

Pretenzijų valdymo ir nagrinėjimo instrukcija

1. Sąvokos ir sutrumpinimai:
 - 1.1. Bendrovė – UAB Luminor investicijų valdymas.
 - 1.2. Klientas – Klientas, potencialus klientas ar kliento/ potencialaus kliento teisėtas atstovas.
 - 1.3. Pretenzija – Kliento Bendrovei raštu pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus.
 - 1.4. Pretenzijų valdymas (nagrinėjimas) – Bendrovės darbuotojo veikla, apimanti pretenzijų priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą bei pateikimą klientui. Pretenzijų nagrinėjimas yra atskirtas nuo: ieškinių valdymo (nagrinėjimo), taip pat nuo prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) procesą.
2. Klientas gali pateikti pretenziją šiais būdais:
 - 2.1. Paštu adresu Konstitucijos pr. 21A, 03601 Vilnius, Lietuva;
 - 2.2. El. paštu adresu: investicija@luminor.lt;
 - 2.3. Bet kuriame Luminor banko klientų aptarnavimo skyriuje.
3. Pateikdamas pretenziją klientas privalo nurodyti:
 - 3.1. Vardą, pavardę/ įmonės pavadinimą;
 - 3.2. Gimimo datą / įmonės kodą;
 - 3.3. Gyvenamosios vietos adresą;
 - 3.4. Pretenzijos pateikimo datą;
 - 3.5. Pretenzijos esmę, t.y. kokie asmens teisių ar teisėti interesai pažeisti;
 - 3.6. Savo reikalavimus;
 - 3.7. Koku būdu pageidauja gauti atsakymą (PASTABA: el. paštu/faksu pateikiama tik bendro pobūdžio informacija);
 - 3.8. Nenurodžius bent vieno iš privalomų rekvizitų, Bendrovė turi teisę paprašyti papildyti pretenziją.
4. Apie pretenzijos nagrinėjimo eigą klientas gali sužinoti kreipdamasis į Bendrovę el. paštu investicija@luminor.lt. Visais atvejais prieš suteikiant informaciją klientas privalo būti identifiкуotas, t.y. nustatyta Kliento tapatybė.
5. Klientas, Bendrovei paprašius, privalo pateikti visą reikalingą informaciją, kad išaiškinti su pretenzijos nagrinėjimu susijusias aplinkybes.
6. Atsakymai į Klientų pretenzijas pateikiami raštu kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų, išskyrus atvejus, kai pretenzijos nagrinėjimui būtinas ilgesnis terminas. Esant ilgesniam nei 30 dienų nagrinėjimo terminui Klientas gali būti apie tai informuotas iš anksto arba suėjus terminui.
7. Informacijos pateikimas raštu atitinka jos pateikimą elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą.
8. Bendrovė atsakymus į pretenzija teikia:
 - 8.1. el. paštu (tik bendro pobūdžio informaciją);
 - 8.2. paštu;
 - 8.3. faksu (tik bendro pobūdžio informacija);
 - 8.4. kitais Bendrovei priimtinais kanalais.
9. Jei kliento netenkina Bendrovės pateiktas atsakymas ar dėl kitų priežasčių klientas pageidauja, kad pretenzija būtų nagrinėjama trečiosios šalies, jis turi galimybę kreiptis į Lietuvos Banko priežiūros tarnybą ar į kitas teismines ginčų nagrinėjimo institucijas pagal atitinkamą įstatigų numatytas kreipimosi taisykles.