (toliau-Bankas)**

### **Skundo pateikimo tvarka**

Klientai, manydami, kad Bankas pažeidė su finansinių paslaugų teikimu susijusias jų teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Banką ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes.

Vartotojas, ketinantis pasinaudoti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūra Lietuvos banke, privalo raštu kreiptis į Banką ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Skundas gali būti pateikiamas raštu tiesiogiai įteikiant jį Banko darbuotojui arba siunčiant įprastu paštu Banko registruotos buveinės adresu: Lvivo g. 25-702, LT -09320 Vilnius arba elektroniniu paštu: [complaints@payray.bank](mailto:complaints@payray.bank) arba pateikiant elektroninę skundo formą Banko puslapyje. Skunde privaloma nurodyti:

1. asmens, kurio teisės pažeistos vardas ir pavardė / įmonės pavadinimas,
2. pridėtas atstovo įgaliojimas, jei klientą atstovauja įgaliotinis;
3. kontaktiniai duomenys – gyvenamosios vietos adresas /faktinės įmonės veiklos adresas ir kiti duomenys ryšiui palaikyti;
4. skundo surašymo data;
5. kreipimosi priežastis, t.y. kokios teisės, sutartys buvo pažeistos ir pažeidimo pagrindas, jei toks žinomas,
6. pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai (jei tokie yra). Jei skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Banku sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir / ar numeris (jei tokie klientui žinomi);
7. pageidavimai, kaip klientas tikisi, kad bus išspręstas ginčas;
8. parašas;

Skundas turi būti surašytas lietuvių arba anglų kalba.

Bankas turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą, jei skundas buvo pateiktas nesilaikant aukščiau aptartos tvarkos. Bankas turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Bankui pakankamai identifikuojančių duomenų. Tokiu atveju Bankas informuoja klientą per 5 darbo dienas apie skundo nagrinėjimo atsisakymą.

„Finansinės paslaugos“, „Vartotojas“ ir kitos šioje tvarkoje naudojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos banko valdybos patvirtintose Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse, jei šioje tvarkoje nenustatyta kitaip.

### **Skundų nagrinėjimas ir atsakymo pateikimas**

Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu klientui pateikiamas ne vėliau kaip per įstatymų arba Europos Sąjungos teisės aktų nustatytą terminą.

Atsakymas raštu pateikiamas ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos, jeigu įstatymai ar kiti su paslaugų teikimu susiję Bankui privalomi teisės aktai nenustato kito termino. Kai dėl priežasčių, kurių Bankas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, per šį terminą pateikiamas negalutinis atsakymas, supažindinantis su vėlavimo pateikti atsakymą priežastimis bei terminu, iki kurio klientas gaus galutinį atsakymą, kuris bet kuriuo atveju neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų.

Kai Bankas netenkina (arba tenkina tik iš dalies) skunde nurodytus kliento reikalavimus, Bankas išsiunčia klientui išsamų ir motyvuotą rašytinį atsakymą. Toks atsakymas grindžiamas dokumentais, kurie pridedami prie Banko atsakymo. Kai klientas yra vartotojas, atsakymas visais atvejais turi atitikti šio punkto reikalavimus, nepaisant atsakymo pobūdžio. Prieš pateikdamas atsakymą klientui, kuris yra fizinis asmuo, Bankas turi įsitikinti kliento tapatybę.

Jei klientas yra vartotojas, atsakymas klientui yra pateikiamas fiziškai, identifikuoju klientą, pateikiant asmens dokumentą arba per internetinę bankininkystę, jei tokią turi Bankas.

Atsakymai į skundus yra rengiami lietuvių kalba. Vertimas į su kliento sutartą užsienio kalbą gali būti pridėtas, kai Bankas, esant kliento sutikimui, nusprendžia pateikti atsakymą su klientu sutarta užsienio kalba.

Skundas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant skunde nurodytas aplinkybes. Skundą nagrinėjantys Banko darbuotojai privalo vengti interesų konflikto dėl giminystės, svainystės ryšių ar kitų priežasčių, galinčių paveikti objektyvumą.

Tuo atveju, jei skunde yra nurodyti reikalavimai, klausimai ar aplinkybės, nesusijusios su atitinkamo Banko kompetencija, jie nenagrinėjami ir, jei įmanoma, klientui nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.

Jeigu Banko atsakymas kliento, kuris pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju, netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 15 (penkiolikos) darbo dienų terminą, dėl Banko veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Banką dienos vartotojas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką šiais adresais:

1. vartotojo skundai nagrinėjami pateikiant skundą adresu: Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius,
2. kiti kliento skundai nagrinėjami pateikiant skundą adresu: Totorių g. 47, LT-01121 Vilnius

Daugiau informacijos apie skundų teikimo tvarką rasite Lietuvos banko puslapyje <https://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai>

Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Bankui) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis vartotojas grindžia reikalavimą), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra atlikęs prieš tai numatytus veiksmus.

Teikiant Banko paslaugas kitoje ES valstybėje narėje, ne Lietuvos Respublikoje, klientai, kurie yra vartotojai, turi teisę pateikti skundus per FIN-NET tinklą (prieinama: [https://ec.europa.eu/info/verslas-ekonomika-euras / bankininkystė ir finansai / vartotojų finansai ir mokėjimai / vartotojų finansinės paslaugos / finansinis ginčų sprendimas-tinklas-pelnas-net](https://ec.europa.eu/info/verslas-ekonomika-euras/bankininkyste-ir-finansai/vartotoju-finansai-ir-mokėjimai/vartotoju-finansines-paslaugos/finansinis-gincu-sprendimas-tinklas-pelnas-net)