

## **LOŠIMŲ PRIEŽIŪROS TARNYBOS PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINSITERIJOS KONSULTACIJA DĖL KLIENTŲ TINKAMO INFORMAVIMO APIE PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO TVARKĄ**

Lošimų priežiūros tarnyba prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Priežiūros tarnyba), nagrinėdama asmenų skundus bei teikdama jiems konsultacijas, pastebi, kad dauguma su skundais į Priežiūros tarnybą besikreipiančių asmenų savo skundžiamos situacijos nebando spręsti, visų pirma kreipdamiesi į lošimus organizuojančią bendrovę, jos lošimų organizavimo reglamente nustatyta tvarka. Dauguma tokių asmenų net nežino apie egzistuojančią galimybę su pretenzija kreiptis į lošimų organizatorių arba mano, kad toks kreipimasis vyksta, paskambinus į bendrovę klientų aptarnavimo numeriu arba parašant užklausą paskyroje esančiame pokalbių lange.

Priežiūros tarnyba į ją besikreipiantiems asmenims visada rekomenduoja iš pradžių kreiptis į lošimus organizuojančią bendrovę, teikiant paklausimą / pretenziją jos reglamente nustatyta tvarka bei prašant pateikti paaiškinimus, susijusius su konkrečiu atveju. Tai neabejotinai laikoma greitesniu iškilusios problemos / klausimo sprendimo būdu.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Priežiūros tarnyba rekomenduoja lošimus organizuojančioms bendrovėms savo interneto svetainėse, aiškiai matomoje vietoje, skelbti informaciją apie tai, kad siekdami greitesnio situacijos sprendimo, lošėjai visų pirma su pretenzija turėtų kreiptis į lošimų organizatorių lošimų organizavimo reglamente nustatyta tvarka bei pateikti nuorodą į nurodytą tvarką. Taip pat tokią informaciją lošėjams turėtų suteikti ir bendrovių klientų aptarnavimo specialistai, aptarnaujantys klientus tiek telefonu, tiek rašant atsakymus į klientų užklausas pokalbių languose.