

UAB “SB Asset Management”

Klientu pretenziju izskatīšana

Īpašu uzmanību pievēršam kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanai un produktu nodrošināšanai, kā arī to nepārtrauktai pilnveidošanai, lai tie atbilstu klientu vēlmēm un sniegtu vērtību. Šajā procesā īpaša nozīme ir jūsu pieredzei un viedoklim, tāpēc aicinām jūs būt tuvāk un kļūt par daļu no pakalpojumu, produktu un darbības pilnveidošanas procesa – dalieties ar savām domām, ja jums ir kādas piezīmes vai priekšlikumi; jautājiet, ja vēlaties saņemt konsultāciju.

Ja vēlaties sazināties ar “Šiaulių bankas”, Gyvybės draudimo UAB “SB draudimas” (dzīvības apdrošināšana) vai UAB “SB Asset Management”, izvēlieties sev ērtāko veidu:

- zvaniet uz kopīgo tālruņa numuru 1813 (+370 37 301 337, zvanot no ārzemēm);
- nāciet uz izvēlēto klientu apkalpošanas nodaļu. Jūsu ērtībai pirms ierašanās klientu apkalpošanas nodaļā iesakām rezervēt tikšanās laiku. To var izdarīt, zvanot uz tālruņa numuru 1813 vai internetā;
- vispārīga rakstura jautājumos sūtiet ziņojumu uz e-pasta adresi info@sb.lt;
- nosūtiet ziņojumu internetbankā;
- uzrakstiet vēstuli un nosūtiet to uz šādu adresi: *Tilžės ielā 149, Šauļos, LT-76348 (Tilžės g. 149, LT-76348 Šiauliai).*

Lai mēs varētu jums atbildēt un vajadzības gadījumā iegūt papildu informāciju, lūdzu, norādiet:

- savu vārdu, uzvārdu vai uzņēmuma nosaukumu (ja esat juridiska persona);
- personas kodu vai dzimšanas datumu, reģistrācijas numuru (ja esat juridiska persona);
- kontaktinformāciju: korespondences adresi, tālruņa numuru, e-pasta adresi;
- detalizētu situācijas aprakstu, faktiskos apstākļus;
- iesniedzamo dokumentu sarakstu (ja tādus iesniedzat).

Mēs izskatām valsts (lietuviešu) valodā un/vai angļu vai krievu valodā pienācīgi uzrakstītas un salasāmas pretenzijas un pieprasījumus, kuros ir sniegta iepriekš norādītā informācija un dati. Mums ir tiesības neizskatīt anonīmus, neparakstītus vai nesalasāmus pieprasījumus vai pretenzijas, kā arī tādus dokumentus, kuros nav pietiekami dati, lai jūs identificētu.

Ja uzskatāt, ka, sniedzot finanšu pakalpojumus, jūsu intereses ir pārkāptas, lūdzu, sazinieties ar mums ne vēlāk kā 3 (trīs) mēnešu laikā no dienas, kad uzzinājāt vai jums bija jāuzzina par jūsu tiesību vai likumīgo interešu pārkāpumu.

Pēc jūsu pieprasījuma vai pretenzijas saņemšanas sniegsim atbildi 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā. Īpašos gadījumos, kad pretenzijas vai pieprasījuma izskatīšanai ir nepieciešama rūpīga izpēte, atbildes sniegšanas termiņš var būt ilgāks par iepriekš norādītajiem termiņiem, taču par šādu termiņa pagarinājuma nepieciešamību informēsim jūs personīgi.

Ja mūsu atbilde jūs neapmierina, viena gada laikā pēc strīda atrisināšanas jums ir tiesības vērsties pie Lietuvas Bankas (*Lietuvos bankas*) šādā adresē: *Totorių* ielā 4, Viļņā, LT-01121 (*Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius*), kas ārpustiesas kārtībā risina patērētāju un finanšu tirgus dalībnieku strīdus. Plašāka informācija par strīdiem, ko izskata Lietuvas Banka, atrodama tīmekļa vietnē www.lb.lt.

Publicēta: 10.01.2024.