

Skundų nagrinėjimas

Galioja nuo 2024 m. kovo 22 d.

Jeigu turite pretenzijų/skundų dėl Man ramu", UAB (toliau - Man ramu, Mes arba Bendrovė) teikiamų paslaugų, galite, elektroniniu paštu info@manramu.lt arba paštu adresu Verkių g. 31B-2, Vilnius, Lietuvos Respublika, pateikti rašytinį skundą.

Bendrovėje nagrinėjami tik tvarkingai ir įskaitomai valstybine kalba parašyti, parašu patvirtinti skundai. Skunde svarbu nurodyti:

- Skundo teikimo datą,
- Jūsų Vardą ir Pavardę, jei esate fizinis asmuo,
- Pavadinimą ir registracijos numerį, jei esate juridinis asmuo,
- Jūsų kontaktinius duomenis – kontaktinį telefoną (jei turėsime papildomų klausimų ar prašysime patikslinti tam tikrą informaciją, mes su Jumis susisieksime) bei elektroninio pašto adresą arba adresą (kuris bus naudojamas atsakymui pateikti).

Taip pat svarbu aiškiai išdėstyti Jūsų skundo esmę (t.y. informaciją apie tai, kokios konkrečios Jūsų teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, ir koku būdu buvo pažeisti) ir aplinkybes bei motyvuotus reikalavimus Bendrovei. Prie skundo gali būti pridedamos su skundu susijusių dokumentų kopijos.

Kruopščiai ir atidžiai išnagrinėsime Jūsų skundą. Visada vadovaujamės pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo bei nešališkumo principais ir siekiame rasti draugišką ir abiem šalims naudingą situacijos sprendimą.

Pasistengsime Jūsų skundą išnagrinėti ir atsakymą pateikti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, Mes Jus informuosime apie vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas.

Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų, kylančių dėl finansinių paslaugų teikimo, per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę turite teisę neteisimine tvarka kreiptis į Lietuvos Banką <https://www.lb.lt/lt>.

Dėl Man ramu darbuotojų - draudimo brokerių veiklos ir jų profesinės etikos pažeidimų Skundą galite pateikti Draudimo brokerių rūmams <https://www.dbr.lt/>.

Visais atvejais savo teises galite ginti teisme, teisės aktų nustatyta tvarka.