

## **VARTOTOJŲ GINČAI SU FINANSŲ RINKOS DALYVIU IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

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:**

- elektroniniu paštu [info@invl.com](mailto:info@invl.com);
- asmeniškai atvykę į Įmonės buveinės vietą arba pateikus skundą registruotu paštu adresu – Gynėjų g. 14. 01110, Vilnius.

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

- skundą pateikusio asmens vardas, pavardė arba Įmonės pavadinimas, Įmonės kodas, Įmonės atstovo vardas, pavardė;
- skundą pateikusio asmens arba Įmonės adresas;
- skundo pateikimo data;
- tiksli skundą pateikusio 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 (fizinis ar sertifikuotas elektroninis), 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 gražinami 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 dienos. Jeigu per šį terminą skundo išnagrinėti nepavyksta dėl objektyvių priežasčių, Įmonė apie tai praneša skundą pateikusiam asmeniui, nurodydama vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir bus pateiktas išsamus atsakymas.

Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršys 35 (trisdešimt penkių) 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, 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 galite kreiptis, jei Jūsų netenkina Įmonės atsakymas į pateiktą skundą?**

Jei skundą pateikęs asmuo nėra patenkintas Įmonės 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](http://www.lb.lt).

2012 m . sausio 26 d. Lietuvos banko valdyba patvirtino „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės“. Pateikiame nuorodą į minėtą teisės aktą ir aktualią Lietuvos banko skelbiamą informaciją, susijusią su vartotojų ginčiais [čia](#).

### **Svarbu žinoti, kad:**

- jeigu manote, kad Įmonė pažeidė jūsų teises ir teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jomis susijusių santykių ir ketinate dėl kilusio ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš tai privalote raštu kreiptis į Įmonę bei nurodyti ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą (taip, kaip apibrėžta aukščiau). Su skundu privalote kreiptis į Įmonę ne vėliau, kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojote arba turėjote sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą;
- jei Įmonė netenkina jūsų reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, jūs turite teisę per 1 (vienerius) metus nuo skundo pateikimo dienos kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo išsprendimo.