



European Merchant Bank UAB

Klientų skundų nagrinėjimo politik

Turinys

I. ĮVADAS.....	1
II. SKUNDŲ VADYBININKAS.....	1
III. KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS	1
IV. KOMPENSACIJOS SUMOS LYGIAI.....	3
V. INFORMACIJA TARP PADALINIŲ	3
IV. KLIENTŲ INFORMAVIMO BŪDAS.....	3
IV. REGISTRACIJA, ANALIZĖ IR ATASKAITŲ TEIKIMAS	4

I. ĮVADAS

1.1. „Kliento skundas“ – tai rašytinis prašymas, skirtas „EMBank“, kuriame nurodoma, kad buvo pažeistos kliento (vartotojo) teisės ar teisėti interesai, susiję su „EMBank“ teikiamomis paslaugomis ar sudarytomis sutartimis, ir prašoma patenkinti kliento reikalavimus. „EMBank“ turi priimti visus pareiškėjų pateiktus skundus (įskaitant, bet neapsiribojant, pateiktus per tinkamai įgaliotą trečiąją šalį).

1.2. Šie nurodymai reglamentuoja, kaip „EMBank“ turi nagrinėti klientų skundus. Nagrinėdami skundus, „EMBank“ darbuotojai turi laikytis BDAR principų, gerbti žmogaus teises, laikytis teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir veiksmingumo. Bendravimas su pareiškėju turi būti aiškus ir suprantamas.

1.3. Šie nurodymai yra kasmet peržiūrimi. Peržiūra taip pat turėtų būti atlikta anksčiau, jei įvyksta esminis pokytis.

1.4. Šie nurodymai turi atitikti Finansų rinkos dalyvių gautų skundų nagrinėjimo taisykles, patvirtintas Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 (su vėlesniais pakeitimais) (toliau – Nutarimas), Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatas ir kitus teisės aktus.

1.5. Skundai nagrinėjami lietuvių arba anglų kalba, jei taip susitaria klientas ir „EMBank“.

1.6. Visi skundai registruojami ir nagrinėjami Lietuvos Respublikos nutarime, Mokėjimų įstatyme ar kituose teisės aktuose nustatyta tvarka.

1.7. Būtina vengti interesų konfliktų ir imtis visų būtinų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir pašalinti.

1.8. Ši politika įsigalioja gavus valdybos patvirtinimą.

II. SKUNDŲ VADYBININKAS

2.1. Skundų vadybininkas bendrovėje „EMBank“ yra garantinio aptarnavimo ir skundų vadybininkas. Nesant šio asmens, arba kai ši pozicija yra laisva, šias pareigas atlieka Susijusių pardavimų skyriaus vadovas (Vietinis Pardavimų skyrius vietiniams klientams ir Tarptautinis pardavimų skyrius klientams iš Baltijos regiono).

III. KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

3.1. Klientų skundai turi būti nagrinėjami kuo greičiau, kaip aprašyta Nutarime, jei įmanoma, per 5 darbo dienas. Jei skundo nėra įmanoma išnagrinėti per nurodytą terminą, klientui nedelsiant pranešama, kaip bus nagrinėjamas skundas. Skundai, susiję su pinigų praradimu (arba galimu būsimu pinigų praradimu), skundai, susiję su kliento nesugebėjimu įvykdyti savo įsipareigojimų trečiosioms šalims arba bendrovei „EMBank“, skundai, susiję su reikalavimu nedelsiant pateikti informaciją arba skubiai atlikti bendrovės „EMBank“ veiksmus, ir panašūs atvejai turi būti išnagrinėti kuo greičiau.

3.2. Per 15 darbo dienų klientui turėjo būti pranešta apie sprendimą dėl jo skundo. Pareiškėjo skundas bus išnagrinėtas, ir atsakymas bus pateiktas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, „EMBank“ įgaliotas asmuo apie tai turi pranešti pareiškėjui, nuroydamas atsakymo vėlavimo aplinkybes ir terminą, iki kurio skundas bus išnagrinėtas.

