

Klientų pretenzijų nagrinėjimo tvarka

Klientų pretenzijų nagrinėjimo taisyklės (toliau – „Taisyklės“) nustato UAB „European Merchant Bank“ (toliau – EMBank) pareiškėjų pretenzijų nagrinėjimo tvarką.

Sąvokos:

„**Klientas**“ - fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bankas teikia finansines paslaugas.

„**Pareiškėjas**“ - asmuo, kuris EMBankui teikia rašytinę pretenziją (*įskaitant, bet neapsiribojant, per įgaliotą trečią asmenį*) dėl savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo, teikiant paslaugas ar sudarant sutartis su EMBanku.

„**Pretenzija**“ - raštiškas prašymas, adresuotas EMBankui, kuriame nurodyta, kad teikiant paslaugas ar sudarant sutartis su EMBanku buvo kliento teisių ar teisėtų interesų pažeidimas.

Pretenzija teikiama šiais būdais:

- pasirašyta raštiška pretenzija paštu EMBanko reg. biuro adresu: Gedimino pr. 35, Vilnius LT-01109, Lietuva,
- elektroniniu būdu pasirašyta pretenzija el. paštu: customercomplaints@em.bank, arba
- užpildant skyrių <https://em.bank/lt/kliento-skundu-forma/> Kliento pretenzijų forma: EMBanko tinklapyje.

Pretenzijoje turi būti nurodyti šie duomenys:

- Vardas, pavardė, įmonės pavadinimas.
- Fizinio asmens/juridinio asmens, kurio teisės buvo pažeistos, gimimo data ar asmens kodas/įmonės kodas.
- Pretenziją teikiančio asmens vardas, pavardė, asmens kodas ar gimimo data, adresas ir kt. duomenys susisiekimui tikslu (kontaktinis adresas, jei skiriasi nuo registruotos gyv. vietos adreso, tel. nr.).
- Vykdyto data ir kreipimosi į EMBanką priežastis (kokios teisės/sutarties sąlygos buvo pažeistos), pažeidimo pagrindas ir sprendimo būdas.

- Pridėkite aplinkybes įrodančius dokumentus. Jei pretenzijoje nurodytos aplinkybės susijusios su konkrečia sutartimi, pasirašyta su EMBanku, pateikite sutarties datą ir numerį.
- Atsakymo gavimo būdą.

Pretenzija gali būti teikiama lietuvių ar anglų kalba. Pretenzija gali būti nagrinėjama lietuvių ar anglų kalba (pagal Kliento ir EMBanko susitarimą).

Pretenzija nagrinėjama tik atveju, kada pateikta visa aukščiau nurodyta informacija.

Pretenzija bus išnagrinėta per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo gavimo dienos (arba koreguotos informacijos pateikimo Bank o prašymu), o atsakymas – per 30 kalendorinių dienų arba kuo skubiau.

Pretenzijos bus nagrinėjamos greitai, efektyviai, profesionaliai ir sąžiningai.

Visos pretenzijos teikiamos nemokamai.

Atsakymą klientas gaus tuo pačiu būdu, kuriuo jis kreipėsi į EMBanką kitu nurodytu būdu.

Bankas turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ar neteisėtų pretenzijų bei pretenzijų, kuriose nepakanka duomenų nustatyti Pareiškėjo tapatybę.

Pretenziją gali teikti teisinis Pareiškėjo atstovas.

Bet koks ginčas tarp klientų ir finansinės rinkos dalyvių dėl finansinių paslaugų teikimo sprendžiamas: (i) Lietuvos Banko. Jeigu nesutinkate su EMBanko atsakymu, galite per Stebėtojų valdybą kreiptis į Lietuvos Banką adresu Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, <https://www.lb.lt>; ir (ii) nagrinėjamas kitų kompetentingų institucijų – neteisminę ginčų nagrinėjimo tvarką nustato Valstybinė vartotojų teisių apsaugos komisija (Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, <https://www.vvtat.lt>).

Jeigu kyla ginčas dėl asmeninių duomenų saugumo ir konfidencialumo, neteisminę ginčų nagrinėjimo tvarką nustato Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, <https://www.ada.lt>). Bet kuriuo atveju savo teises galite ginti ir teismuose Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

