

INFORMACIJA APIE SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ

UAB Raft Capital Management (toliau - **Bendrovė**) įsipareigoja užtikrinti, kad visi klientų skundai dėl Bendrovės teikiamų paslaugų būtų nagrinėjami greitai, sąžiningai ir efektyviai. Toliau pateikiama informacija apie skundo pateikimo, ir skundo sprendimo procesą.

Jei manote, kad buvo pažeistos Jūsų teisės ar teisėti interesai, susiję su Jūsų santykiais su Bendrove arba su Bendrove sudarytomis sutartimis, turite teisę pateikti skundą.

Rašytinį skundą lietuvių arba anglų kalba galima pateikti tiesiogiai Bendrovei el. paštu info@raftcapital.eu arba paštu adresu: UAB Raft Capital Management, Gedimino pr. 50, LT-01110 Vilnius, Lietuva. Skundą taip pat galima pateikti asmeniškai aukščiau nurodytu Bendrovės adresu arba susitikimų su Bendrovės darbuotojais metu.

Skunde turi būti pateikta ši informacija:

- Jūsų vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;
- Jūsų kontaktinė informacija, įskaitant telefono numerį ir adresą ir (arba) el. paštą (kuriuo norėtumėte gauti atsakymą);
- aiškų Bendrovės, jos darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmų aprašymas, ginčo aplinkybės, taip pat aiškūs, tikslūs ir pagrįsti reikalavimai (siūlomas sprendimas);
- Jūsų (arba Jūsų atstovo) parašas;
- jei skundą teikia atstovas, prie skundo turi būti pridėtas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus veikti kliento vardu.

Kai skundas siunčiamas elektroniniu paštu, jis turi būti pateiktas kaip priedas, kad būtų užtikrintas teksto saugumas ir būtų galima identifikuoti parašą.

Bendrovė išnagrinės skundą ir pateiks išsamų ir motyvuotą atsakymą per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais, kai per šį terminą neįmanoma pateikti atsakymo į skundą, Bendrovės atstovas informuos skundą pateikusį klientą, nurodydamas vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kurio skundas bus išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinis atsakymo pateikimo terminas negali būti ilgesnis kaip 35 darbo dienos nuo skundo gavimo dienos. Jei skundas yra su trūkumais (neatitinka pirmiau nurodytų informacijos reikalavimų), dėl kurių negalima išnagrinėti skundo iš esmės, Bendrovė per 5 (penkias) kalendorines dienas raštu informuos klientą apie trūkstamą informaciją ir pateiks terminą trūkumams pašalinti. Jei klientas per nustatytą terminą trūkumų nepašalins, Bendrovė skundo nenagrinės.

Jei skunde pateikiami klausimai, kurie nepriklauso Bendrovės kompetencijai, tokie skundai nenagrinėjami. Tokiu atveju Bendrovė atsisako priimti skundą (ar jo dalį), raštu paaiškindama klientui tokio atsisakymo priežastis ir nurodydama finansų rinkos dalyvį ar kitą asmenį, atsakingą už skunde nurodytas aplinkybes, jei Bendrovei toks asmuo yra žinomas.

Jei Bendrovė iš dalies arba visiškai atmeta Jūsų skundą, atsakyme bus aiškiai paaiškintos visiško arba dalinio atmetimo priežastys ir pateikta informacija apie tolesnius veiksmus, kurių galite imtis savo teisėms apginti. Tai gali apimti galimus ginčų sprendimo būdus, pavyzdžiui, kreipiantis į Lietuvos banką arba teisiniu keliu.

Norėdami gauti daugiau pagalbos ar papildomos informacijos apie skundų teikimą, susisiekite su mumis el. paštu: info@raftcapital.eu arba skambinkite numeriu +370 686 63 441.