3.3. Atsakyme, pateiktame pareiškėjui, kai jo skundas atmetamas arba iš dalies patenkintas, turi būti nurodytos atsisakymo patenkinti skundą priežastys, nurodytos kitos pareiškėjo interesų apsaugos priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant, galimas ginčų sprendimo priemonės ir teismus.

3.4. Jei klientas yra vartotojas, „EMBank“ privalo pateikti informaciją, kad jei EMB atsakymas netenkina pareiškėjo, kuris gali būti laikomas vartotoju pagal teisės aktus (toliau – Vartotojas), arba jei vartotojas atsakymo negavo per 15 (penkiolika) darbo dienų, vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką, adresu: Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius, internetinė svetainė www.lb.lt., dėl Lietuvos banko prižiūrimos finansų rinkos dalyvio veiklos per 1 (vienerius) metus nuo tos dienos, kai vartotojas kreipėsi į finansų rinkos dalyvį dėl neteisminių ieškinių nagrinėjimo Lietuvos banko teisės aktuose nustatyta tvarka. Ieškinio reikalavimai ir pateikimo tvarka yra nustatyti Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme. Daugiau informacijos galite rasti čia: <https://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai>.

3.5. Atitinkamai, prireikus, „EMBank“ pareiškėjui turi pateikti kitą informaciją, kad:

3.5.1. Su finansinėmis paslaugomis nesusijusių vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo institucija yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainė: www.vvtat.lt. Ieškinio reikalavimai ir pateikimo tvarka yra nustatyti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

3.5.2. Neteisminio ginčų dėl privatumo apsaugos sprendimo institucija yra Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija, adresas L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, interneto svetainė www.ada.lt. Ieškinio reikalavimai ir pateikimo tvarka yra nustatyti Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme.

3.5.3. Kitos pareiškėjo, kuris laikomas vartotoju, kaip apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės aktuose, teisės ir tariamai pažeistų teisių ir įstatymų saugomų interesų apsaugos priemonės, taip pat neteisminio vartotojų ginčų sprendimo institucijos yra nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

3.6. Jei „EMBank“ nėra atsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą, „EMBank“ turi atsakyti pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir išnagrinėti skundą priežastis ir, jei įmanoma, nurodydama pareiškėjui finansų rinkos dalyvį, atsakingą už jo skundo nagrinėjimą.

3.7. Skundai turi būti nagrinėjami greitai, efektyviai, profesionaliai ir sąžiningai. Visi darbuotojai turi naudoti pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją pagal teisės aktų nustatytus reikalavimus.

3.8. Visi klientai turi teisę pateikti skundą be jokio mokesčio ar komisinio mokesčio.

3.9. Pareiškėjo prašymu „EMBank“ privalo jam (jai) raštu pateikti Nutarime nurodytą informaciją ir kitą su skundo nagrinėjimo procesu susijusią informaciją, kurios pareiškėjas reikalauja:

- informacija, kurią pareiškėjas turi pateikti skunde,
- asmens ar departamento, kuriam turi būti pateiktas skundas, kontaktiniai duomenys,
- terminas, per kurį finansų rinkos dalyvis privalo išnagrinėti skundą,
- informacija apie pareiškėjo galimybę pateikti skundą kompetentingai skundų institucijai.

3.10. Skunde turi būti nurodyti šie duomenys:

- Vardas, pavardė/įmonės pavadinimas.

- Fizinio asmens arba juridinio asmens, kurio teisės buvo pažeistos, gimimo data arba asmens kodas/jmonės identifikavimo numeris.
- Skundą pateikusio asmens vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, adresas ir kiti duomenys susisiekimo tikslu (kontaktinis adresas, jei jis nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefono numeris).
- vykdymo data ir kreipimosi į EMB priežastys (kokios teisės ir sutartys buvo pažeistos) bei pažeidimo pagrindai, taip pat pažeidimo pašalinimo būdai.
- Turi būti pridedami dokumentai, įrodantys nurodytas aplinkybes. Jei skunde nurodytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia sutartimi, sudaryta su EMB, taip pat reikia nurodyti sutarties datą ir (arba) numerį.
- Pageidaujamas atsakymo pateikimo būdas.

