

Skundų nagrinėjimo procesas

Norime, kad būtumėte patenkinti „Bondora“ teikiamomis paslaugomis. Tačiau jei paslaugomis nesate patenkinti ir esate nepatenkinti užsakyta ar suteikta paslauga, jos sąlygomis ar kokybe, norime apie tai sužinoti. Prieš pateikdami skundą, peržiūrėkite toliau pateiktą informaciją apie tai, kaip nagrinėjami skundai, kad galėtume kuo greičiau ir efektyviau išnagrinėti jūsų skundą.

KAIP PATEIKTI SKUNDĄ?

„Bondora“ klientų aptarnavimas yra 100 % skaitmeninis. Tai reiškia, kad galime greitai ir saugiai nagrinėti ir spręsti skundus. Skundą įmonei „Bondora“ galite pateikti naudodamiesi [„Bondora“ svetainės](#) DUK skiltyje esančia forma.

Klientų skundai nagrinėjami nemokamai, t. y. „Bondora“ klientams netaikomi jokie mokesčiai.

KOKIĄ INFORMACIJĄ TURĖČIAU PATEIKTI SAVO SKUNDE?

Privalote pateikti visus svarbius faktus, kad galėtume kuo efektyviau išspręsti jūsų skundą. Kuo išsamiau aprašykite ir paaiškinkite savo skundo pagrindą. Taip pat turėtumėte nurodyti pretenziją arba prašymą, kurį pageidaujate, kad „Bondora“ patenkintų. Skundą galite pateikti lietuvių arba anglų kalba.

Prie skundo pridėkite visus susijusius dokumentus, jei „Bondora“ neturi prieigos prie jų.

Jei jūsų atstovas pateikia skundą jūsų vardu, pridėkite dokumentą, patvirtinantį jo atstovavimo teisę. Šis dokumentas turi būti pasirašytas galiojančiu elektroniniu parašu.

KAIP „BONDORA“ NAGRINĖJA SKUNDUS?

„Bondora“ su visais klientais elgiasi pagarbiai ir be išankstinio nusistatymo. Nustatysime konkrečias jūsų skundo aplinkybes ir iki galo išnagrinėsime problemą, siekdami ją išspręsti geriausiu įmanomu būdu. Prireikus galime pareikalauti papildomos informacijos ar dokumentų, susijusių su skundu.

Jei jūsų skundo argumentai bus pagrįsti, greitai sutvarkysime padarytus pažeidimus arba pasiūlysimė kitą jums priimtina sprendimą. Tačiau jei iš dalies arba visiškai nesutiksime su jūsų skundu, atsakydami pagrįsime savo sprendimą.

Galime atsisakyti nagrinėti šiuos skundus:



- skundus, kurie yra identiški skundams, kuriuos jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas arba dėl kurių jau priimtas sprendimas;
- anoniminius skundus;
- skundus, pateiktus mums praėjus daugiau kaip 3 mėnesiams nuo tos dienos, kai klientas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, išskyrus atvejus, kai nusprendžiame tirti atitinkamą skundą vadovaudamiesi savo teisėtais interesais.

KADA GALIU TIKĖTIS ATSAKYO?

Gavę jūsų skundą, jums išsiųsime automatinį pranešimą el. paštu (paprastai per vieną darbo dieną).

Paprastai skundus išnagrinėjame per 5 (penkias) darbo dienas nuo jų gavimo, tačiau, priklausomai nuo skundo temos ir sudėtingumo, nagrinėjimo procesas gali užtrukti ilgiau. Bet kuriuo atveju stengsimės atsakyti ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Jei negalėsime išspręsti jūsų skundo per 15 (penkiolika) darbo dienų, informuosime jus, kodėl procesas užtrunka ilgiau, ir nustatysime naują datą, iki kurios galite tikėtis atsakymo, tačiau šis terminas nebus ilgesnis nei 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos.

KĄ TURĖČIAU DARYTI, JEI MANĖS NETENKINA SIŪLOMAS SPRENDIMAS?

Padarysime viską, kas įmanoma, kad jūsų skundai būtų pritaikytas geriausias sprendimas. Tačiau jei mūsų pasiūlymas jūsų netenkina, galite dar kartą su mumis susisiekti ir užginčyti mūsų sprendimą.

Jei vis dar nesate patenkinti mūsų sprendimu, galite apginti savo teises kreipdamiesi į toliau nurodytas institucijas:

- Vartotojų apsaugos ir techninio reguliavimo tarnyba (www.ttja.ee, adresas: Endla 10a, 10142 Talinas; el. pašto adresas: info@ttja.ee; telefono numeris: 620 1707)
- Finansų priežiūros ir tvarkymo institucija (www.fi.ee, adresas: Sakala 4, 15030 Talinas; el. pašto adresas: info@fi.ee; telefono numeris: 668 0500)
- Lietuvos bankas (<https://www.lb.lt/en/>), naudojant elektroninę ginčų sprendimo priemonę: [E. valdžios vartus](#) arba užpildant vartotojo prašymo formą (arba parengiant rašytinį pranešimą) ir pateikiant ją paštu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Lietuva arba rašant el. paštu prieziura@lb.lt. Daugiau informacijos rasite adresu <https://www.lb.lt/en/disputes-between-consumers-and-financial-market-participants>.
- Teismas (kontaktiniai duomenys pagal jurisdikciją)



- Vartotojų ginčų komitetas (www.komisjon.ee, adresas: Endla 10A, 10142 Talinas; el. pašto adresas: avaldus@komisjon.ee; telefono numeris: 620 1707). Skundus, kylančius dėl nuotoliu sudarytų sutarčių, taip pat galima pateikti Vartotojų ginčų komitetui internetinėje ginčų sprendimo aplinkoje adresu <http://ec.europa.eu/odr>
- Duomenų apsaugos inspekcija (skundai dėl asmens duomenų, www.aki.ee; adresas: Tatari 39, 10134 Talinas; el. pašto adresas: info@aki.ee; telefono numeris: 627 4135).