

## Skundų nagrinėjimo tvarka

Jeigu Jūs esate nepatenkinti mūsų paslaugomis, prašome su mumis susisiekti, kad mes galėtumėme pateikti problemos sprendimo būdus.

Jeigu po mūsų atsakymo Jūs vis tiek manote, kad pažeidėme Jūsų teises ar teisėtus interesus, Jūs galite pateikti mums oficialų skundą.

Skundas gali būti pateiktas ne vėliau nei per 3 mėnesius nuo dienos, kai Jums paaiškėjo galimas Jūsų teisių ar teisėtų interesų pažeidimas.

Skundą mums galite pateikti:

- elektroniniu paštu adresu: [info@victoryfunds.lt](mailto:info@victoryfunds.lt);
- registruotu laišku adresu Lvovo g. 101, Vilnius.

Skundą prašome teikti pagal mūsų standartinę skundo [Formą](#).

Jeigu informacijos, pateiktame skunde, nepakanka, kad būtų galima tinkamai įvertinti visas aplinkybes, mes su Jumis susisieksime Jūsų pasirinktu bendravimo būdu, kurį nurodysite pildomoje Formoje, ir paprašysime pateikti papildomą informaciją ir dokumentus.

Skundas turėtų būti pateiktas lietuvių kalba.

Jeigu skundas teikiamas Jūsų atstovo, prie jo turi būti pridėtas tinkamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas.

Skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas bus pateiktas per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Tuo atveju, jeigu negalėsime pateikti atsakymo nustatytu terminu, mes Jums pateiksime tarpinį atsakymą, o galutinis atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 35 darbo dienas nuo skundo pateikimo dienos.

Jeigu esate fizinis asmuo ir Jūsų skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Jūs negavote atsakymo iš mūsų, Jūs galite kreiptis į Lietuvos banką, kuris sprendžia vartotojų ir finansų dalyvių ginčus neteisimine tvarka. Jūs galite kreiptis į Lietuvos banką per 1 metus nuo kreipimosi į mus dienos. Daugiau informacijos galite rasti [čia](#).

Jeigu esate juridinis asmuo ir Jūsų skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Jūs negavote atsakymo iš mūsų, Jūs galite tiesiogiai dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą pagal UAB Victory Funds buveinės vietą.

Jūsų skundas, jame pateikti duomenys ir visi jį lydintys dokumentai bus saugomi 3 metus nuo galutinio atsakymo Jums pateikimo dienos. Šie duomenys renkami siekiant teisėtų UAB Victory Funds interesų sprendžiant ginčus su Jumis, taip pat vykdant teisės aktų reikalavimus tinkamai išnagrinėti Jūsų pateikiamus skundus.

Jūsų duomenų šaltinis: Jūsų skundas. Jūsų duomenys gali būti pateikti: priežiūros institucijoms, advokatams, ikiteisminio tyrimo įstaigoms, valstybinėms institucijoms, teismams, kitiems subjektams, kurie turi teisėtą interesą ar Jūsų sutikimą.

Jūs turite teisę prašyti, kad UAB Victory Funds leistų susipažinti su Jūsų asmens duomenimis ir juos ištaisyti arba ištrinti, arba apribotų duomenų tvarkymą, ir teisę nesutikti, kad duomenys būtų tvarkomi, taip pat teisę į duomenų perkeliamumą; teisę pateikti skundą priežiūros institucijai.

## SKUNDO FORMA

**Vardas, Pavardė/ Bendrovės pavadinimas:**

---

**Data:**

---

**Adresas:**

---

**El. paštas:**

---

**Telefono numeris:**

---

**Atstovo vardas ir pavardė, atstovavimo pagrindas:**

---

**Skundo pagrindas ir keliami reikalavimai:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Priedai:

1. \_\_\_\_\_
2. Įgaliojimas/ atstovavimo sutartis/ kt. (jei skundas teikiamas per atstovą).

Aš norėčiau gauti atsakymą (prašome pasirinkti vieną iš būdų):

- paštu;  
 elektroniniu paštu.

---

*/parašas/*

---

*/vardas pavardė/*