

Skundų teikimo ir nagrinėjimo atmintinė

Įsigaliojo 2024 12 13

Bendrosios nuostatos

Šioje atmintinėje aprašyta, kaip, kokia forma ir kokiais kanalais klientas gali pateikti skundą „Luminor“. Joje taip pat aprašyta, per kiek laiko ir kokiais kanalais „Luminor“ turi atsakyti į skundą. Šioje atmintinėje nurodytos institucijos, kurioms klientas gali pateikti skundą dėl „Luminor“ veiksmų: finansų priežiūros institucija, ne teismo tvarka skundus nagrinėjančios institucijos, teismas.

Klientas yra fizinis ar juridinis asmuo, kuriam „Luminor“ teikia ar ketina teikti finansines paslaugas.

„Luminor“ yra bendrovė „Luminor Bank AS“ (įskaitant visus jos filialus, įkurtus Estijoje ir už jos ribų) bei visos jos dukterinės įmonės, įkurtos Estijoje ir už jos ribų (įskaitant visus jų filialus, įkurtus Estijoje ir už jos ribų).

Skundas yra kliento kreipimasis tiesiogiai į „Luminor“ arba į atitinkamą instituciją, kuriame jis išreiškia nepasitenkinimą „Luminor“, „Luminor“, kaip tarpininko (pavyzdžiui, draudimo), arba „Luminor“ partnerio paslauga, produktu, konsultacija, ir nurodo, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai. Skundą klientas gali pateikti tiek žodžiu, tiek raštu bet kuriuo „Luminor“ kanalu.

Jei turite klausimų apie šią atmintinę ir apie tai, kaip pateikti skundą, susisiekite su „Luminor“ telefonu [+370 5 239 3444](tel:+37052393444), el. paštu info@luminor.lt arba apsilankykite artimiausiame klientų konsultavimo centre.

1. Skundo pateikimas ir priėmimas

1.1. Klientas gali pateikti skundą žodžiu arba raštu bet kuriuo „Luminor“ kanalu, pavyzdžiui, interneto banke, interneto svetainėje, pokalbių lange, el. paštu, paštu, telefonu, socialiniame tinkle „Facebook“ ir kt.

1.2. Jei klientas skundą pateikia žodžiu, o pokalbis nėra įrašomas, „Luminor“ gali paprašyti skundą pateikti raštu.

1.3. Klientas turi nurodyti visą su skundu susijusią informaciją. Paprasčiausias būdas tą padaryti – užpildyti skundų ir atsiliiepimų formą ir nurodyti:

- 1) vardą ir pavardę (jei klientas atstovauja įmonei, jis turi nurodyti įmonės pavadinimą);
- 2) asmens kodą arba gimimo datą (jei klientas atstovauja įmonei, jis turi nurodyti įmonės kodą);
- 3) kontaktinę informaciją;
- 4) kokio rezultato ar sprendimo tikisi iš „Luminor“;
- 5) koku būdu norėtų gauti atsakymą.

1.4. „Luminor“ turi informuoti klientą, jei nusprendžia nenagrinėti skundo, nes:

1.4.1. Skunde nurodyta neišsami arba netiksli informacija ir (arba) skundas neatitinka 1.3 punkto reikalavimų ir „Luminor“ neturi pakankamai informacijos, reikalingos skundui išnagrinėti. Tokiais atvejais klientui reikia pateikti papildomą informaciją.

1.4.2. Skundas žeidžia ir žemina orumą (pavyzdžiui, skunde vartojama necenzūrinė kalba ir pan.).

2. Skundų nagrinėjimas

- 2.1. „Luminor“ turi pranešti klientui, kad skundą priėmė, ir nurodyti, per kiek laiko jį išnagrinės.
- 2.2. Jei skundą pateikusio kliento tapatybės neįmanoma nustatyti arba skundą klientas pateikė anonimiškai, „Luminor“ turi informuoti klientą, kad į skundą atsakys, kai nustatys jo tapatybę.
- 2.3. Jei prireikia daugiau informacijos ar laiko, „Luminor“ turi susisiekti su klientu.
- 2.4. Skundų nagrinėjimas (įskaitant su draudimu susijusius skundus) klientams yra nemokamas.

3. Atsakymas į skundą

- 3.1. „Luminor“ išnagrinės skundą ir kuo skubiau, bet ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų, pateiks atsakymą. Jei skundo nagrinėjimas užtruks ilgiau kaip 15 kalendorinių dienų, „Luminor“ susisieks su klientu el. paštu arba telefonu ir paaiškins, kodėl vėluoja atsakymas, taip pat nurodys, kada jis bus pateiktas.
- 3.2. Jei skundas susijęs su draudimo produktais ar draudimo platinimo paslaugomis, „Luminor“ per vieną darbo dieną jį persiųs atitinkamai draudimo bendrovei ir informuos klientą.
- 3.3. Atsakymą į skundą „Luminor“ pateiks kliento nurodytu kanalu. Jei klientas nenurodė kanalo, „Luminor“ atsakymą jam pateiks tuo kanalu, kuriuo gavo skundą. Jei tai neįmanoma, „Luminor“ atsakymą pateiks raštu interneto banke, el. paštu ar paštu.
- 3.4. „Luminor“ atsakys klientui ir išsamiai paaiškins, kodėl skundą nusprendė tenkinti, iš dalies tenkinti ar atmesti. Jeigu „Luminor“ nusprendė skundą iš dalies tenkinti arba atmesti, informuos klientą, kaip skundai nagrinėjami ne teismo tvarka, kaip ir kokiai institucijai galima apskųsti sprendimą, ir nurodys tokios institucijos kontaktus.
- 3.5. Jei klientas nesutinka su atsakymu ir pateikia svarbią papildomą informaciją, kurios anksčiau nepateikė ar kuri anksčiau nebuvo įvertinta, „Luminor“ jam pasiūlys kreiptis pakartotinai.

4. Priežiūros institucijos, ne teismo tvarka skundus nagrinėjančios institucijos, teismas

- 4.1. Jei kliento netenkina sprendimas, jis gali jį apskųsti tokioms ginčų sprendimo institucijoms, kaip finansų priežiūros institucija ar kita institucija, arba pateikti civilinį ieškinį pagal galiojančius teisės aktus. Sprendimą galima apskųsti:
 - 4.1.1. Lietuvos bankui per elektroninę ginčų sprendimo sistemą [Elektroniniai valdžios vartai](#).
 - 4.1.2. Jei klientas negali apskųsti sprendimo per šią sistemą, jis gali užpildyti [Vartotojo kreipimosi formą](#) ir pateikti ją Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentui el. paštu prieziura@lb.lt arba adresu Totorių g. 4, 01121 Vilnius.