

Asmuo, manydamas, kad UAB FMĮ „INVL Financial Advisors“ (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, 01110 Vilnius;
- elektroniniu paštu seimosbiuras@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;
- tiksli 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;

If an individual believes that UAB FMĮ INVL Financial Advisors (hereinafter referred to as 'the Company') has violated their rights or interests protected by law in connection with the provision of financial services, they may, initially, contact the Company in writing, stating their claims and the circumstances of the complaint. The Company investigates complaints free of charge.

A complaint may be submitted to the Company by an existing or potential client, beneficiary, affected third party, client of another financial market participant, potential client, or by a duly authorised representative (the document confirming representation must comply with the requirements for the form and content of such documents set out in the legislation of the Republic of Lithuania and other legal acts).

A COMPLAINT CAN BE LODGED AS FOLLOWS:

- by visiting the Company in person or by sending a complaint by post to the following address: Gynėjų g. 14, 01110 Vilnius;
- by email: seimosbiuras@invl.com. Only signed complaints (scanned or electronically signed) can be sent by email.

THE FOLLOWING INFORMATION SHOULD BE PROVIDED IN A COMPLAINT:

- the name of the complainant, the name of the company, the company code, and the name of the company's representative;
- the date of the complaint;
- the correct contact details (address and telephone number) and email address of the complainant;
- the details of the facts and circumstances for which the complainant wants to lodge claims or complaints against the Company;
- clear requirements and requests;

- 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.

- any other documents that may be relevant to the investigation of the complaint;
- the signature of the complainant confirming that the content of the complaint is truthful.

The complaint must be written legibly. Complaints that are illegible or incomprehensible shall be returned to the person in the same form in which they were submitted to the Company, indicating the deficiencies and requesting that they be clarified or rectified.

Anonymous complaints will not be accepted and no reply will be made.

HOW LONG DOES IT TAKE FOR THE COMPANY TO INVESTIGATE THE COMPLAINT?

Any complaint received will be investigated as soon as possible and no later than 14 (fourteen) calendar days after the receipt of the complaint by the Company. If the complaint cannot be investigated within this period for objective reasons, the Company shall notify the complainant, stating the circumstances of the delay in providing a reply and the deadline by which the complaint will be investigated and a detailed reply will be provided.

PROVIDING A REPLY TO A COMPLAINT

The reply to the complaint shall be given in writing, in the same way as it was received, unless the person making the complaint states otherwise. If a reply is sent by mail, it shall be sent by registered mail. In all cases, if the Company disagrees with the complainant's claims, it shall provide a detailed reasoned reply in writing, supported by documentation where the situation so requires. Copies of these documents shall be attached to the reply.

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.

2012 m. sausio 26 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. [Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo tvarka](#)

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.

WHAT TO DO IF THE COMPANY'S RESPONSE TO THE COMPLAINT IS UNSATISFACTORY?

If the complainant is not satisfied with the Company's response, they can defend their rights by filing a lawsuit in court or by contacting the Bank of Lithuania, which deals with disputes between financial institutions and consumers out of court. The address of the Bank of Lithuania is Totorių g. 4, LT-01121, Vilnius, and its website address is www.lb.lt.

On 26 January 2012, the Board of the Bank of Lithuania approved the rules of the Out-of-Court Dispute Settlement Procedure for Disputes between Consumers and Financial Market Participants at the Bank of Lithuania. Below is a link to the above-mentioned legal act and relevant information published by the Bank of Lithuania related to consumer disputes. [Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo tvarka](#)

It is important to know that you have the right to appeal to the Bank of Lithuania within one year of contacting the Company, but only if you have previously complained to the Company in writing and were not satisfied with the Company's response.