



## AB "FJORD BANK" KLIENTŲ ATSLIEPIMŲ WWW.FJORDBANK.LT TVARKYMO TAISYKLĖS

Approval date and No.:	2023-12-14 No. 22
Valid from date:	2023-12-14
New/changed	New
Update time:	Once in two years
Adopted by:	Head of Administration
Responsible position:	Chief Marketing Officer



## AB "Fjord Bank" klientų atsiliepimų [www.fjordbank.lt](http://www.fjordbank.lt) tvarkymo taisyklės

### Įvadas

1. Šios taisyklės taikomos asmenims, kurie yra tapę AB "Fjord Bank" (toliau – **Bankas**) klientais ir pageidauja pateikti atsiliepimus dėl Banko teikiamų finansinių paslaugų.
2. Atsiliepimas suprantamas kaip kliento įvertinimas (nuomonė, rekomendacija) dėl Banko paslaugų, aptarnavimo.
3. Atsiliepimai skelbiami internetinėje svetainėje [www.fjordbank.lt](http://www.fjordbank.lt) (toliau – **Svetainė**).

### Atsiliepimų skelbimas

4. Bankas skelbia atsiliepimus Svetainėje, remdamasis viešojoje google vertinimo sistemoje (toliau – **Google**) pateiktais klientų atsiliepimais.
5. Atsiliepimai yra renkami Banko iniciatyva - po sutarties su klientu sudarymo Bankas klientui el. paštu išsiunčia prašymą pateikti atsiliepimą Google.
6. Bankas užtikrina, kad Svetainėje būtų skelbiami tik Banko klientų atsiliepimai. Tuo tikslu Google palikto atsiliepimo savininko ir Banko kliento duomenys ir/ar atsiliepime aprašytos Banko paslaugos gavimo aplinkybės iš esmės turi sutapti, o pats atsiliepimas Google turi būti paliktas praėjus ne daugiau kaip 1 mėnesiui nuo klientui el. paštu išsiųsto prašymo pateikti atsiliepimą.
7. Skelbdamas atsiliepimą Svetainėje Bankas nurodo atsiliepimą pateikusių asmens vardą, atsiliepimo pateikimo data, atsiliepimo turinį. Skelbiamas atsiliepimo turinys gali būti redaguojamas, trumpinamas, tačiau Bankas neperfrazuoja ir nekeičia paties atsiliepimo esmės.

### Atsiliepimų filtravimas

8. Svetainėje skelbiami tik Banko atrinkti atsiliepimai, gavę 4 žvaigždučių ir aukštesnį įvertinimą Google bei neprieštaraujantys teisės aktams, viešajai tvarkai ir gerai moralei.

### Kitos nuostatos

9. Atsiliepimai skelbiami lietuvių kalba.
10. Bankas nemoka už pateiktus atsiliepimus.
11. Atsiliepimai Svetainėje skelbiami ne ilgiau kaip 3 metus nuo jų pateikimo momento.



### **Galutinės nuostatos**

Šios taisyklės yra skelbiamos Svetainėje ir gali būti keičiamos Banko nuožiūra. Klientai yra raginami reguliariai sekti taisyklių pakeitimus Svetainėje. Visi tolesni taisyklių pakeitimai įsigalios nuo jų publikavimo momento Svetainėje.

---