

Skundų nagrinėjimo gairės

Taikoma nuo 2019 m. BALANDŽIO 1 d.

Danske Bank A/S Estijos filialui, Danske Bank A/S Latvijos filialui ir Danske Bank A/S Lietuvos filialui

Mūsų tikslas – teikti savo klientams aukščiausios kokybės paslaugas, o atsiradusius nusiskundimus nagrinėti efektyviai ir greitai. Klientų grįžtamąjį ryšį vertiname kaip galimybę tobulėti.

Norėdami pateikti skundą, pirmiausia galite kreiptis į savo kontaktinį asmenį banke. Gavę kliento pateiktą informaciją, ją įvertiname ir ieškome geriausio būdo susidariusiai situacijai išspręsti.

1. SKUNDŲ TEIKIMO TVARKA

1.1. Kokia forma reikėtų pateikti skundą?

Siekdami surinkti visą reikalingą informaciją, kuri leistų sklandžiai išnagrinėti skundą, ją prašome pateikti raštu – kaip fizinį laišką, el. paštą arba žinute Danske eBanke. Jeigu neturite galimybės skundo pateikti nurodytomis formomis, tai galite padaryti telefonu.

1.2. Ką turite daryti norėdami pateikti skundą?

Į banką galite kreiptis vienu iš nurodytų būdų:

Danske Bank A/S Estijos filialui

1. susisiekti su banko darbuotoju telefonu +372 6 800 800
2. išsiųsti elektroninį Danske eBanko pranešimą
3. išsiųsti el. laišką info@danskebank.ee
4. išsiųsti laišką paštu, adresu:
Narva mnt. 11,
15015 Tallinn,
Estonia
5. užpildyti skundo formą klientų aptarnavimo padalinyje
6. užpildyti kreipimąsi interneto svetainėje <https://danskebank.ee/complaints>

Danske Bank A/S Latvijos filialui

1. susisiekti su banko darbuotoju telefonu +371 67 959 599
2. išsiųsti elektroninį Danske eBanko pranešimą
3. išsiųsti el. laišką info@danskebank.lv
4. išsiųsti laišką paštu, adresu:
Cēsu iela 31, k-8,
Rīga, LV-1012,
Latvia
5. užpildyti skundo formą klientų aptarnavimo padalinyje
6. užpildyti kreipimąsi interneto svetainėje <https://danskebank.lv/en/complaints>

Danske Bank A/S Lietuvos filialui

1. susisiekti su banko darbuotoju telefonu 1636, (+370 5 215 6666)
2. išsiųsti elektroninį Danske eBanko pranešimą
3. išsiųsti el. laišką info@danskebank.lt
4. išsiųsti laišką paštu, adresu:
Saltoniškių g. 2,
LT-08500, Vilnius,
Lietuva
5. užpildyti skundo formą klientų aptarnavimo padalinyje
6. užpildyti kreipimąsi interneto svetainėje <https://danskebank.lt/skundai>

1.3. Kokią informaciją turėtumėte pateikti, kad galėtume tinkamai išnagrinėti jūsų užklausą?

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: jūsų galimai pažeistas teises ir (arba) interesus, koku būdu bankas pažeidė jūsų teises ir (arba) interesus, faktines ginčo aplinkybes, savo reikalavimą bankui.
5. Informaciją, koku būdu norėtumėte gauti atsakymą iš banko.
6. Savo ar savo atstovo parašą ant skundo (jei skundas pateikiamas popierine forma).
7. Prieš skundo, susijusius su skundo esme, dokumentus, jei tokių yra, patvirtinančius skunde nurodytas aplinkybes, dokumentus įrodančius atstovavimą, ir kt.

1.4. Kaip sužinoti, ar jūsų skundas buvo priimtas?

Pateikę skundą, greitu laiku gausite patvirtinimo laišką / el. laišką arba prašymą pateikti daugiau informacijos.

1.5. Per kiek laiko paprastai pateikiame atsakymą į skundą?

Bankas skundus nagrinėja laikydamasis toliau nurodytų terminų:

- Vartotojų skundus – per 14 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos su tam tikromis išimtimis (pvz., kai kompetentinga valstybės institucija, persiuntusi skundą bankui, nustato kitą skundo išnagrinėjimo datą, ir kt.).

- Mokėjimo paslaugų vartotojų skundus ir kitus skundus – per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo su tam tikromis išimtimis (pvz., kai kompetentinga valstybės institucija, persiuntusi skundą, nustato kitą skundo išnagrinėjimo datą arba kai dėl objektyvių priežasčių ir priežasčių, kurių bankas negali kontroliuoti (pvz., skundo sudėtingumo ir kt.) bankas negali galutinio atsakymo pateikti per 15 darbo dienų. Galutinio atsakymo pateikimas pareiškėjui negali būti ilgesnis nei 35 darbo dienos nuo skundo gavimo datos.