3.11. Informacija, nurodyta 3.9 punkte, turi būti paskelbta „EMBank“ interneto svetainėje. Garantinio aptarnavimo vadybininkas yra atsakingas už išsamių ir naujausių duomenų, susijusių su klientų skundais, ir atitinkamų norminių reikalavimų publikavimą „EMBank“ interneto svetainėje.

IV. KOMPENSACIJOS SUMOS LYGIAI

4.1. Bendrą kompensacijos sumą turi patvirtinti generalinis direktorius, valdyba arba stebėtojų taryba pagal leidimus dėl išlaidų.

Ü

V. INFORMACIJA TARP PADALINIŲ

5.1. Visi skundai, nepriklausomai nuo to, koku būdu juos gauna „EMBank“, turi būti nedelsiant persiųsti skundų vadybininkui.

5.2. Skundų vadybininkas turi informuoti pardavimų vadybininką ir skunde nurodytus padalinius.

5.3. Jei skundas yra sudėtingesnis ir (arba) susijęs su materialinės kompensacijos prašymu (viršija 1000 EUR), arba tuo pačiu metu yra nagrinėjamas reglamentavimo institucijose, Teisės departamentas turi pateikti savo nuomonę ir parengti atsakymą klientui.

5.4. Jei „EMBank“ sprendimas neatitinka kliento prašymo, klientas raštu informuojamas apie sprendimą ir sprendimo priėmimo motyvus.

VI. KLIENTŲ INFORMAVIMO BŪDAS

6.1. Klientai yra informuojami tokiu pat būdu, kuriuo jie siuntė skundą „EMBank“, arba kitu jų nurodytu skunde būdu.

VII. REGISTRACIJA, ANALIZĖ IR ATASKAITŲ TEIKIMAS

7.1. Visi skundai yra registruojami taip, kaip nustatyta Nutarime, nurodytame „EMBank“ aplanke: Bendrieji dokumentai / Klientų skundai. Būtina surinkti visus dokumentus ir duomenis, susijusius su konkrečiu skundu, ir saugoti informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti. Šiame aplanke turi būti nurodyti šie duomenys, patvirtinantys skundą:

7.1.1 Pareiškėjo vardas, pavardė;

7.1.2. Skunde nurodyto pareiškėjo adresas;

7.1.3. Skundo gavimo data ir būdas;

7.1.4. Skundo esmė (trumpas aprašymas);

7.1.5. Finansų rinkos dalyvio skundžiamos paslaugos ar produktai, jų rūšys;

7.1.6. Atsakymo pareiškėjui data;

7.1.7. Galutinis skundo (sprendimo) rezultatas.

7.2. Skundų vadybininkas su rizikos vadybininku ir vidaus kontrolės pareigūnu (atitikties pareigūnu) turi nuolat vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus ir bent kartą per metus pateikti šį vertinimą (įskaitant skundų santrauką) valdybai. Toks vertinimas turi būti atliekamas pagal Nutarimą, kitus teisės aktus ir banko vidaus politiką.

7.3. Siekiant nustatyti skundų nagrinėjimo trūkumus ir galimą teisinę ar operacinę riziką, skundų vadybininkas su rizikos vadybininku ir vidaus kontrolės (atitikties) pareigūnu turi reguliariai vertinti skundų nagrinėjimo proceso rezultatus. Atliekant šį vertinimą, skundų vadybininkas su rizikos vadybininku ir vidaus kontrolės pareigūnu turi:

7.3.1. Surinkti informaciją apie panašius skundus, susijusius su konkrečia paslauga ar produktu, atlikti šios informacijos analizę, kad nustatytų pagrindinę skundų priežastį, taip pat nustatyti priežasčių pašalinimo prioritetus.

7.3.2. Įvertinti, ar pagrindinė tam tikrų skundų priežastis gali sukelti skundų dėl kitų paslaugų ar produktų.

7.3.3. Įvertinti, ar galima pašalinti pagrindines skundų priežastis, ir nustatyti jų sprendimo būdus.

