

Skundų ir atsiliepimų tvarkymas

Jūsų pasitenkinimas yra mūsų sėkmės matas. Remdamiesi jūsų atsiliepimais, mes galime įsitikinti, ar tinkamai atliekame savo darbą, ir patobulinti savo produktų bei paslaugų kokybę.

Kaip pateikti atsiliepimą ar skundą?

- Užpildykite [Skundų ir atsiliepimų formą](#) internetu
- Prisijunkite prie savo [interneto banko paskyros](#) ir atsiųskite mums pranešimą
- Skambinkite telefono numeriu **1608** arba **+370 5 239 3444***
- Parašykite mums el. laišką adresu info@luminor.lt
- Atsiųskite mums laišką paprastu paštu adresu Konstitucijos pr. 21A, 03601 Vilnius, Lietuva
- Kreipkitės į bet kurį [klientų aptarnavimo centrą](#)

* Telefono skambučiai apmokestinami pagal jūsų ryšio operatoriaus taikomą tarifą. Daugiau informacijos teiraukitės savo ryšio operatoriaus.*

Patarimai, kaip pateikti atsiliepimą ar skundą

Norint, kad skundas būtų kuo greičiau išnagrinėtas, svarbu pateikti visus su juo susijusius faktus. Rekomenduojame naudotis [skundų ir atsiliepimų forma](#), kurioje numatyta visa reikiama informacija.

Jei naudojate kitais kanalais, prašome pateikti šią informaciją:

- savo visą vardą ir pavardę, taip pat įmonės pavadinimą, jei atstovaujate įmonę;
- asmens kodą arba gimimo datą; jei atstovaujate įmonę – įmonės kodą;
- kontaktinę informaciją;
- savo atsiliepimą arba problemos aprašymą;
- pasirinktą susisiekimo būdą atsakymui pateikti (atkreipkite dėmesį, jog el. paštu gali būti siunčiama tik bendro pobūdžio informacija).

Kada galite tikėtis atsakymo?

Mes kruopščiai išnagrinėsime jūsų skundą ir stengsimės kuo greičiau pateikti atsakymą, tačiau ne vėliau nei per 15 kalendorinių dienų. Jei mums prireiktų daugiau informacijos arba laiko sprendimui priimti, apie tai jums pranešime.

Skundai, susiję su draudimo produktais ar draudimo platinimo paslaugomis, per 5 darbo dienas bus perduoti atitinkamoms draudimo bendrovėms. Apie tai jus informuosime. Atsakymas į skundą bus pateiktas per 15 darbo dienų. Draudimo skundai nagrinėjami nemokamai.

Kaip elgtis, kai pasiūlytas sprendimas nepateisina jūsų lūkesčių?

Mes dedame visas pastangas, kad rastume tinkamiausią sprendimą jūsų skundui patenkinti. Jei jūsų netenkina mūsų atsakymas ar paaiškinimai, jūs galite vėl kreiptis į mus ir užginčyti sprendimą.

Jūs galite pateikti apeliaciją el. paštu info@luminor.lt. Kartu nurodykite savo kontaktinę informaciją, aprašykite problemos esmę ir pageidaujimą sprendimą. Jūsų apeliaciją išnagrinėsime ir atsakymą pateiksime per 15 kalendorinių dienų.

Jei jūsų netenkina mūsų atsakymas, galite kreiptis į toliau nurodytas institucijas:

- Lietuvos banko Priežiūros tarnybą, Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, el. paštas: pt@lb.lt, kuri neteisimine tvarka nagrinėja iš finansinių paslaugų teikimo kylančius finansų rinkos dalyvių ir vartotojų ginčus.
- Daugiau informacijos apie neteisminį finansų rinkos dalyvių ir vartotojų ginčų nagrinėjimą pateikiama [Lietuvos banko interneto puslapyje](#).