Jei skundo išnagrinėjimui nėra pateikta pilna informacija nurodyta 1.3 punkte, Bankas papildomai paprašys pateikti trūkstamą informaciją. Skundas laikomas gautu nuo tos dienos, kai Bankui yra pateikta visa trūkstama skundo nagrinėjimui informacija.

Bankas vartotoju laiko fizinį asmenį, siekiantį sudaryti arba sudarantį sutartį su Banku asmeniniais, šeimos ar namų ūkio tikslais ir veikiantį tikslais, peržengiančiais jo / jos verslo ar profesijos ribas. Tik Danske Bank A/S Lietuvos filialas vartotoju taip pat laiko fizinį asmenį, užsiimančią komercine ar profesine veikla ir besinaudojančią mokėjimo paslaugomis, tačiau tik tiek, kiek tai susiję su apsauga nuo neautorizuotų mokėjimų, įskaitant maksimalios nuostolių sumos nustatymą.

1.6. Ką turėtumėte daryti, jei atsakymas jūsų netenkina?

Jei atstovaujate juridiniam asmeniui, galite kreiptis į teismą. Jei esate vartotojas pagal teisės aktų reikalavimus, galite kreiptis į kompetentingą ikiteisminę instituciją, sprendžiančią vartotojų skundus:

Estijoje ikiteisminį procesą įgyvendina:

- Finansų priežiūros tarnyba
adresas: Sakala 4, EE-15030 Talinas
tel.: 6 680 500
faks.: 6 680 501
el. paštas: info@fi.ee
svetainė: www.fi.ee
 - Vartotojų apsaugos komisija
adresas: Pronksi 12, EE-10117 Talinas
tel.: 6201 700
faks.: 6 201 701
el. paštas: info@tarbijakaitseamet.ee
svetainė: www.tarbijakaitseamet.ee/en.
- Skundai, susiję su susitarimais, sudarytais ryšio priemonėmis, gali būti pateikiami Vartotojų apsaugos komisijai elektroninėje aplinkoje adresu <http://ec.europa.eu/odr>.
- Duomenų apsaugos inspekcija
adresas: Väike-Ameerika 19, EE-10129 Talinas
tel.: 6 274 135
faks.: 6 274 137
el. paštas: info@aki.ee
svetainė: www.aki.ee
 - Estijos transporto priemonių draudimo fondo taikinamoji komisija
adresas: Mustamäe tee 46 (A pastatas), EE-10621 Talinas
tel.: 667 1800
faks.: 667 1800
el. paštas: lepitus@lkf.ee
svetainė: www.lkf.ee/et/lepitusorgan

Latvijoje ikiteisminį procesą įgyvendina:

- Finansų ir kapitalo rinkos komisija
adresas: Kungu 1, LV-1050 Ryga
tel.: 67774800
el. paštas: fktk@fktk.lv
svetainė: www.fktk.lv
- Vartotojų teisių apsaugos centras
adresas: Brīvības 55, LV-1010 Ryga
tel.: 65452554
el. paštas: ptac@ptac.gov.lv
svetainė: www.ptac.gov.lv
- Duomenų apsaugos inspekcija
adresas: Blaumana g.11/13-11, LV-1011 Ryga
tel.: 67223131
el. paštas: info@dvi.gov.lv,
svetainė: www.dvi.gov.lv
- Latvijos komercinių bankų ombudsmenų asociacija
adresas: Doma laukums 8A, LV-1050 Ryga
tel.: 67284562
el. paštas: ombuds@financelatvia.eu
svetainė: <https://www.financelatvia.eu/ombuds/>.

Lietuvoje ikiteisminį procesą įgyvendina:

- Lietuvos bankas
adresas: Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius
tel.: +370 5 268 0029
svetainės adresas: <http://www.lb.lt>
- Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
adresas: Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius
tel.: +370 5 262 6751
el. paštas: tarnyba@vvtat.lt
svetainė: <http://www.vvtat.lt>
- Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija
adresas: A. Juozapavičiaus g. 6, LT-09310 Vilnius
tel.: +370 5 271 2804
el. paštas: ada@ada.lt
svetainė: www.ada.lt.

Jei Banko atsakymas netenkina pareiškėjo arba jam/jai nebuvo atsakyta, jis/ji turi teisę per 1 (vienerius) metus nuo skundo pateikimo Bankui dėl šio klausimo kreiptis į Lietuvos banką arba ikiteisminę instituciją, sprendžiančią vartotojų skundus (taikoma tik Lietuvoje).