

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Šios Настоящие правила рассмотрения жалоб (далее - Правила) устанавливают порядок подачи и рассмотрения жалоб клиентов UAB «ESTO» (далее - Компания) и других лиц (в дальнейшем термин лицо означает любое физическое лицо; данный термин также включает форму множественного числа лица, если из контекста не следует иное), связанных с услугами Компании, договорами и/или обслуживанием.
2. Жалобы рассматриваются в соответствии с Законом Литовской Республики о потребительском кредите, Правилами рассмотрения жалоб участников финансового рынка, утверждёнными Советом Банка Литвы, Правилами внесудебного урегулирования споров в Банке Литвы, а также другими действующими правовыми актами Литовской Республики.
3. Термин «жалоба» в настоящих Правилах означает обращение лица, в котором утверждается, что Компания нарушила его права или законные интересы, возникающие из договорных или связанных с ними отношений.
4. Цель Компании — рассматривать жалобы быстро, честно, объективно и стремиться урегулировать споры мирным путём.

II. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

5. Лицо, считающее, что его права или законные интересы были нарушены, должно сначала обратиться в Компанию, подав жалобу. Прежде чем обращаться в любой орган, рассматривающий споры, лицо должно сначала подать жалобу в Компанию и получить ответ Компании либо дождаться окончания срока, установленного настоящими Правилами и/или нормативными актами для предоставления ответа.
6. Жалоба должна быть подана в письменной форме одним из следующих способов:
 - 6.1. по электронной почте: info@esto.lt
 - 6.2. по почте: UAB ESTO, Lvivo g. 25-104, LT-09320, Vilnius
 - 6.3. другими способами, указанными Компанией.
7. Жалоба должна содержать:
 - 7.1. имя и фамилию;
 - 7.2. персональный код или дату рождения;
 - 7.3. контактные данные (адрес, телефон, электронная почта);
 - 7.4. суть жалобы и фактические обстоятельства;
 - 7.5. требования к Компании;
 - 7.6. документы или информацию, подтверждающие жалобу (если имеются);
 - 7.7. предпочтительный способ получения ответа.
8. Жалобу может подать представитель лица, предоставивший доверенность, оформленную в установленном законом порядке. К жалобе должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия представителя.
9. Жалобы должны подаваться на государственном литовском языке. Жалобы, поданные на других языках, могут не рассматриваться.

III. ПРИЁМ И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ

10. Все жалобы, полученные в соответствии с настоящими Правилами, регистрируются в реестре жалоб Компании.

11. Жалоба принимается к рассмотрению только в том случае, если личность заявителя может быть однозначно установлена и указаны как минимум обстоятельства, позволяющие определить предмет жалобы.
12. Если жалоба содержит недостаточно информации, Компания вправе запросить уточнение или дополнительные документы. На устранение недостатков предоставляется срок не менее 14 календарных дней. После устранения недостатков жалоба считается поданной в день их устранения.
13. Компания может отказать в рассмотрении жалобы, если:
 - 13.1. недостатки не устранены в установленный срок;
 - 13.2. жалоба подана по вопросу, за который Компания не несёт ответственности;
 - 13.3. по тому же вопросу уже принято окончательное решение Компанией или иным уполномоченным органом.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА

14. Компания рассматривает жалобу и предоставляет ответ не позднее чем в течение 30 календарных дней с даты её получения.
15. Если по объективным причинам жалоба не может быть рассмотрена в установленный срок, Компания уведомляет заявителя в письменной форме, указав:
 - 15.1. причины задержки,
 - 15.2. новый срок предоставления ответа.
16. Продлённый срок не может превышать максимальных сроков, установленных нормативными актами.
17. Ответ предоставляется в письменной форме или иным способом, выбранным заявителем. Ответ Компании должен содержать чёткие, аргументированные и при необходимости документально подтверждённые разъяснения.
18. Компания рассматривает жалобы бесплатно.

V. ПОРЯДОК ДАЛЬНЕЙШЕГО ОБЖАЛОВАНИЯ

19. Если заявителя не удовлетворяет ответ Компании, он имеет право в течение одного года с даты обращения в Компанию подать жалобу в Банк Литвы либо обратиться в любой иной орган, уполномоченный рассматривать споры.
20. Лица могут обратиться в следующие учреждения:
 - 20.1. Банк Литвы — по спорам, связанным с финансовыми услугами. Жалобы можно подать через электронную систему урегулирования споров: www.lb.lt/gincu-sistema.
Дополнительная информация: <https://www.lb.lt/lt/spreskite-ginca-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
 - 20.2. Государственная служба по защите прав потребителей (VVTAT) — по спорам, связанным с правами потребителей или нефинансовыми услугами. Веб-сайт: www.vvtat.lt.
 - 20.3. Государственная инспекция по защите данных (VDAI) — по вопросам, связанным с защитой персональных данных. Веб-сайт: <https://vdai.lrv.lt>.
 - 20.4. Суды — любое лицо имеет право обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Литовской Республики.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

21. Все данные, связанные с жалобой, обрабатываются в соответствии с GDPR, законодательством Литовской Республики и Политикой конфиденциальности Компании.

- 22. Правила вступают в силу с даты их утверждения руководителем Компании и действуют бессрочно.
- 23. Правила периодически пересматриваются и при необходимости обновляются.