



Skundų nagrinėjimo procesas Robinhood Europe

Robinhood Europe, UAB ("**Robinhood Europe**", "**mes**", "**mūsų**", "**mes**") veikloje ypatingą dėmesį skiriame aukštos kokybės paslaugų ir produktų, kurie atitinka mūsų klientų lūkesčius ir suteikia vertę bei padeda nuolatos tobulinti mūsų veiklą. Šiame procese Jūsų patirtis ir atsiliepimai yra itin svarbūs, todėl kviečiame prisidėti prie mūsų paslaugų ir produktų tobulinimo proceso. Mes rimtai žiūrime į klientų nusiskundimus ir norime jus užtikrinti, kad kai turėsite priežastį skųstis, išklausysime jus ir padarysime viską, kas priklauso nuo mūsų, kad tai būtų tinkamai išspręsta. Be kita ko, tai yra galimybė mums toliau mokytis ir tobulėti. Atkreipiame Jūsų dėmesį į tai, jog skundai priimami ir nagrinėjami nemokamai.

Koks yra skundo pateikimo terminas?

Jeigu manote, kad mums teikiant paslaugas buvo pažeisti Jūsų interesai, prašome susisiekti su mumis ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojote ar turėjote sužinoti apie Jūsų teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Kokia kalba mums galite pateikti skundą?

Savo skundą mums galite pateikti bet kuria iš oficialių ES kalbų. Visa komunikacija su Jumis skundo nagrinėjimo procese ir iki pat šio proceso pabaigos bus vykdoma t pačia kalba, kuria buvo pateiktas skundas.

Kaip pateikti skundą?

Jei nuspręstumėte pateikti mums skundą, susisiekite su mumis raštu, atsiųsdami mums skundą Jums patogiu būdu: el. paštu: complaints_eu@robinhood.com, arba atsiųskite jį mums paštu Robinhood Europe registracijos adresu. Teikdami skundą el. paštu, galite naudoti šią skundo pateikimo formą, kuri, Jūsų patogumui, yra prieinama lietuvių, anglų, vokiečių, prancūzų, olandų, ispanų, italų bei lenkų kalbomis.

Kokius duomenis mums turėtumėte pateikti?

Pateikiant skundą, maloniai prašome nurodyti šią informaciją:

- Jūsų vardas ir pavardė;
- kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir el. pašto adresas, susietas su Jūsų sąskaita Robinhood Europe);
- išsamus situacijos aprašymas bei svarbūs faktai ir aplinkybės, įskaitant dokumentus, kurie gali palengvinti ar pagreitinti skundo nagrinėjimą;
- kitos svarbios aplinkybės, susijusios su skundu.



Skundą mums galite pateikti Jūs pats, arba Jūsų tinkamai įgaliotas atstovas. Pažymėtina, kad mes priimame ir nagrinėjame tik tokius skundus, kuriuose yra pateikta visa aukščiau išvardinta informacija. Jūsų pateiktą skundą įvertinsime per 3 darbo dienas nuo jo pateikimo ir informuosime Jūs apie priimtą sprendimą skundą nagrinėti ar ne, įskaitant atsisakymo jį nagrinėti priežastis.

Kiek laiko tai užtruks?

Gavę Jūsų skundą, atitinkantį aukščiau nurodytus reikalavimus, atsakymą Jums pateiksime per 15 (penkiolika) darbo dienų. Išimtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, nepriklausančių nuo mūsų, atsakymo neįmanoma pateikti per šį terminą, informuosime Jus, pateikdami tarpinį atsakymą, nurodysime vėlavimo priežastis bei galutinio atsakymo pateikimo terminą, kuris negali viršyti 35 darbo dienų nuo Jūsų skundo gavimo dienos.

Kur galite kreiptis, jei Jūsų netenkina mūsų priimtas sprendimas?

Mes siekiame, kad skundai būtų išnagrinėti tinkamai. Tačiau esame tobuli, ir tuo atveju, jei Jūsų netenkina mūsų atsakymas, turite teisę kreiptis į Lietuvos banką pateikdami skundą per Elektroninius valdžios vartus (taikoma tik Lietuvos Respublikos piliečiams ir rezidentams), arba kreipiantis į Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentą adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, arba elektroniniu paštu www.lb.lt/gincu-sistema, per vienerius metus nuo kreipimosi į mus su konkrečiu skundu dienos. Gauti skundai nagrinėjami neatlygintinai. Daugiau informacijos apie Lietuvos banko sprendžiamus ginčus rasite www.lb.lt.