

STANDARTINĖ SKUNDO NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA

Siekiame Jums teikti geriausias paslaugas, tačiau suprantame, kad gali kilti problemų. Jei manote, kad pažeidėme Jūsų teises ar teisėtus interesus, susijusius su mūsų teikiamomis paslaugomis, turite teisę pateikti mums skundą.

Skundą galite pateikti per 3 mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojote arba turėjote sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimus.

Skundą galite pateikti šiais būdais:

- Siunčiant el. laišką adresu info@paymont.eu;
- Siunčiant paštu adresu:

Įmonės pavadinimas: *PAYMONT, UAB*
Adresas: *Šeimyniškių g. 19B-701, Vilnius, Lietuva*

- Siunčiant žinutę per mūsų internetinės bankininkystės sistemą.

Skunde pateikite šią informaciją [lietuvių, anglų, čekų arba slovākų kalba]:

- Jūsų vardas ir (arba) įmonės pavadinimas;
- Jūsų kontaktiniai duomenys;
- Jūsų skundo priežastys, įskaitant visą su skundu susijusią svarbią informaciją;
- data, kada iškilo problema;
- priežastys, kodėl manote, kad pažeidėme jūsų teises ir teisėtus interesus; ir
- Jūsų prašymas mums.

Jūsų skundą peržiūrėsime ir galutiniu sprendimu pateiksime atsakymą per 15 darbo dienų nuo kitos dienos po skundo gavimo dienos. Išimtinėmis aplinkybėmis, dėl nuo mūsų nepriklausančių priežasčių, kai negalime išspręsti jūsų skundo per 15 darbo dienų, informuosime jus el. paštu, nurodydami datą, kada galite tikėtis atsakymo, ir paaiškindami priežastį, kodėl negalime išspręsti skundo per 15 darbo dienų. Bet kokių atveju, jūsų skundas bus išspręstas ne vėliau kaip per 35 darbo dienas nuo kitos dienos po skundo gavimo dienos.

Jei esate vartotojas ir nesate patenkintas mūsų sprendimu dėl jūsų skundo, turite teisę pateikti skundą Lietuvos bankui per 1 metus nuo skundo pateikimo mums dienos. Lietuvos bankas veikia kaip neteisminio ginčų sprendimo institucija, nagrinėjanti ginčus tarp vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų. Į Lietuvos banką galite kreiptis šiais būdais:

- Per elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą: [E-valdžios Vartai](#)
- Užpildant [Vartotojo kreipimosi formą](#) ir siunčiant ją Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamentui el. paštu prieziura@lb.lt arba paštu Totorių g. 4, 01121 Vilnius

Daugiau informacijos apie skundų nagrinėjimo tvarką galite rasti Lietuvos banko interneto svetainėje: <https://www.lb.lt/lt/kaip-pateikti-prasyma-del-ginco-nagrinejimo>.

Atkreipkite dėmesį, kad norėdami pasinaudoti savo teise pateikti skundą Lietuvos bankui, pirmiausia turite pateikti mums rašytinį skundą.

SKUNDAI DĖL SUKČIAVIMO IR NEAUTORIZUOTI MOKĖJIMO SANDORIAI

Jei jūsų skundas susijęs su sukčiavimu ar neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, atkreipkite dėmesį, kad į šiuos klausimus žiūrime labai rimtai. Turime specialius kanalus ir procedūras, kad galėtume greitai ir veiksmingai spręsti tokius klausimus.

Norėdami pranešti apie sukčiavimą ar neautorizuotas mokėjimo operacijas, galite susisiekti su mumis šiais kanalais:

- Siunčiant el. laišką adresu fraud@paymont.eu ;
- Skundą siųsti paštu adresu:

Įmonės pavadinimas: *PAYMONT, UAB*

Adresas: *Šeimyniškių g. 19B-701, Vilnius, Lietuva*

- Siunčiant žinutę per mūsų internetinės bankininkystės sistemą.

Pateikite kuo daugiau informacijos, įskaitant bet kokią svarbią informaciją apie operacijas, datas ir bet kokį bendravimą su susijusiais asmenimis. Tai padės mums efektyviau ištirti ir išspręsti jūsų skundą.

Dėkojame už bendradarbiavimą.