

UAB BLENDER LITHUANIA LATVIJAS FILIĀLES KREDĪTA ŅĒMĒJU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

1. VISPĀRĒJIE NOTEIKUMI

- 1.1. Šī procedūra kredīta ņēmēju sūdzību izskatīšanai ("**Procedūra**") nosaka kārtību, kādā tiek reģistrētas, izskatītas UAB BLENDER LITHUANIA Latvijas filiāles ("**Sabiedrība**") Kredīta ņēmēja Sūdzības un sagatavotas atbildes Kredīta ņēmējam.
- 1.2. Procedūrā izmantotās definīcijas:
 - 1.2.1. **Kredīta ņēmējs** ir fiziska persona, kura ir pieteikusies saņemt kredītu no Sabiedrības, un / vai fiziska persona, ar kuru Sabiedrība ir noslēgusi patērētāja kreditēšanas līgumu un kura ir iesniegusi Sabiedrībai sūdzību par Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem un / vai par līgumiem, kas noslēgti ar Sabiedrību.
 - 1.2.2. **Sūdzība** ir rakstisks prasījums, ko Sabiedrībai iesniedzis Kredīta ņēmējs par Sabiedrības darbinieku nepienācīgu rīcību, sniedzot vai piedāvājot kredītus patērētājiem, par Kredīta ņēmēja tiesībām un leģitīmajām interesēm, kas izriet no līgumisku vai saistītu attiecību pārkāpšanas, vai par nepienācīgiem patērētāju kreditēšanas produktiem vai nepienācīgu patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanu un kurā tiek lūgts apmierināt Kredīta ņēmēja prasības.
 - 1.2.3. **Atbilde** ir Sabiedrības rakstiska atbilde uz iesniegto Sūdzību.

2. SŪDZĪBU IESNIEGŠANA

- 2.1. Ja Kredīta ņēmējs uzskata, ka Sabiedrība nepienācīgi sniedz patērētāju kreditēšanas pakalpojumus vai citādi pārkāpj Kredīta ņēmēja līgumiskās tiesības vai tiesības, kas izriet no saistītām attiecībām, vai leģitīmās intereses, vai cita pamatota iemesla dēļ, kā norādīts šajā Procedūrā, Kredīta ņēmējam ir tiesības iesniegt Sabiedrībai Sūdzību.
- 2.2. Sūdzību var iesniegt arī Kredīta ņēmēja pārstāvis. Tādā gadījumā Kredīta ņēmēja pārstāvim jāiesniedz pilnvara vai cits dokuments, kas apstiprina pārstāvja pilnvaras.
- 2.3. Sūdzība jāiesniedz rakstiski. Sūdzību var iesniegt ar parastu vai ierakstītu vēstuli vai pa e-pastu.
- 2.4. Sūdzībai jābūt sagatavotai saprotamā, kārtīgā un salasāmā veidā latviešu valodā. Lai identificētu klientu, Sūdzībā jānorāda Kredīta ņēmēja vārds, uzvārds, personas kods un Sūdzības iesniegšanas datums, Kredīta ņēmēja precīza dzīvesvietas adrese, ja Atbildi paredzēts sūtīt uz tādu adresi, tālruna numurs, cita svarīga kontaktinformācija un Kredīta ņēmēja vai pārstāvja paraksts.
- 2.5. Sūdzībā arī skaidri jānorāda Sabiedrības, tās darbinieku un / vai pārstāvju darbības, par kurām tiek iesniegta sūdzība (strīda apstākļi), kā arī Kredīta ņēmēja prasības Sabiedrībai.
- 2.6. Kredīta ņēmējam jāsažinās ar Sabiedrību pēc iespējas ātrāk, kad viņš vai viņa konstatēja vai bija jākonstatē viņa vai viņas tiesību vai leģitīmo interešu pārkāpums (tomēr ņemot vērā noilgumu vai attiecīgos likumā norādītos termiņus, kas ir piemērojami attiecīgajai Sūdzībai).
- 2.7. Sabiedrība var atteikties pieņemt Sūdzību, ja tā neatbilst šīs Procedūras 2.4.–2.5.punkta prasībām un tādēļ Sabiedrība nevar identificēt attiecīgo Kredīta ņēmēju, patērētāja kreditēšanas līgumu vai Sabiedrība nevar identificēt vai saprast Sūdzībā aprakstīto attiecīgo problēmu. Ja iespējams, Sabiedrības darbinieks sazinās ar Kredīta ņēmēju, lai izskaidrotu Sūdzības trūkumus (ieskaitot, ja Sūdzībā nav norādīts, kā (pa e-pastu, pastu) Kredīta ņēmējs vēlas saņemt Atbildi) un lai paskaidrotu, kas jādara šo trūkumu novēršanai. Ja nav iespējams sazināties ar Kredīta ņēmēju, kā dēļ Sūdzība netiek pieņemta, Sabiedrība sagatavo Atbildi pēc iespējas īsākā laikā, norādot trūkstošo informāciju. Atbildē arī jānorāda precīzs termiņš trūkumu novēršanai (ņemot vērā šīs procedūras 4.2.punktā detalizēti norādītos termiņus). Ja Kredīta ņēmējs nenovērš trūkumus norādītajā termiņā, Sabiedrībai ir tiesības neizskatīt Sūdzību.

