

Klientų pretenzijų nagrinėjimo tvarka

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

Sąvokos:

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

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

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

Pretenzija teikiama šiais būdais:

- pasirašyta pretenzija paštu Banko 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/customer-complaint-form/> „Kliento pretenzijų forma“: Banko 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 Banką 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 Banku, 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 Banko susitarimą.

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

Pretenzija bus išnagrinėta per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo gavimo dienos (arba nuo pakoreguotos informacijos gavimo dienos, jei informacijos patikslinimo pareikalavo Bankas), o atsakymas pateikiamas per nurodytą terminą.

Išimtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šioje dalyje nurodytą terminą, Banko įgaliotas asmuo apie tai praneša pareiškėjui, nurodo vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kurio skundas bus išnagrinėtas.

Visi skundai turi būti nagrinėjami objektyviai ir skaidriai, laikantis įmonės tvarumo (angl. ESG) valdymo principų. Šioje sistemoje visas bendravimas su klientais turi būti nuoseklus ir skaidrus, sąžiningas, aiškus ir tikslus. Visi skundai peržvelgiami numatyti galimus skundus, užkirsti kelią jų atsiradimui, nustatyti kylančias tendencijas ir jų priežastis. Visos pretenzijos teikiamos nemokamai.

Atsakymą Klientas gaus tuo pačiu būdu, kuriuo jis kreipėsi į Banką arba kitu Kliento nurodytu būdu.

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

Pretenziją gali teikti Pareiškėjo atstovas.

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

Tuo atveju jei 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.