

AB „MANO BANKAS“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

GALIOJA NUO 2023 07 10

AB „Mano bankas“ tikslas – teikti klientams aukščiausios kokybės paslaugas. Iškilus klausimams dėl teikiamų paslaugų, pirmiausia galite kreiptis į savo kontaktinį asmenį Banke. Nepavykus situacijos išspręsti, skundą galite pateikti šioje tvarkoje nustatytu būdu. Gavę kliento pateiktą informaciją, ją įvertiname ir ieškome geriausio būdo susidariusiai situacijai išspręsti.

Šios AB „Mano bankas“ (toliau – **Bankas**) klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato asmenų skundų Bankui dėl Banko teikiamų finansinių paslaugų pateikimo, priėmimo ir registravimo bei nagrinėjimo procedūras, taip pat Banko atsakymų į skundus bei informacijos skundą pateikusiam asmeniui pateikimo tvarką, siekiant užtikrinti greitą, sąžiningą, veiksmingą ir tinkamą klientų skundų valdymo procesą.

Šių Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:

- skundas yra pateiktas dėl Banko veiklos, kurios nereguliuoja ir neprižiūri Lietuvos bankas; arba:
- Bankas neatsakingas už Skunde nurodytos veiklos vykdymą. Tokiu atveju, skundą gavęs Bankas pateikia Pareiškėjui atsakymą, nuroydamas atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jeigu įmanoma, nuroydamas pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą kitą atsakingą subjektą.

Bankas nagrinėja valstybine (lietuvių) arba anglų, kalbomis tvarkingai ir įskaitomai parašytus skundus, kuriuose yra 1.3.p. nurodyta kliento informacija ir duomenys.

Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – dėl Banko teikiamų paslaugų ir (arba) su Banku sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t.y. esamas arba potencialus klientas, kito finansų rinkos dalyvio klientas, nukentėjęs trečias asmuo ar šių asmenų atstovas.

Vartotojas – reiškia fizinį asmenį, kuris naudojasi Banko teikiamomis paslaugomis, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti.

Skundas – Bankui raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Banko teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus. Skundų registracijos žurnalas – žurnalas arba jį atitinkantį kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, Banko klientų aptarnavimo skyriuje, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Pareiškėjų skundai.

Skundų valdymo procesas – Banko darbuotojų veiksmai, susiję su Skundu gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.

SKUNDŲ TEIKIMO TVARKA

1.1. Kokia forma reikėtų pateikti Skundą?

Klientas turi teisę teikti Bankui Skundus dėl Banko veiksmų, kuriais Bankas galėjo pažeisti įstatymų, sutarčių reikalavimus ir/ar Kliento teisėtus interesus. Klientų Skundus Bankas nagrinėja neatlygintinai.

Siekdami surinkti visą reikalingą informaciją, kuri leistų sklandžiai išnagrinėti Skundą, ją prašome pateikti raštu 1.2 p. nurodytais būdais. Skundo formą galite rasti čia: [Skundo forma](#)

1.2. Ką turite daryti norėdami pateikti Skundą?

Į Banką galite kreiptis vienu iš nurodytų būdų:

1. išsiųsti el. laišką hello@mano.bank;
2. išsiųsti laišką paštu, adresu: S. Moniuškos g. 27, LT-08115, Vilnius, Lietuva;
3. užpildyti skundo formą Banko padalinyje.

1.3. Kokią informaciją turėtumėte pateikti, kad galėtume tinkamai išnagrinėti Jūsų Skundą?

Pareiškėjas Skunde privalo pateikti šią informaciją:

1. Savo ar savo atstovo vardą, pavardę, asmens kodą / įmonės pavadinimą, registracijos kodą, jei Pareiškėjas yra juridinis asmuo.
2. Savo korespondencijos adresą / įmonės korespondencijos adresą, jei Pareiškėjas yra juridinis asmuo, ir kontaktinį telefono numerį.
3. Skundo pateikimo datą ir vietą.
4. Skundo esmę: skundžiami Banko, jo darbuotojų ir (ar) atstovų veiksmai (ginčo aplinkybės), motyvuoti, tikslūs ir aiškūs reikalavimai). Jei Skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Banku sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir (arba) numeris (jei tokia informacija žinoma Pareiškėjui).
5. Informaciją, koku būdu norėtumėte gauti atsakymą iš Banko.
6. Skundas turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai Pareiškėjo. Be paties Pareiškėjo Skundą turi teisę taip pat pateikti Pareiškėjo atstovas, pateikęs atstovavimo Pareiškėjui teisę pagrindžiančius dokumentus.
7. Priedus prie Skundo, susijusius su Skundo esme, dokumentus, įrodančius atstovavimą (atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus reikalavimus tokių dokumentų formai ir turiniui) ir kt.