7.3.4. Jei reikia, pašalinti nustatytas pagrindines skundų priežastis.

7.3.5. Užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų priežastis būtų reguliariai teikiama „EMBank“ valdybai, kad ji galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

7.4. Siekdama nustatyti galimą teisinę ar operacinę riziką, „EMBank“ turi reguliariai vertinti skundų nagrinėjimo proceso rezultatus. Atliekant šį vertinimą, „EMBank“ privalo laikytis Nutarime nustatytos tvarkos.

7.5. Skundų registre turi būti pateikti skundą patvirtinantys duomenys, kurie nurodyti Nutarime.

7.6. „EMBank“ turi saugoti pareiškėjų skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, nurodantį konkretų skundo nagrinėjimo rezultatą ir pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos. Be To, „EMBank“ turi ne mažiau kaip 3 metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl skundų ir rizikos valdymo pagrindu nustatytų veiklos trūkumų pašalinimo.

7.7. Skundų vadybininkas ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pabaigos Lietuvos bankui elektroniniu būdu privalo pateikti Nutarime nurodytą ataskaitą ir informaciją. Taip pat (kaip nurodyta

Nutarime) skundų vadybininkas turi pateikti informaciją apie „EMBank“ gautų skundų rezultatų vertinimą pagal Nutarimą. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl veiklos trūkumų pašalinimo ir rizikos valdymo, nustatytus remiantis skundais, taip pat valdybai pateiktos medžiagos kopiją apie per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų analizę. Jei skundų nagrinėjimo proceso rezultatų vertinimas neatskleidė jokių veiklos trūkumų, turi būti pateiktas pranešimas. Šiuos veiksmus turi atlikti skundų vadybininkas pagal Nutarimą, ir juos turi peržiūrėti rizikos departamentas, Vidaus kontrolės departamentas, Teisės departamentas ir patvirtinti valdyba.

7.8. „EMBank“ (skundų vadybininkas) Lietuvos banko prašymu taip pat turi rinkti informaciją apie gautų skundų skaičių, suskirstytą pagal skundų pateikimo priežastis ir nagrinėjimų rezultatus (gauti skundai, ištirti skundai, patenkinti skundai, iš dalies patenkinti skundai).

7.9. Ataskaitos, kuri turi būti pateikta Lietuvos bankui pagal Nutarimą, pavyzdys (reikia pažymėti, kad turi būti pateikta ir kita Nutarime nurodyta informacija):

Finansų rinkos dalyvių gaunamų
skundų nagrinėjimo taisyklių
3 priedas

DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ

1. Duomenys apie finansų rinkos dalyvį

Juridinio asmens pavadinimas	
------------------------------	--

2. Ataskaitinis laikotarpis

_____ m.

3. Bendras gautų skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, vnt.

--

4. Per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų dėl banko teikiamų paslaugų struktūra

Eil. nr.	Teikiamos paslaugos	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Banko sąskaitos				
2.	Būsto paskolos				
3.	Vartojimo kreditai				
4.	Taupymo produktai				
5.	Mokėjimo kortelės				
6.	Mokėjimo paslaugos				
7.	Elektroninės paslaugos				
8.	Kita				
IŠ VISO					

**5. Finansų rinkos dalyvio per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų pateikimo priežastys**

Eil. nr.	Finansų rinkos dalyvio gautų skundų pateikimo priežastis	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Banko sistemų techninės ar programavimo klaidos				
2.	Bankomatų veikla				
3.	Žmogiškasis faktorius (darbuotojų klaidos, jų neteisėti veiksmai ir pan.)				
4.	Banko sąskaitoms taikomi įkainiai, mokesčiai				
5.	Mokėjimo paslaugoms taikomi įkainiai, mokesčiai, baudos, palūkanos				
6.	Kitoms banko paslaugoms (išskyrus 4 ir 5 eilutėse nurodytas banko paslaugas) taikomi įkainiai, mokesčiai, baudos ir palūkanos				
7.	Banko produktų (paslaugų) kokybė				
8.	Neautorizuotos mokėjimo operacijos				
9.	Trečiosios šalies klaidos				
10.	Kita				
	IŠ VISO				

(pareigos)

(parašas)

(vardas ir pavardė)