

Ši Klientų skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka

Taikoma:

UAB „SME Finance“ (juridinio asmens kodas 304254910), ir jos grupės įmonių: UAB „SME Loans“ (juridinio asmens kodas 305484387), UAB „SME Credit“ (juridinio asmens kodas 304940973), UAB „SME Capital“ (juridinio asmens kodas 304703440), UAB „SME Capital 2“ (juridinio asmens kodas 305209590), UAB „SME Capital 3“ (juridinio asmens kodas 305228886), (toliau „Grupės įmonės“) klientams, kurie siekia pateikti skundus dėl nurodytų įmonių teikiamų paslaugų.

1. Tikslas

Ši tvarka nustato klientų (skolininkų) skundų nagrinėjimo procedūras mūsų alternatyvaus finansavimo paslaugoms, įskaitant paskolas, faktoringą ir lizingą, teikiamas išimtinai juridiniams asmenims (B2B). Mūsų tikslas – užtikrinti, kad visi skundai būtų tvarkomi greitai, sąžiningai ir skaidriai, laikantis geriausios praktikos ir teisinių reikalavimų.

2. Apimtis

Ši tvarka taikoma visiems klientams, sudariusiems sutartis su mūsų Grupės įmone dėl bet kurių mūsų finansavimo produktų ar paslaugų.

3. Skundo apibrėžimas

Skundas – tai kliento rašytinis kreipimasis į finansų rinkos dalyvį, kuriame nurodomas jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimas, susijęs su teikiamomis finansinėmis paslaugomis ar sudarytomis sutartimis, ir prašoma patenkinti skundo reikalavimus.

4. Skundo pateikimas

Klientai gali pateikti skundus šiais kanalais (laisva forma):

- **El. paštu:** siųsti adresu info@smefinance.lt
- **Fiziškai arba paštu:** Antano Tumėno g. 4-16, 01110 Vilnius, Lietuva

5. Skundo pateikimo terminas

Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per **tris (3) mėnesius** nuo tos dienos, kai klientas sužinojo apie problemą.

6. Reikalinga informacija (privalomas skundo turinys)

Norėdami užtikrinti išsamų tyrimą ir sprendimą, klientai, teikdami skundą, turėtų pateikti šią informaciją:

- **Kontaktiniai duomenys:** Įmonės pavadinimas, adresas, telefono numeris ir el. pašto adresas.
- **Igaliotas asmuo:** Asmens, turinčio teisę atstovauti įmonei, vardas, pavardė ir pareigos

This Customer Complaints Submission and Handling Procedure

Applicable to:

Towards clients of SME Finance UAB (legal entity code 304254910), and its group companies: SME Loans UAB (legal entity code 305484387), SME Credit UAB (legal entity code 304940973), SME Capital UAB (legal entity code 304703440), SME Capital 2 UAB (legal entity code 305209590), and SME Capital 3 UAB (legal entity code 305228886) are referred to hereafter as “the Group”, who wish to lodge a complain in relation to services provided by the above companies.

1. Purpose

This procedure sets out the customer (borrower) complaints procedure for our alternative financing services, including loans, factoring and leasing, provided exclusively to legal persons (B2B). Our aim is to ensure that all complaints are dealt with promptly, fairly and transparently in accordance with best practice and legal requirements.

2. Scope

This procedure applies to all customers who have entered into a contract with our Group company in relation to any of our financing products or services.

3. Definition of a complaint

A complaint is a written communication from a customer to a financial market participant, setting out a violation of his/her rights or legitimate interests in relation to the provision of financial services or the conclusion of a contract, and requesting the satisfaction of the complaint.

4. Lodging a complaint

Customers may lodge complaints through the following channels (free form):

- **Email:** send to info@smefinance.lt
- **Physically or by post at:** Antano Tumėno g. 4-16, 01110 Vilnius, Lithuania

5. Term for submitting a complaint

Complaint must be submitted no later than **three (3) months** from the date the customer became aware of the problem.

6. Required Information (mandatory content of a complaint)

To ensure a thorough investigation and resolution, customers should provide the following information when submitting a complaint:

- **Contact Details:** Company name, address, telephone number and email address.
- **Authorised Person:** Name and title of the person authorized to represent the company

- **Skundo detalės:** Išsamus problemos aprašymas, įskaitant atitinkamas datas, susijusius darbuotojus ir bet kokius palaikančius dokumentus.
- **Sutarties informacija:** Su skundu susijusios sutarties numeris.
- **Konkretus reikalavimas:** Aiškiai išdėstytas pageidaujamas sprendimas ar veiksmas.

