

## **ŽALOS, PADARYTOS UAB „PERLAS FINANCE“ TEIKIANT MOKĖJIMO INICIJAVIMIO IR (ARBA) SĄSKAITOS INFORMACIJOS PASLAUGAS, KOMPENSAVIMO TVARKA**

1. Ši tvarka nustato elektroninių pinigų įstaigos UAB „Perlas Finance“ (toliau – Įstaiga) klientams, pasinaudojusiems bendrovės teikiamoms mokėjimo inicijavimo ir (arba) sąskaitos informacijos paslaugomis ir kuriems dėl netinkamo šių paslaugų įvykdymo buvo padaryta žala, tokios žalos atlyginimo tvarką.
2. Pagal šią tvarką klientai gali reikalauti atlyginti žalą, kilusią dėl: a) Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 37, 51, 52 ir 53 straipsniuose nurodytų pareigų nevykdymo ar netinkamo vykdymo arba (b) dėl neautorizuotos arba neteisėtos priegigos prie mokėjimo sąskaitos informacijos arba neautorizuoto ar neteisėtos šios informacijos panaudojimo.
3. Įstaiga užtikrina klientų interesus į žalos atlyginimą išleisdama garantiją, kurios garantas yra AS „Citadele banka“ Lietuvos filialą, kodas 304940934, adresas K. Kalinausko g. 13, LT-03107 Vilnius (toliau – Garantą).
4. Klientas turi pirmiausia kreiptis į Įstaigą raštu, tinkamai patvirtinęs savo tapatybę ir aiškiai nurodęs savo reikalavimo pagrindą (kada, kokia paslauga naudojosi, kaip ir kokia žala jam buvo padaryta).
5. Įstaiga išnagrinėja kliento pateiktą prašymą atlyginti žalą teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais. Visais atvejais apie nagrinėjimo rezultatus klientas yra informuojamas raštu.
6. Įstaigai atsisakius tenkinti kliento reikalavimus atlyginti žalą, nesutikdamas su Įstaigos argumentais, klientas gali dėl žalos atlyginimo iš garantijos gali kreiptis į garantą.
7. Kreiptis į garantą galima tik per Įstaigos ir Garanto pasirinktą garantijos agentą - advokatą Ričardą Varno, advokato kontoros adresas Žalgirio g. 88, 09303 Vilnius, Lietuva (tel.+370 69978874, el.p. [ricardas@varoadvokatai.lt](mailto:ricardas@varoadvokatai.lt)).
8. Klientas garantijos agentui turi raštu pateikti šiuos duomenis ir dokumentus (paraišką):
  - (a) reikalavimo sumą;
  - (b) reikalavimo pagrindą;
  - (c) patvirtinimą, kad Klientas kreipėsi į Įstaigą ir Įstaiga atsisakė patenkinti Kliento reikalavimą;
  - (d) asmens tapatybės dokumento kopiją. Kopija padaroma garantijos agento darbuotojų (arba kitų asmenų, kurie su garantijos agentu yra susieti panašiais teisiniais santykiais, pvz. išskirtinė teisinių paslaugų sutartis, ir pan.);
  - (e) Kliento banko sąskaitos numeris, į kurią jis prašo pervesti reikalaujamą žalos sumą.
9. Garantijos agentas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo paraiškos pateikimo, informuos Klientą apie dokumentus ir/arba informaciją, kurios trūksta tinkamam paraiškos pateikimui. Garantijos agentas taip pat atliks šiuos veiksmus:
  - a) patvirtins Kliento tapatybę ir/ar įgaliojimus, patikrindamas asmens tapatybės dokumentus ir/arba įgaliojančius dokumentus;
  - b) gaus Įstaigos patvirtinimą apie tai, kad Klientas: (i) yra Įstaigos klientas; (ii) Kliento Įstaigai pateiktas reikalavimas atlyginti žalą, aprašytą Paraiškoje nebuvo patenkintas.
10. Pateikus visus reikiamus paraiškos dokumentus, garantijos agentas, ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo dienos kai išsiuntė Įstaigai reikalavimą patvirtinti apie atmetą

Pareiškėjo reikalavimą, persiųs Garantui Kliento pateiktus Paraiškos dokumentus bei informaciją.

11. Garantas, gavęs tinkamai garantijos agento parengtis Paraiškos dokumentus, išmoka Kliento nurodytą žalos sumą į nurodytą mokėjimo sąskaitą.
12. Įstaiga, nesutikdama su Kliento pareikštu reikalavimu atlyginti žalą iš garantijos sumos, turi teisę kreiptis į teismą, prašydama sustabdyti žalos atlyginimo procesą iki ginčą tarp Įstaigos ir Kliento išspręs kompetentingas teismas.

---