Jeigu kuris nors vienas iš 1.3.p. privalomų duomenų nepateikiamas, Bankas, siekdamas tinkamai parengti Jums atsakymą, turi teisę paprašyti papildyti Skundą. Jei, siekiant tinkamai išnagrinėti pateiktą Skundą, būtina gauti papildomus paaiškinimus,

įrodymus dėl reikalavimo pagrįstumo ar kitą informaciją, už Skundų nagrinėjimą atsakingas asmuo (ar jo įgaliotas asmuo) turi teisę prašyti Pareiškėjo pateikti šią informaciją.

1.4. Kokie Skundai nėra nagrinėjami?

Bankas nenagrinėja:

1. pakartotinių Skundų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Banką tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir/ar Skundo pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų Skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Banko raštiško atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis Skundas yra užregistruojamas ir per įstatymo numatytą terminą pranešama Pareiškėjui raštu, kad jo Skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų duomenys ir Banko atsakymo apskundimo tvarka;
2. anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų Skundų, taip pat Skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.

1.5. Per kiek laiko pateikiame atsakymą į Skundą?

Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 15 (penkioliką) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos arba papildomos informacijos pateikimo, jei tokia informacija Bankui buvo pateikta. Kai dėl priežasčių, kurių Bankas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkioliką) darbo dienų, per šį terminą pateikiamas negalutinis atsakymas, supažindinantis su vėlavimo pateikti atsakymą priežastimis bei terminu, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Galutinis atsakymo pateikimo terminas bet kuriuo atveju neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų.

1.6. Ką turėtumėte daryti, jei atsakymas jūsų netenkina?

Jei Jūsų netenkina Banko atsakymas, arba negavote atsakymo per 15 (penkiolikos) darbo dienų terminą, Jūs turite teisę kreiptis į Lietuvos banką, kuris yra alternatyvi ginčų sprendimo tarp finansinių paslaugų teikėjų ir vartotojų institucija, laikydamasis žemiau nurodytų terminų ir tvarkos:

- prieš kreipdamasis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, Pareiškėjas privalo kreiptis į Banką, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Į Banką privalote kreiptis ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojote apie galimą savo teisių pažeidimą;
- tuo atveju, jeigu Banko atsakymas netenkina arba negavote Banko atsakymo, turite teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo per 1 metus po kreipimosi į Banką. Praleidus šį terminą, netenkate teisės kreiptis į Lietuvos banką dėl to paties ginčo;

Į Lietuvos banką dėl ginčo su Banku nagrinėjimo galite kreiptis:

- ✓ per elektroninę ginčų sprendimo priemonę „Elektroniniai valdžios vartai“;
- ✓ užpildant Vartotojų paraiškos formą, kurią galima rasti Lietuvos banko interneto [svetainėje](http://svetaineje.lt) ir siunčiant ją Lietuvos banko priežiūros tarnybai, adresu: Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius, Lietuva, arba elektroniniu paštu info@lb.lt;
- ✓ užpildant laisvos formos prašymą ir išsiunčiant jį Lietuvos banko priežiūros tarnybai adresu Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius, Lietuvos Respublika, arba elektroniniu paštu info@lb.lt.

Skundų nagrinėjimas Lietuvos banke yra nemokamas. Daugiau informacijos apie ginčo nagrinėjimo tvarką galima rasti Lietuvos banko interneto [svetainėje](http://svetaineje.lt).

Vartotojų skundus 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, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos, neteisminio sprendimo procedūros subjektas yra Valstybinė duomenų apsaugos tarnyba, kurios interneto svetainės adresas www.vdai.lrv.lt. Duomenų subjektas turi teisę pateikti skundą dėl asmens duomenų tvarkymo, jei mano, kad jo duomenys tvarkomi pažeidžiant jo teises ir teisėtus interesus pagal asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus.

Pareiškėjas turi teisę įstatymų numatyta tvarka ginčyti Banko sprendimą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Banku nagrinėjimo tvarka.