7. Skundų nagrinėjimo procesas

- **Patvirtinimas:** Gavę skundą, per **penkias (5) darbo dienas** patvirtinsime jo gavimą, nurodydami asmens, atsakingo už skundo nagrinėjimą, vardą ir kontaktinius duomenis.
- **Tyrimas:** Atliksime išsamų ir nešališką tyrimą, surinkdami visą reikalingą informaciją ir dokumentus.
- **Sprendimas:** Pateiksime galutinį atsakymą per **trisdešimt (30) kalendorinių dienų** nuo skundo gavimo dienos. Jei dėl priežasčių, nepriklausančių nuo mūsų, atsakymo negalime pateikti per 30 kalendorinių dienų, informuosime klientą apie vėlavimo priežastis ir nurodysime terminą, per kurį bus pateiktas galutinis atsakymas, kuris neviršys papildomų trisdešimt penkių (35) darbo dienų, skaičiuojant nuo pirminio termino pabaigos.
- **Atsakymas:** Raštu pateiksime atsakymą, kuriame detaliai aprašysime tyrimo rezultatus ir siūlomus sprendimus ar korekcinis veiksmus.

8. Eskalacija

Jei klientas yra nepatenkintas mūsų atsakymu ar pasiūlytu sprendimu, jis gali kreiptis į atitinkamą reguliavimo ar priežiūros instituciją savo jurisdikcijoje. Informacija apie atitinkamas išorines ginčų sprendimo institucijas bus pateikta pagal poreikį.

9. Įrašų laikymas

Visi skundai ir susijusi korespondencija bus dokumentuojami ir saugomi ne trumpiau kaip **penkerius (5) metus**. Tai užtikrina atitiktį teisės aktų reikalavimams ir padeda nuolat tobulinti mūsų skundų nagrinėjimo procesus.

10. Nuolatinis tobulinimas

Esame įsipareigoję nuolat tobulinti savo paslaugas ir skundų nagrinėjimo procedūras. Reguliariai peržiūrėsime skundus ir jų rezultatus, siekdami nustatyti tendencijas, pagrindines priežastis ir tobulintinas sritis.

11. Konfidencialumas

Visi skundai bus tvarkomi laikantis griežto konfidencialumo, užtikrinant, kad informacija būtų dalijamasi tik su asmenimis, tiesiogiai dalyvaujančiais sprendimo procese.

12. Prieinamumas

Ši tvarka yra viešai prieinama mūsų interneto svetainėje ir, esant poreikiui, gali būti pateikta alternatyviais formatais, atsižvelgiant į klientų poreikius.

- **Complaint Details:** A detailed description of the problem, including the relevant dates, the employees involved, and any supporting documentation.
- **Contract Details:** The number of the contract relevant to the complaint.
- **Specific Request:** A clear statement of the desired resolution or action.

7. Complaint Handling Process

- **Acknowledgement:** Upon receipt of a complaint, we will acknowledge receipt of the complaint within five (5) working days, indicating the name and contact details of the person responsible for handling the complaint.
- **Investigation:** We will carry out a thorough and impartial investigation, gathering all relevant information and documentation.
- **Decision:** We will provide a final response within thirty (30) calendar days of receipt of a complaint. If, for reasons beyond our control, we are unable to provide a response within 30 calendar days, we will inform the customer of the reasons for the delay and provide a timeframe within which a final response will be provided, which will not exceed thirty-five (35) working days, calculated after the end of the primary deadline.
- **Response:** We will provide a written response detailing the results of the investigation and any proposed solutions or corrective actions.

8. Escalation

If the customer is dissatisfied with our response or proposed solution, he/she may contact the appropriate regulatory or supervisory authority in his/her jurisdiction. Information on relevant external dispute resolution bodies will be provided as required.

9. Record Keeping

All complaints and related correspondence will be documented and retained for **at least five (5) years**. This ensures compliance with legal requirements and helps us to continuously improve our complaint handling processes.

10. Continuous Improvement

We are committed to continuously improving our services and our complaints handling procedures. We will regularly review complaints and their outcomes to identify trends, root causes and areas for improvement.

11. Confidentiality

All complaints will be treated in strict confidence, ensuring that information is shared only with those directly involved in the resolution process.

12. Accessibility

This procedure is publicly available on our website and may be made available in alternative formats as required to meet customer needs.

