

Informacija klientams apie „AS Inbank filialas“ skundų valdymo procesą

Mūsų tikslas yra teikti kokybiškas paslaugas Klientams patogiu būdu. Mums rūpi Klientų patirtis naudojantis mūsų paslaugomis, todėl praneškite mums jei nesate patenkinti mūsų paslaugomis ar jų teikimu. Greitam, efektyviam ir sąžiningam skundų valdymo procesui užtikrinti, mes remsimės šiais principais:

1. Skundus galite pateikti Jums patogiu formatu – žodžiu, raštu arba elektroniniu būdu. Skundai gali būti teikiami Banko informaciniu telefono numeriu, el. paštu arba paštu taip pat fiziškai atvykus į vieną iš mūsų biurų esančių Kaune arba Vilniuje. Mūsų aktu alius kontaktus visada rasite www.inbank.lt.
2. Jei nuspręsite skundą pateikti fiziškai, atvykus į mūsų biurą, maloniai prašome iš anksto užsiregistruoti vizitui, tai galite padaryti paskambinę mums bendruoju telefonu arba parašę elektroninį laišką.
3. Tam, kad galėtume priimti Jūsų skundą, jis turi atitikti šiuos reikalavimus:
 - 3.1. jei skundas surašytas ranka, jis turi būti įskaitomas;
 - 3.2. skundas turi būti išdėstytas lietuvių kalba;
 - 3.3. skunde turi būti pateikti šie duomenys: Kliento vardas, pavardė, asmens kodas arba gimimo data, gyvenamoji vieta ir telefono numeris, skundo pateikimo data. Teikiamų duomenų poreikis gali skirtis, jei skundą teiksite telefonu - tokiu atveju prašome pateikti duomenis, kurių teiraujasi skundą priimančias darbuotojas, t. y. nurodyti pakankamai duomenų Jūsų tapatybei nustatyti bei išdėstyti skundo aplinkybes.
 - 3.4. Skunde turi būti aiškiai išdėstytos aplinkybės ir keliami reikalavimai. Kai skundas teikiamas raštu, prie skundo turi būti pridėti faktines aplinkybes pagrindžiantys dokumentai, jei tokių yra ir jei yra remiamasi tokiomis aplinkybėmis.
 - 3.5. Skundas, kuris buvo pateiktas fiziškai (popierinėje laikmenoje) ar el. laikmenoje pridėtas prie elektroninio laiško, turi būti atitinkamai (parašu arba elektroniniu parašu) pasirašytas Kliento arba teisėtai jį atstovaujancio asmens. Tuo atveju, jei skundą pateikia Kliento atstovas, prie skundo privalo būti pridėti atstovavimą pagrindžiantys dokumentai (pvz.: notaro patvirtintas įgaliojimas, teismo nutartis ar pan.).
4. Jeigu Jūsų pateiktas skundas neatitiks aukščiau šioje Instrukcijoje nurodytų reikalavimų, Mes Jūsų paprašysime ištaisyti trūkumus bei nurodysime terminą trūkumų ištaisymui.
5. Deja, bet anoniminiai skundai arba skundai kuriuose trūksta informacijos ir Klientas jos nepatiksina bei akivaizdžiai piktav ališki skundai (be jokio objektyvaus ir konkretaus pagrindo ar surašyti naudojant necenzūrinius žodžius) nėra priimami.
6. Atsakymas pateikiamas tokia forma ir būdu, kokia buvo gautas skundas. Jei pageidaujate atsakymą gauti kita forma – būtinai tai nurodykite ir mes pasistengsime pateikti atsakymą Jūsų pageidaujama forma, nebent tai būtų objektyviai neįmanoma ar pareikalautų iš mūsų neprotingai didelių kaštų.
7. Mes visuomet stengiamės skundus išnagrinėti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip:
 - 7.1. per 3 (tris) darbo dienas, kai skundas pateikiamas žodžiu;
 - 7.2. 15 (penkiolika) darbo dienų, kai skundas pateikiamas raštu.
8. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per aukščiau nurodytą terminą, Mes galime pratęsti skundo nagrinėjimo terminą bet ne ilgiau nei papildomai 15 darbo dienų. Jums būtinai pranešime apie tai, kad atsakymas į skundą vėluos, vėlavimo aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas.
9. Skundus nagrinėjame nemokamai.
10. Skundus ir atsakymus bei kitus susijusius dokumentus, saugosime ne trumpiau nei 3 (trejus) metus nuo atsakymo pateikimo dienos.
11. Mes visuomet siekiame išspręsti ginčus taikiai derybų būdu.
12. Ginčo nepavykus išspręsti taikiai, kai Jūsų netenkina mūsų pateiktas atsakymas arba nesulaukiate mūsų atsakymo per nurodytus terminus, Jūs:
 - 12.1. Turite teisę kreiptis į Lietuvos banką per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Banką dienos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse bei kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka. Lietuvos banko elektroninę vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą galite pasiekti adresu www.lb.lt/gincu-sistema, o Lietuvos banko kontaktus galite rasti adresu <https://www.lb.lt/lt/kontaktai>;
 - 12.2. Dėl ginčų ne dėl finansinių paslaugų, Jūs turite teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, interneto svetainės adresas – www.vvtat.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.
13. Susisiekite su mumis, jei turite papildomų klausimų dėl mūsų skundų nagrinėjimo tvarkos, skundų nagrinėjimo proceso arba konkretaus skundo.