

Klientų pretenzijų nagrinėjimo tvarka

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

Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

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

„**Pretenzija**“ - Bankui adresuotas rašytinis prašymas, kuriame nurodoma, kad buvo pažeistos kliento (esamo ar buvusio) teisės ar teisėti interesai, susiję su Banko teikiamomis paslaugomis ar sudarytomis sutartimis.

Pretenzija teikiama šiais būdais:

- pasirašyta Pretenzija paštu Banko registruotos buveinės adresu: Gedimino pr. 35, Vilnius LT-01109, Lietuva,
- elektroniniu parašu 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/juridinio asmens kodas.
- Pretenziją teikiančio asmens vardas, pavardė, asmens kodas ar gimimo data, adresas ir kt. duomenys ryšiui palaikyti (kontaktinis adresas, jei nesutampa gyvenamosios vietos adresu, telefono nr.).
- Surašymo data ir kreipimosi į Banką priežastis (kokios teisės/sutarties sąlygos buvo pažeistos), pažeidimo pagrindas, taip pat kaip pageidaujama, kad pažeidimas būtų pašalintas.

- Pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai. Jei pretenzijoje nurodytos aplinkybės susijusios su konkrečia su Banku sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir numeris.
- Atsakymo gavimo būdas.

Pretenzija gali būti teikiama lietuvių ar anglų kalba. Pretenzija gali būti nagrinėjama lietuvių arba anglų kalba, jeigu taip yra susitarta tarp Kliento ir Banko.

Pretenzija pradedama nagrinėti po to, kai pateikta visa aukščiau nurodyta informacija.

Pretenzija išnagrinėjama per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo jos gavimo dienos (arba nuo patikslintos informacijos gavimo dienos, jeigu informacijos patikslinimo prašė Bankas, o atsakymas pateikiamas per tą patį terminą). Kai dėl priežasčių, kurių Bankas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, per šį terminą pateikiamas negalutinis atsakymas, kuriame nurodomos vėlavimo pateikti atsakymą priežastys ir terminas, iki kurio Pareiškėjui bus pateiktas galutinis atsakymas, kuris bet kuriuo atveju negali viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų.

Visos pretenzijos turi būti nagrinėjamos objektyviai ir skaidriai, laikantis įmonės tvarumo (angl. ESG) valdymo principų. Atsižvelgiant į tai, visas bendravimas su klientais turi būti nuoseklus ir skaidrus, sąžiningas, aiškus ir tikslus. Visi klientų nusiskundimai turi būti stebimi, kad būtų galima numatyti galimas pretenzijas, užkirsti kelią jų atsiradimui ir nustatyti jų atsiradimo tendencijas bei jų priežastis.

Visi klientai turi teisę pateikti pretenziją nemokėdami jokių mokesčių ar komisinių.

Atsakymas į Pareiškėjo pretenziją pateikiamas tuo pačiu būdu, kuriuo jis kreipėsi į Banką, nebent pateikdamas pretenziją Pareiškėjas nurodo kitokį atsakymo jam pateikimo būdą.

Bankas turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų Pretenzijų, taip pat Pretenzijų, kuriuose nėra pakankamai Pareiškėją identifikuojančių duomenų.

Pretenziją gali teikti Pareiškėjo atstovas.

Jeigu Banko atsakymas Pareiškėjo, kuris pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju (toliau – Vartotojas), netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 15

(penkiolikos) darbo dienų terminą, dėl Banko veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Banką dienos Vartotojas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Totorių g. 4, 01121, Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas.

Vartotojo ginčų su Banku, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminio sprendimo procedūros subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvtat.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.

Ginčų, kylančių dėl asmens duomenų saugumo ar privatumo apsaugos, neteisminio ginčų nagrinėjimo subjektas yra Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, <https://www.ada.lt>). Visais atvejais savo teises taip pat galite ginti teismuose teisės aktų nustatyta tvarka.