

Asmuo, manydamas, kad FMĮ „INVL Finasta“ (toliau – Įmonė) pažeidė su finansinių paslaugų teikimu susijusias jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausiai gali raštu kreiptis į Įmonę ir nurodyti savo reikalavimus bei skundo aplinkybes. Skundus Įmonė nagrinėja neatlygintinai.

Įmonei skundą gali pateikti esamas arba potencialus jos klientas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas, potencialus klientas arba jo tinkamai įgaliotas atstovas (atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus tokių dokumentų formas ir turinio reikalavimus).

PATEIKTI SKUNDĄ GALIMA ŠIAIS BŪDAIS:

- asmeniškai atvykus į Įmonę arba pateikus skundą paštu šiuo adresu: Gynėjų g. 14, 01109 Vilnius;
- elektroniniu paštu gerovesvaldymas@invl.com. Elektroniniu paštu gali būti siunčiami tik pasirašyti skundai (skenuoti arba pasirašyti elektroniniu parašu).

SKUNDE PRAŠOME PATEIKTI ŠIĄ INFORMACIJĄ:

- skundą pateikusio asmens vardas, pavardė, įmonės pavadinimas, įmonės kodas, įmonės atstovo vardas, pavardė;
- skundo pateikimo data;
- tiksliai skundą pateikusios asmens kontaktinė informacija (adresas ir tel. nr.) ir elektroninio pašto adresas;
- išsamios aplinkybės ir faktai, dėl kurių skundą pateikiantis asmuo nori pareikšti reikalavimus ar pretenzijas Įmonei;
- aiškūs reikalavimai, prašymai;
- kiti dokumentai, galintys turėti įtakos pateikiamo skundo nagrinėjimui;
- skundą pateikusio asmens parašas, patvirtinantis skundo turinio atitikimą tikrovei.

Skundas turi būti parašytas įskaitomai. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti skundai grąžinami asmeniui tokia pačia forma, kaip jie buvo pateikti Įmonei, nurodant trūkumus ir prašant juos patikslinti ar ištaisyti.

Anoniminiai skundai nepriimami ir atsakymai į juos nerengiami.

PER KOKĮ TERMINĄ ĮMONĖ IŠNAGRINĖJA SKUNDĄ?

Gautas skundas bus išnagrinėtas per kuo trumpesnį laikotarpį ir ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo jo gavimo Įmonėje dienos. Jeigu per šį terminą skundo išnagrinėti nepavyksta dėl objektyvių priežasčių, Įmonė apie tai praneš skundą pateikusiam asmeniui, nurodydama vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir bus pateiktas išsamus atsakymas.

ATSAKymo Į SKUNDĄ PATEIKIMAS

Atsakymas į skundą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą asmuo nurodo kitaip. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruotu paštu. Įmonė, nesutikdama su asmens, pateikusio skundą reikalavimais, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, jeigu to reikalauja situacija - pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo.

KUR GALIMA KREIPTIS, JEI NETENKINA ĮMONĖS ATSAKYMAS Į PATEIKTĄ SKUNDĄ?

Jei skundą pateikęs asmuo nėra patenkintas Įmonės pateiktu atsakymu, jis gali savo teises ginti pateikdamas ieškinį teismui arba kreipdamasis į Lietuvos banką, kuris neteisimine tvarka nagrinėja finansų institucijų ir vartotojų ginčus. Lietuvos banko adresas – Totorių g. 4, LT-01121, Vilnius, jo interneto svetainės adresas www.lb.lt.

2016 m. sausio 28 d. Lietuvos banko valdyba patvirtino Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisykles. Pateikiame nuorodą į minėtą teisės aktą ir aktualią Lietuvos banko skelbiamą informaciją, susijusią su vartotojų ginčais.

Svarbu žinoti, kad kreiptis į Lietuvos banką turite teisę per vienerius metus nuo kreipimosi į Įmonę ir tik tuo atveju, jei asmuo Įmonei prieš tai raštu pateikė skundą ir Įmonės atsakymas jo netenkino.