

Mes siekiame, kad būtumėte patenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis, siūlomais produktais bei aptarnavimu. Todėl vertiname jūsų pastabas bei skundus dėl mūsų teikiamų paslaugų, nes tai suteikia galimybę mums tobulėti, operatyviai taisyti klaidas bei imtis prevencinių priemonių.

Kur kreiptis?

Jeigu turite klausimų, pastabų dėl mūsų teikiamų paslaugų prašome nedelsiant susisiekti žemiau nurodytais kontaktais, kad galėtumėme operatyviai atsakyti į Jūsų pateiktas pastabas:

- a) Dėl visų Scania Finans teikiamų paslaugų, telefonai : +37061294547, +37061646402; el.paštas - finans@scania.lt
- b) Dėl draudimo paslaugų, telefonas - +370 5 2 600 600, el.paštas - bta@bta.lt .

Jeigu po kreipimosi vis tiek likote nepatenkintas teikiamomis paslaugomis, problemų sprendimo būdas Jūsų netenkina, maloniai prašome kreiptis į mūsų skundų tvarkymo centrą (draudimo klausimais taip pat kreipkitės aukščiau nurodytais kontaktais):

Scania Finans AB

Klientų patirčių skyriaus vadovas

SE-151 87 Södertälje

Švedija

customercomplaints.scaniafinans@scania.com

Prašome pateikti šiuos duomenis:

- Aprašykite pretenzijos esmę;
- Įvykio datą;
- Darbuotojo, su kuriuo kontaktavote, vardą pavardę;
- Jūsų vardą/pavardę – įmonės pavadinimą/kodą;
- Jūsų kontaktinę informaciją, kad galėtumėme pateikti išsamų atsakymą bei palaikyti ryšį su Jumis.

Skundų nagrinėjimo terminai

Jūsų skundus bei klausimus atsakysime per 14 dienų nuo kreipimosi. Jeigu Jūsų užklausa reikalaus išsamaus tyrimo, atsakymas gali užtrukti daugiau nei 14 dienų, apie ilgesnį apdorojimo terminą mes Jus informuosime raštu.

Jeigu mūsų atsakymas į skundą Jūsų, kaip vartotojo, netenkina ir manote, kad Jūsų teisės ir (arba) teisėti interesai buvo pažeisti, Jūs galite per vienerius metus raštu arba elektroniniu būdu kreiptis į finansų rinkos dalyvių priežiūros instituciją – Lietuvos banką (Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius; www.lb.lt).

Informaciją apie vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo „Lietuvos banke“ tvarką rasite: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>

Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius (korespondencijai) Nemokama informacinė linija +370 800 50 500

Plačiau: <https://www.lb.lt/lt/kontaktai>

https://www.lb.lt/en/docview/?file=/documents/files/musu-veikla/finansu-rinkos-dalyviu-prieziura/vartotoju-gincai/prasymas_nagrineti_vartojimo_ginca_20160128.doc