

Skundų nagrinėjimo procedūra

Jei manote, kad kredito unija „Saulėgrąža“ pažeidė Jūsų teises ar teisėtus interesus, atsiirandančius iš sutarčių arba su jais susijusių santykių, kreipkitės į kredito uniją „Saulėgrąža“ ir nurodykite:

1. vardas, pavardė
2. asmens kodas
3. gyvenamoji vieta
4. kiti duomenys ryšiui palaikyti (kontaktinis adresas, jei jis nėra gyvenamosios vietos adresas, telefonas, elektroninio pašto adresas)
5. skundžiama kredito unijos „Saulėgrąža“ paslauga, produktai ar sutartis, jeigu skunde išdėstytos aplinkybės susijusios su konkrečia su kredito unija „Saulėgrąža“ sudaryta sutartimi
6. aiškiai išdėstyti reikalavimai ir prašymai, nurodant išsamias aplinkybes ir jas pagrindžiantys dokumentai
7. koku būdu pageidaujate gauti atsakymą

Jeigu jūs esate vartotojas ir ketinate remiantis Lietuvos banko patvirtintomis „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis“ kreiptis į Lietuvos banką, privalote į kredito uniją „Saulėgrąža“ kreiptis ne vėliau kaip **tris mėnesius** nuo tos dienos, kurią sužinojote arba turėjote sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

Pretenziją raštu galite pateikti:

- elektroniniu paštu info@sauletaunija.lt (laišką pavadinkite „Pretenzija“). Informuojame, kad atsakant į pretenziją, pateiktą elektroniniu paštu, bus teikiama tik bendro pobūdžio informacija
- Kredito unijos „Saulėgrąža“ Klientų aptarnavimo vietoje adresu A. Jakšto g. 12, 01105 Vilnius
- Paštu: kredito unija „Saulėgrąža“, A. Jakšto g. 12, 01105 Vilnius

Kredito unija „Saulėgrąža“ privalo **neatlygintinai išnagrinėti** vartotojo kreipimąsi, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, **ne vėliau kaip per 14 dienų** nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu įstatymai arba Europos Sąjungos teisės aktų nenustatyta kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Atsakymas į vartotojo pateiktą skundą raštu bus pateikiamas tokiu būdu, koku buvo gautas skundas, jei vartotojas skunde nenurodys kitaip.

Kai kredito unija „Saulėgrąža“ netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, per vienus metus nuo kreipimosi į kredito uniją „Saulėgrąža“ vartotojas dėl kilusio ginčo sprendimo turi teisę kreiptis į Lietuvos banką, kuris neteisimine tvarka nagrinėja finansų institucijų ir vartotojų ginčus. Be to, visais atvejais savo pažeistas teises galite ginti teisės aktų nustatyta tvarka teisme.

Dokumentus reikėtų pateikti arba siųsti registruotu laišku Lietuvos bankui adresu:

Lietuvos bankas

Priežiūros tarnyba

Žirmūnų g. 151

LT-09128 Vilnius, Lietuva

Daugiau informacijos apie ginčų nagrinėjimą Lietuvos banke galite rasti Lietuvos banko interneto svetainėje: http://www.lb.lt/vartotoju_apsauga_1

Tuo atveju, kai į kredito uniją „Saulėgrąža“ 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 „Saulėgrąža“ skundą išnagrinėja ir atsakymą pareiškėjui pateikia ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos.