

VIEŠINAMA INFORMACIJA APIE SKUNDŲ VALDYMO PROCESĄ

Jei manote, kad kredito unija pažeidė Jūsų teises, per tris mėnesius galite kredito unijai pateikti skundą. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu, pasirašytas pareiškėjo. Jeigu Skundas yra pateiktas ne valstybine kalba, Kredito unija turi teisę reikalauti pareiškėjo pateikti vertimą į valstybinę kalbą Pareiškėjo lėšomis, vertimas turi būti patvirtintas vertimų biuro arba notaro, kas įrodo, jog vertimo metu Skundo turinys nebuvo pakeistas.

Skunde privalote nurodyti:

- Savo vardą, pavardę arba įmonės, kurios vardu kreipiatės, pavadinimą,
- adresą,
- asmens kodą arba gimimo datą, įmonės kodą, jeigu kreipiatės įmonės vardu,
- telefono numerį (jei turite) arba elektroninio pašto adresą (arba kitą kontaktinę informaciją, kuri reikalinga atsakymo pateikimui),
- aplinkybes ir dokumentus, kuriais remiantis pateikiate skundą.

Skundą galite pateikti šiais būdais:

- Internetine bankininkyste „I-unija“;
- Elektroniniu paštu:
- Registruotu paštu, siunčiant jį mūsų adresu:
- Atvykę į klientų aptarnavimo vietas.

Skundai nagrinėjami neatlygintinai. Skundas turi būti išnagrinėtas per 15 (penkiolika) darbo dienų. Jei išskirtiniu atveju skundas negali būti išnagrinėtas laiku, kredito unijos paskirtas darbuotojas privalo apie tai informuoti pareiškėją. Visais atvejais skundo nagrinėjimas negali užtrukti ilgiau nei 35 darbo dienas. Apie skundo nagrinėjimo metu priimtą sprendimą pareiškėjas informuojamas raštu. Atsakymą pasirašo kredito unijos administracijos vadovas arba skundą nagrinėjęs kredito unijos darbuotojas, arba skundą nagrinėjusios komisijos pirmininkas.

Kad būtų galima patvirtinti Jūsų tapatybę, atvykus į aptarnavimo vietą Jūsų gali būti paprašyta pateikti asmens tapatybę įrodantį dokumentą.

Informuojame, kad vartotojas, gavęs jo netenkinantį atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką (Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius, Lietuva) raštu arba elektroniniu būdu per vienerius metus po kreipimosi į kredito uniją.

Daugiau informacijos apie ginčų nagrinėjimą Lietuvos banke galite rasti Lietuvos banko interneto svetainėje: <http://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai>

Tuo atveju, kai į kredito uniją kreipiasi pareiškėjas, kuris nėra vartotojas, Lietuvos banko patvirtintos „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės“ nėra taikomos. Minėtu atveju kredito unija išnagrinėja skundą ir atsakymą pareiškėjui pateikia per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, tačiau ne vėliau kaip per 30 darbo dienų.

Kredito unija Neris
Juridinio asmens kodas:
Buveinės adresas:

Administracijos vadovas

(V.Pavardė, parašas)

DUOMENYS APIE PAREIŠKĖJĄ

VARDAS, PAVARDĖ											
ASMENS KODAS / GIMIMO DATA											
BŪDAS, KURIUO PAGEIDAUJATE GAUTI ATSAKYMĄ <input type="checkbox"/> el. paštu; <input type="checkbox"/> žinute per i-Uniją; <input type="checkbox"/> registruotu paštu; <input type="checkbox"/> telefonu	KONTAKTAS (el. pašto adresas, adresas, kuriuo pageidaujate gauti atsakymą, ar telefono numeris)										

Sutarties data ir Nr. _____

Detalizuokite priežastis ir paaiškinimus, nurodykite savo reikalavimus, taip pat pridėkite įrodymus (dokumentus), kuriais remiatės:

_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
--

PRANEŠIMAS DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO

Pranešame, kad Kredito unija Neri Jūsų asmens duomenis tvarko šiais tikslais:

- Skundo nagrinėjimas;
- Komunikacija su Jumis.

Informuojame, kad Jūs turite šias teises: susipažinti su savo duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi (teisė susipažinti); reikalauti ištaisyti arba, atsižvelgiant į asmens duomenų tvarkymo tikslus, papildyti neišsamius asmens duomenis (teisė ištaisyti); tam tikrais atvejais, savo duomenis sunaikinti arba sustabdyti savo duomenų tvarkymo veiksmus (išskyrus saugojimą) (teisė sunaikinti ir teisė „būti pamirštam“); tam tikrais atvejais, reikalauti, kad asmens duomenų valdytojas apribotų asmens duomenų tvarkymą (teisė apriboti); tam tikrais atvejais, teisę į duomenų perkėlimą (teisė perkelti); pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai.

Pareiškėjo vardas, pavardė ir parašas _____

Data 20__ m. _____ mėn. ____ d.

PILDO KREDITO UNIJA

Prašymo priėmimo data ir registravimo numeris	_____
Darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, parašas	_____
Sprendimas išnagrinėjus prašymą	_____
Prašymą nagrinėjusių asmenų vardai, pavardės, pareigos, parašai	_____
Atsakymo išsiuntimo pareiškėjui data ir dokumento registravimo numeris	_____