



## VARTOTOJŲ GINČAI SU FINANSŲ RINKOS DALYVIU IR SKUNDŲ

Asmuo, manydamas, kad UAB „INVL Asset Management“ (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 arba jo tinkamai (atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus reikalavimus tokių dokumentų formai ir turiniui) įgaliotas atstovas.

### **Pateikti skundą galite šiais būdais:**

- asmeniškai atvykę į Įmonės skyrių arba pateikus skundą paštu šiais adresais:
  - Gynėjų g. 14, 01109 Vilnius;
  - Jonavos g. 7, 44269 Kaunas;
  - Minijos g. 19, 91207 Klaipėda.
- elektroniniu paštu pensijos@invl.com.

### **Skunde prašome pateikti šią informaciją:**

- skundą pateikusio asmens vardas, pavardė, įmonės pavadinimas, įmonės kodas, įmonės atstovo vardas, pavardė;
- skundo pateikimo data;
- tiksli skundą pateikusios asmens kontaktinė informacija (adresas, telefono numeris 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 (pasirašytas ranka, skenuotas, mobilus parašas), jei skundas yra susijęs su pareiškėjo finansiniais reikalavimais.

Jei rengiant atsakymą yra būtina pateikti konfidencialią informaciją ar skundas susijęs su pareiškėjo finansiniais reikalavimais galime paprašyti pareiškėjo patvirtinti savo asmens tapatybę.

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.



Gautas skundas bus išnagrinėtas per kuo trumpesnį laikotarpį, ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo jo gavimo Įmonėje dienos. Jeigu per šį terminą skundo išnagrinėti nepavyksta dėl objektyvių priežasčių, Įmonė apie tai Jums praneš, nurodydama vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Jums bus pateiktas išsamus atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršys 35 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.

### **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, nesutikdamas asmens, pateikusio skundą reikalavimais, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, jeigu to reikalauja situacija – pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo.

### **Kur galite kreiptis, jei Jūsų 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 neteismine tvarka nagrinėja finansų institucijų ir vartotojų ginčus. Lietuvos banko adresas – Totorių g. 4, LT-01121, Vilnius, jo interneto svetainės adresas – [www.lb.lt](http://www.lb.lt).

2016 m. sausio 28 d. Lietuvos banko valdyba patvirtino „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteismo sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės“. 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.