

UADBB „MAK Elio“

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

UADBB „MAK Elio“ (toliau – Įmonė) visomis išgalėmis stengiasi užtikrinti, kad klientų patirtis naudojantis draudimo produktų platinimo paslaugomis būtų kuo sklandesnė. Įmonei itin svarbi teikiamų paslaugų kokybė bei klientų nuomonė. Jeigu manote, kad teikdami paslaugas pažeidėme Jūsų teises ar teisėtus interesus galite pateikti skundą raštu ir mes pasistengsime ištaisyti savo klaidas.

Žemiau pateikiama pagrindinė informacija apie skundų teikimą ir nagrinėjimą, remiantis Įmonėje galiojančia skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka).

Kas turėtų būti nurodyta skunde?

- Jeigu skundą teikiate kaip fizinis asmuo – Jūsų vardas ir pavardė, adresas;
- Jeigu skundą teikiate kaip juridinis asmuo – įmonės pavadinimas, juridinio asmens kodas, adresas;
- Jeigu atstovaujate kitą asmenį, kurio teisės ar interesai galimai buvo pažeisti – šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;
- Skundo pateikimo data;
- Tikslus Jūsų adresas, kuriuo norima gauti atsakymą bei kontaktinė informacija (telefono numeris ir/ar elektroninio pašto adresas);
- Skundo esmė – kokie veiksmai skundžiami, visos su šiais veiksmais susijusios aplinkybės ir kita skundo nagrinėjimui svarbi informacija;
- Aiškūs, tikslūs ir motyvuoti Jūsų reikalavimai;
- Kartu su skundu teikiamų dokumentų sąrašas (jeigu skundą teikiate kaip atstovas, prie skundo privalo būti pridėtas galiojantis įgaliojimas ar kitas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas, suteikiantis teisę pareiškėjui teikti skundą ir gauti atsakymą iš Įmonės);
- Būdas, kuriuo pageidaujate gauti atsakymą;
- Jūsų parašas.

Kaip pateikti skundą?

- Skundą galite pateikti atvykę į mūsų biurą Konstitucijos pr. 7, Vilnius;
- Atsiųsti paštu adresu L. Stuokos-Gucevičiaus g. 7, Vilnius LT-01122;
- Atsiųsti elektroniniu paštu legal@elio.lt;
- Kitomis el. ryšio priemonėmis, patvirtinę skundą elektroniniu parašu ar kitais būdais autentifikuodami savo tapatybę.

Kokie skundai nėra nagrinėjami?

- Pateikti anonimiškai;
- Pateikti ne lietuvių kalba ar kita kalba, kuria Jums suteikėme paslaugas;
-

- Pateikti pakartotinai (kai atsakymas į panašų skundą jau buvo pateiktas) ir nėra pateikta naujų dokumentų/informacijos;
- Neaiškūs (pvz. neįskaitomi, netvarkingi ir t. t.);
- Neatitinkantys skundo turiniui keliamų reikalavimų;
- Kitais atvejais, kai teisės aktai numato galimybę nepriimti ir nenagrinėti skundo.

Per kiek laiko išnagrinėjami skundai?

Pasistengsime su Jumis susisiekti kuo skubiau, bet pažadame neužtrukti ilgiau nei 15 (penkioliką) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais terminas gali būti pratęstas (pvz., jei laukiame iš Jūsų paprašytos papildomos informacijos ar dokumentų; yra kitų aplinkybių, kurių mes negalime kontroliuoti ir pan.). Jei numatysime, kad laiku pateikti atsakymo negalime, būtinai Jus apie tai informuosime nurodydami priežastis bei galutinio atsakymo pateikimo datą. Visais atvejais galutinis atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 35 (trisdešimt penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo dienos.

Ką daryti, jei manau, kad mano skundas buvo išnagrinėtas netinkamai?

Mes visuomet stengiamės išspręsti nesutarimus derybų keliu, tačiau, jei nesate patenkinti mūsų skundų nagrinėjimu ir nematote galimybės diskutuoti, galite kreiptis į šias institucijas:

Lietuvos bankas

Į Lietuvos banką kreiptis galite tada, jei esate įmonės teikiamų paslaugų vartotojas (t.y. esate fizinis asmuo ir paslauga Jums buvo suteikta siekiant patenkinti asmeninius, šeimos ar namų ūkio poreikius) ir įmonė netenkina Jūsų reikalavimų pagal skundą arba tenkina juos tik iš dalies arba išvis nepateikia atsakymo į Jūsų skundą.

Svarbu žinoti, kad prieš kreipiantis į Lietuvos banką privalote pateikti skundą mums. Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo to laiko, kai sužinojote, kad Jūsų teisės galėjo būti pažeistos. Nuo skundo pateikimo mums dienos turite 1 (vienerius) metus pateikti skundą Lietuvos bankui.

Kaip galiu kreiptis?

- per elektroninę ginčų nagrinėjimo priemonę, naudojantis Elektroniniais valdžios vartais;
- užpildant Vartotojo kreipimosi formą ir ją siunčiant Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentui, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, el. paštas prieziura@lb.lt;
- pateikiant laisvos formos kreipimąsi ir jį siunčiant Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentui, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, el. paštas prieziura@lb.lt.



Daugiau informacijos apie ginčų nagrinėjimą Lietuvos banke galite rasti Lietuvos banko interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>

Jeigu manote, kad teikdami Jums paslaugas nesilaikėme Įmonei taikomų teisės aktų galite pateikti skundą Lietuvos bankui kaip priežiūros institucijai. Skundas Lietuvos bankui gali būti pateiktas:

- pateikiant rašytinį skundą Lietuvos banko pašto dėžutėje adresu Totorių g. 4, Vilnius ir Žalgirio g. 90, Vilnius darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;
- siunčiant laišką adresu Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius;
- siunčiant el. laišką info@lb.lt ir prieziura@lb.lt;
- faksu (8 5) 268 0038;
- pateikiant rašytinį skundą Lietuvos banke;
- užpildant elektroninę nuorodą Lietuvos banko interneto svetainėje.

Teismas

Visada turite teisę įstatymų numatyta tvarka kreiptis į teismą, nepriklausomai nuo to, ar pasinaudojote ikiteismine ginčo Įmonėje nagrinėjimo tvarka.