

Klientų skundų nagrinėjimo tvarka

Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – „**Taisyklės**“) nustato pareiškėjų skundų nagrinėjimo tvarką European Merchant Bank UAB (toliau – „**Bankas**“). Šis procesas yra atskiras nuo paklausimų nagrinėjimo ir teisinių reikalavimų valdymo procesų.

Taisyklėse vartojamos šios sąvokos:

„**Klientas**“ – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bankas teikia finansines bei kredito administravimo paslaugas.

„**Pareiškėjas**“ – asmuo, kuris pateikia Bankui rašytinį kreipimąsi (įskaitant, bet neapsiribojant, per tinkamai įgaliotą trečiąjį asmenį), nurodydamas, kad, jo nuomone, jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti dėl Banko teikiamų paslaugų ar sudarytų sutarčių. Pareiškėju gali būti tiek esamas ar buvęs Banko klientas, tiek ir potencialus klientas, jeigu jis yra nepatenkintas tam tikru Banko paslaugų aspektu, net jeigu su juo dar nėra užmegztas oficialus dalykinis santykis. Todėl sąvoka „pareiškėjas“ nebūtinai reiškia sąskaitos turėtoją.

„**Skundas**“ - Bankui adresuotas rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad kliento (esamo, buvusio ar potencialaus) teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti dėl Banko teikiamų paslaugų ar sudarytų sutarčių, arba išreiškiamas nepasitenkinimas ir prašoma patenkinti pareiškėjo reikalavimus. Bankas privalo priimti visus pareiškėjų jam pateiktus skundus (įskaitant, bet neapsiribojant, pateiktus per tinkamai įgaliotą trečiąjį asmenį). Į skundo sąvoką neįtraukiami bendro pobūdžio paklausimai, informacijos prašymai, paslaugų suteikimo prašymai ar kiti pranešimai, kuriuose nenurodomas teisių ar teisėtų interesų pažeidimas.

Rašytinis skundas Bankui gali būti pateikiamas paštu, elektroniniu paštu, per Banko interneto svetainę arba asmeniškai įteikiant raštą Banko biure biuro administratoriui.

Skundas teikiamas šiais būdais:

- pasirašytą Skundą siunčiant paštu Banko registruotos buveinės adresu: Gedimino pr. 35, Vilnius LT-01109, Lietuva,

- elektroniniu parašu pasirašytą Skundą siunčiant elektroninio pašto adresu: customercomplaints@em.bank, arba
- užpildant Banko interneto svetainėje pateikiamą skiltį „Kliento skundo forma“ adresu <https://em.bank/customer-complaint-form/>, kuri sudaro galimybę tinkamai identifikuoti pareiškėją ir patvirtinti informacijos pateikimo faktą.

Skunde turi būti nurodyti šie duomenys:

- Vardas, pavardė / įmonės pavadinimas.
- Fizinio asmens, kurio teisės buvo pažeistos, gimimo data arba asmens kodas / juridinio asmens identifikacinis numeris.
- Skundą teikiančio asmens vardas, pavardė, asmens kodas ar gimimo data, adresas ir kiti ryšių palaikymui reikalingi duomenys (korespondencijos adresas, jei nesutampa gyvenamosios vietos adresu, telefono nr.).
- Kreipimosi į Banką data, kreipimosi priežastys (kokios teisės ir pagal kokias sutartis buvo pažeistos), pažeidimo pagrindas, taip pat pageidaujami pažeidimo pašalinimo būdai.
- Pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai. Jeigu skunde nurodytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Banku sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties sudarymo data ir (arba) numeris.
- Pareiškėjui priimtinas Banko atsakymo pateikimo būdas.

Skundas gali būti pateiktas lietuvių arba anglų kalba. Skundai nagrinėjami lietuvių arba anglų kalba, jeigu dėl to susitaria Pareiškėjas ir Bankas. Visi atsakymai pareiškėjams turi būti pateikiami aiškia, paprasta ir suprantama kalba.

Skundas laikomas gautu jo pateikimo Bankui dieną, ir nuo tos dienos pradedamas skaičiuoti jo nagrinėjimo terminas. Jeigu Skundui išnagrinėti reikalinga papildoma informacija, Bankas gali jos paprašyti, nepagrįstai nedelsdamas Skundo nagrinėjimo. Bankas, nepagrįstai nedelsdamas, patvirtina Skundo gavimą, išskyrus atvejus, kai atsakymas į Skundą pateikiamas per trumpą laiką.

Skundas išnagrinėjamas per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo jo 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 nejmanoma 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.

Atsakyme Pareiškėjui, kai Skundas atmetamas arba tenkinamas iš dalies, turi būti nurodytos atsisakymo tenkinti Skundą priežastys ir kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant, galimus ginčo sprendimo būdus ir teisę kreiptis į teismą.

Visos skundo turi būti nagrinėjamos objektyviai ir skaidriai, laikantis įmonės tvarumo (angl. ESG) valdymo principų. Atsižvelgiant į tai, visas bendravimas su Pareiškėjais turi būti nuoseklus ir skaidrus, sąžiningas, aiškus ir tikslus. Visi skundai turi būti nagrinėjami objektyviai, nuosekliai ir skaidriai. Bankas užtikrina aiškų, sąžiningą ir tikslų bendravimą su Pareiškėjais. Skundai turi būti reguliariai analizuojami, siekiant nustatyti jų pirmines priežastis, sisteminės problemas ir galimą teisinę ar operacinę riziką, taip pat įgyvendinti tinkamas korekcines priemones.

Visi atsakymai pareiškėjams turi būti pateikiami aiškia, paprasta ir suprantama kalba. Visi pareiškėjai turi teisę pateikti skundą netaikant jokio mokesčio ar komisinio atlyginimo.

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

Bankas gali atsisakyti nagrinėti skundą tik tuo atveju, jei skundas yra akivaizdžiai nepagrįstas, arba jei, dedant pagrįstas pastangas, Pareiškėjo nejmanoma identifikuoti, arba jei skunde nėra esminės informacijos, būtinos jam išnagrinėti. 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, Vartotojas dėl Banko veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Banką dienos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką, adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, su prašymu dėl ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Prašymui keliamus reikalavimus ir jo pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas.

Vartotojų ginčų su Banku, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminio

nagrinėjimo subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvtat.lt. Prašymui keliamus reikalavimus ir jo pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.

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