

KREDA grupės kredito unijos ypatingą dėmesį skiria kokybiškų paslaugų ir produktų, kurie atitiktų Klientų lūkesčius ir suteiktų vertę, teikimui bei nuolatiniam jų tobulinimui. Atsižvelgiant į tai, žinojimas, kokiose situacijose Jus nuvylėme, suteikia mums galimybę pasitaisyti bei užtikrinti gerą aptarnavimą ne tik Jums, bet ir kitiems Klientams.

Tais atvejais, kai esate nepatenkinti **KREDA grupės kredito unijos** teikiamomis paslaugomis, nusiskundimą, galite pateikti Jums patogiausiu bei priimtinausiu būdu:

	Interneto banke	Unijos padalinyje	El. paštu	Paštu
Kaip pateikti nusiskundimą?	Prisijunkite prie eKREDA interneto banko ir parašykite mums žinutę, temos laukelyje pasirinkę „Pretenzija“	Atvykus į Uniją, Unijos darbo laiku	Parašykite mums zanavykai@kreda.lt . laiške užpildykite formą ir persiųskite skanuotus priedus	Siųskite laišką adresu Bažnyčios g. 11-12, Šakiai. Laiške pridėkite užpildytą formą ir priedus

Atminkite, kad nusiskundimą **KREDA grupės kredito unijai** galite pateikti **ne vėliau kaip per tris mėnesius** nuo tos dienos, sužinojote, arba turėjote sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

Kad galėtumėme Jums atsakyti, raštu pateikdami nusiskundimą, nepamirškite įtraukti šių duomenų:

- **Vardo pavardės** ar **įmonės pavadinimo** (jeigu esate juridinis asmuo);
- **Asmens kodo** ar **įmonės kodo** (jeigu esate juridinis asmuo);
- **Kontaktinių duomenų**: gyvenamosios vietos adreso, telefono nr., el.pašto adreso;
- **Teikiamų dokumentų sąrašo** (jeigu tokius siunčiate), kai išdėstote nusiskundimą.

Pažymime, kad pateiktas nusiskundimas **privalo būti pasirašytas**, o tuo atveju, jeigu teikiamas el. paštu – pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.

Visi **KREDA grupės kredito unijų** gauti nusiskundimai bus nagrinėjami tik tuo atveju, kai jie yra parengti tvarkingai ir įskaitomai, juose yra pateikta aukščiau nurodyta Kliento informacija ir duomenys. Jeigu kuris nors vienas iš aukščiau nurodytų privalomų duomenų nepateikiamas, nusiskundimą gavusi **KREDA grupės kredito unija**, siekdama tinkamai parengti Jums atsakymą, turi teisę paprašyti papildyti pretenziją ar paklausimą.

Jūsų pateiktus nusiskundimus nagrinėja atsakingi **KREDA grupės kredito unijų** darbuotojai. Gavę Jūsų nusiskundimą, jie atsakymą neatlygintinai pateiks per 15 (penkiolika) darbo dienų. Ypatingais atvejais, kai nusiskundimui nagrinėti reikia išsamaus tyrimo, atsakymo pateikimo terminas gali būti ilgesnis nei pirmiau nurodyti terminai, tačiau apie tokią būtinybę pratęsti terminą bankas Jus informuos raštiškai. Informuojame, kad, pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus, Lietuvos bankui priskirta kompetencija spręsti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo, todėl tuo atveju, jei **KREDA grupės kredito unijos** pateiktas atsakymas Jūsų netenkina, dėl kilusio ginčo sprendimo Jūs turite teisę per vienus metus nuo kreipimosi į **KREDA grupės kredito uniją** keiptis į Lietuvos banką adresu: Totorių g. 4, Vilnius. Daugiau informacijos apie Lietuvos banko nagrinėjimus ginčus pateikiama interneto svetainėje http://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas.

KREDA grupės kredito unijų kontaktus rasite ČIA.