

Finbee Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės

Klientas, manydamas, kad Finbee pažeidė jo kaip Finbee teikiamų finansinių ir su jomis susijusių paslaugų vartotojo teises ar teisės aktų saugomus interesus, **per 3 mėnesius** kai sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą, turi raštu kreiptis su skundu į Finbee, trumpai nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus.

Kas turi būti nurodyta skunde?

Finbee registruoja bei nagrinėja žemiau nurodytus reikalavimus atitinkančius skundus ir dokumentus, kurie yra tvarkingi bei įskaitomi.

Skundas turi atitikti šiuos reikalavimus:

- nurodytas Kliento vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, gyvenamosios vietos adresas, telefonas bei el. pašto adresas (jei tokius turi);
- jei skundas teikiamas per atstovą, privalo būti pateikti atstovavimo teisę patvirtinantys dokumentai bei nurodytas atstovo vardas, pavardė, adresas arba el. pašto adresas;
- skunde turi būti aiškiai nurodytas galimas Kliento teisių pažeidimas, žalos dydis (jeigu tokia patirta) bei nurodyti reikalavimai;
- pateikti visi su skunde išdėstyta problema susiję dokumentai, jei šie dokumentai yra reikalingi skundo sprendimui;
- skundas turi būti pasirašytas.

Jei skundas turi trūkumų, Finbee turi teisę paprašyti Kliento per protingą terminą (ne trumpesnę nei 7 kalendorinės dienos) juos pašalinti – patikslinti skundo esmę arba pateikti papildomų dokumentų ar duomenų, reikalingų skundai nagrinėti.

Kaip galima pateikti skundą?

Skundas gali būti pateikiamas:

- asmeniškai pristatant dokumentus Finbee buveinės adresu Vilniaus g. 4-10 Vilnius;
- siunčiamas registruotu laišku Finbee buveinės adresu Vilniaus g. 4-10, Vilnius;
- elektroniniu paštu Finbee internetiniame puslapyje nurodytais kontaktais – support@finbee.com.

Per kiek laiko Finbee pateiks atsakymą?

Atsakymą Klientui Finbee pateiks per **15 darbo dienų** nuo skundo gavimo dienos. Jei skundas turi trūkumų, skundo gavimo diena laikoma trūkumų pašalinimo diena. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą terminą, Finbee atsakingas darbuotojas praneš Klientui, nuroydamas vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Klientui pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršys **35 darbo dienų** nuo kreipimosi gavimo dienos.

Kiti teisių gynimo būdai

Jeigu Finbee atsakymas netenkina Kliento arba jeigu jam nebuvo atsakyta, Klientas per 1 metus nuo kreipimosi į Finbee dienos turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentą, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, el. paštas prieziura@lb.lt, <https://www.lb.lt/lt/> arba per elektroninę finansinių paslaugų vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą „Elektroniniai valdžios vartai“ dėl išankstinio skundų nagrinėjimo ne teismo tvarka.

Jei Klientas mano, kad Finbee kaip duomenų valdytoja savo veiksmais (neveikimu) pažeidė jo teises, susijusias su jo asmens duomenų valdymu, jis turi teisę su skundu kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, L.Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, ada@ada.lt, <https://vdai.lrv.lt/lt/>.

