



„Lightyear Europe AS“ Skundų politika

3 versija – 8.12.2022

Įvadas

„Lightyear Europe AS“ (toliau – „Įmonė“) yra Estijoje registruota bendrovė (bendrovės numeris 16235024). Įmonei leidimą suteikė ir ją reguliuoja Estijos finansų priežiūros institucija.

Įmonės prioritetas – aukšto lygio klientų aptarnavimas. Įmonė visada laukia visų atsiliepimų apie jos teikiamas paslaugas. Jei esate nepatenkinti Įmonės teikiamomis paslaugomis, suteikite Įmonei galimybę tai ištaisyti. Įmonė priima, tiria ir peržiūri visus jai pateiktus skundus.

Įmonėje įdiegtos efektyvios, sąžiningos ir skaidrios klientų skundų nagrinėjimo procedūros. Šios procedūros atitinka Estijos finansų priežiūros institucijos nustatytas taisykles ir gaires.

Jei turite kokių nors susirūpinimų ar problemų, susijusių su bet kuria iš Įmonės siūlomų paslaugų, pirmiausia turėtumėte pateikti skundą susisiekę su mūsų klientų aptarnavimo komanda el. pašto adresu complaints@golightyear.com.

Toliau nurodyta skundų nagrinėjimo procedūra nustato klientų skundų pateikimo procesą ir Įmonės politiką, taikomą tokių skundų nagrinėjimui.

Kas yra „skundas“?

Įmonė apibrėžia skundą kaip bet kokį žodinį arba rašytinį nepasitenkinimo išreiškimą, nesvarbu, ar jis yra pagrįstas, ar ne, iš asmens arba jo vardu dėl finansinės paslaugos teikimo ar nesuteikimo, nepasitenkinimo Įmonės produkto ar paslaugos sąlygomis ar Įmonės elgesiu išreiškimą arba atnaujinamąjį ginčijimą,

kuriame teigiama, kad skundo pateikėjas patyrė (arba gali patirti) finansinių nuostolių, materialinių išgyvenimų ar materialinių sunkumų.

Kaip galima pateikti skundą?

Skundai gali būti teikiami klientų aptarnavimo komandai el. paštu complaints@golightyear.com.

Siekdami užtikrinti, kad Įmonė galėtų kuo greičiau atsakyti, į savo skundo pranešimą įtraukite šiuos dalykus:

- 1) problemos atsiradimo datą;
- 2) jei taikoma, paveiktų sandorių numerius; ir
- 3) aiškų problemos aprašymą.

Jei Įmonės klientų aptarnavimo komanda mano, kad tai yra būtina, siekdami gauti išsamesnių paaiškinimų ir (arba) daugiau informacijos, susijusios su skundu, jie gali susisiekti su jumis tiesiogiai.

Įsitikinkite, kad bet kokioje komunikacijoje su klientų aptarnavimo komanda nėra naudojama įžeidžianti kalba, skirta Įmonei ar bet kuriam Įmonės darbuotojui.

Skundų nagrinėjimo procedūra

Tyrimas

Personalo narys gavęs jūsų skundą patvirtina, kad jį gavo, ir, jei reikia, tą skundą ištiria. Nagrinėdama skundą, Įmonė turi su jumis bendrauti aiškiai, paprasta ir lengvai suprantama kalba bei atsakyti jums nedelsdama, taip pat tinkamai jus informuoti.

Įmonė stengsis kuo greičiau išspręsti skundą, tačiau kviečiame akreipti dėmesį ir į toliau nurodytus terminus.

Terminai

Įmonė, naudodama jūsų nurodytą kontaktinį el. paštą, atsiųs jums greitą patvirtinimą, iš anksto patikindama, kad skundas buvo gautas ir yra nagrinėjamas,

bei pateiks informaciją apie terminą, kada skundo pateikėjas gali tikėtis atsakymo. Tai įvyks per **24 valandas arba kitą darbo dieną** nuo skundo gavimo.

Įmonė per **15 dienų** nuo skundo gavimo jums atsiųs:

- 1) galutinį atsakymą, t. y. rašytinį Įmonės atsakymą, kuriame:
 - a. ji priima skundą ir, jei reikia, pasiūlo žalos atlyginimą arba taisomuosius veiksmus; arba
 - b. pasiūlo žalos atlyginimą arba taisomuosius veiksmus nepriimdama skundo; arba
 - c. atmeta skundą ir nurodo to priežastis bei informuoja skundo pateikėją, kad jei jis nėra patenkintas Įmonės atsakymu, jis gali perduoti savo skundą Vartotojų apsaugos ir techninio reguliavimo institucijai arba Estijos finansų priežiūros institucijai;
- 2) arba rašytinį atsakymą, kuriame:
 - a. paaiškina, kodėl Įmonė negali pateikti galutinio atsakymo, ką ji pasiekė atlikusi tyrimą; ir
 - b. nurodo, kada tikimasi, kad bus galima tokį atsakymą pateikti; ir
 - c. įtraukia išsamią informaciją apie bet kokią skundo pateikėjo galimybę kreiptis į Vartotojų apsaugos ir techninio reguliavimo instituciją arba Estijos finansų priežiūros instituciją.

Skundų nagrinėjimo užbaigimas

Skundas paprastai bus laikomas baigtu, kai jums bus pateiktas galutinis atsakymas iš Įmonės, kuriame:

- skundas yra priimamas ir, jei reikia, pasiūlomas žalos atlyginimas; arba
- pasiūlomas žalos atlyginimas nepriimant skundo; arba
- skundas atmetamas, nurodant to priežastis;

ir kuriame informuojama, kad jei esate nepatenkinti Įmonės atsakymu, savo skundą galite perduoti Vartotojų apsaugos ir techninio reguliavimo institucijai bei Estijos finansų priežiūros institucijai.

Skundas taip pat laikomas baigtu, jei skundo pateikėjas raštu nurodė, kad sutinka su ankstesniu atsakymu, kurį jam išsiuntė klientų aptarnavimo tarnyba.

Skundus sprendžiančios institucijos

Jeigu jūsų netenkina mūsų pasiūlytas skundo sprendimo būdas ir manote, kad iš mūsų gautas atsakymas nėra toks, kokio tikėjotės, galite kreiptis pagalbos ir paaiškinimų į šias institucijas:

- Vartotojų apsaugos ir techninio reguliavimo institucija (Endla 10a, Talinas 10142, www.ttja.ee/en).
- Estijos finansų priežiūros institucija (Sakala 4, Talinas, 15030, www.fi.ee).
- Be to, norėdami išspręsti ginčą, galite kreiptis ir į Vartotojų ginčų komitetą, veikiančį prie Vartotojų teisių apsaugos valdybos ir techninio reguliavimo institucijos, arba kreiptis į teismą.

Vartotojų ginčų komiteto savitarną rasite adresu: <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine>. Skundą EFSA galima pateikti čia: <https://www.fi.ee/et/tarbijale/millal-poorduda-finantsinspektsiooni-pole/kaebuse-esitamine>.

Tam tikrose šalyse gyvenantys klientai taip pat gali kreiptis į vietos vartotojų ginčų sprendimo institucijas arba finansų ombudsmeną ir pateikti skundus. Tokių šalių ir vartotojų ginčų sprendimo institucijų arba finansų ombudsmenų sąrašą rasite mūsų Paslaugų teikimo sąlygų 2 priede, kurį rasite čia.