

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.

Standartinę skundo formą galite rasti **ČIA:** <http://k-u.lt/wp-content/uploads/2020/03/2-priedas.-Skundo-forma-KU.pdf>

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: kvku@lku.lt
- Registruotu paštu, siunčiant jį adresu: Birutės g. 4-2, Kaišiadorys
- 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.