- 2.8. Katra reģistrētā Sūdzība tiek nodota attiecīgam atbildīgajam darbiniekam, kurš izskata Sūdzību un sagatavo Atbildi (“**Atbildīgā persona**”). Sabiedrības direktoram ir pienākums nekavējoties norīkot Atbildīgo personu, tiklīdz ir saņemta Sūdzība.

3. SŪDZĪBU REĢISTRĒŠANAS KĀRTĪBA

- 3.1. Saņemtās Sūdzības tiek reģistrētas Patērētāju kredītēšanas sūdzību reģistrā vai attiecīgā datorizētā dokumentu reģistrēšanas sistēmā (“**Reģistrs**”). Sūdzības tiek reģistrētas to saņemšanas datumā. Sūdzība tiek uzskatīta par saņemtu datumā, kad tā ir saņemta Sabiedrības e-pastā vai juridiskajā adresē. Ja Sūdzība tiek iesniegta pēc plkst. 16.00 pēc Rīgas laika, tiek uzskatīts, ka Sūdzība ir saņemta nākamajā darba dienā.
- 3.2. Reģistrā tiek ierakstīti šādi dati, lai identificētu Sūdzību:
- 3.2.1. Reģistrācijas numurs;
 - 3.2.2. Kredītaņēmēja vārds, uzvārds, dzimšanas datums, personas kods;
 - 3.2.3. Sūdzībā norādītā Kredītaņēmēja adrese, e-pasts;
 - 3.2.4. Sūdzības datums un iesniegšanas metode;
 - 3.2.5. Sūdzības būtība (īss satura izklāsts);
 - 3.2.6. Sabiedrības pakalpojuma veids, uz kuru Sūdzība atsaucas;
 - 3.2.7. Atbildes datums;
 - 3.2.8. Īss Atbildes apraksts;
 - 3.2.8. Sūdzības izskatīšanas galarezultāts (lēmums).
- 3.3. Reģistrā tiek uzskaitītas arī visas darbības saistībā ar izmaiņām, kas ieviestas pēc Sūdzības izskatīšanas.

4. ATBILDES IESNIEGŠANA

- 4.1. Sabiedrībai jāpieņem visas Sūdzības, kas atbilst šajā Procedūrā norādītajām prasībām. Ja Sabiedrība nav atbildīga par saņemtajā Sūdzībā norādīto darbību izpildi, Sabiedrība atbild Kredītaņēmējam pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 15 darba dienās, un norāda iemeslus, kāpēc Sūdzības izskatīšana tiek atteikta, arī, ja iespējams, norāda finanšu tirgus dalībnieku, kuram būtu pienākums izskatīt šo Sūdzību.
- 4.2. Gadījumos, kad Sabiedrība nepiekrīt Kredītaņēmēja prasībām vai tikai daļēji piekrīt, Sabiedrībai ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā no Kredītaņēmēja Sūdzības saņemšanas dienas, ja vien likumā vai ES tiesību aktos nav norādīts cits termiņš, iesniedz Kredītaņēmējam ar dokumentiem pamatotu pilnu un pamatotu rakstisku Atbildi. Sabiedrības Atbildei jāpievieno šo dokumentu kopijas. Visos gadījumos Sabiedrības Atbilde Kredītaņēmējam tiek iesniegta rakstiski, un Atbildē ir jānorāda iemesli, kāpēc Sūdzība netiek apmierināta (pilnībā vai daļēji). Atbilde jāsniedz rakstiski 15 darba dienu laikā arī tad, ja Sūdzība tiek apmierināta.
- 4.3. Ārkārtas gadījumos, kad pastāv iemesli, kurus Sabiedrība nevar kontrolēt, un tādēļ Sabiedrība nevar iesniegt atbildi 15 darba dienu laikā, Sabiedrība nosūta atbildi Kredītaņēmējam nekavējoties, bet ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā, norādot iemeslus, kādēļ galīgais lēmums kavējas, un termiņu, līdz kuram Klients saņems galīgo atbildi. Visos gadījumos tādām pagarinājumiem jābūt saprātīgiem.
- 4.4. Ja Sabiedrība neapmierina Kredītaņēmēja prasības vai apmierina tās daļēji, Atbildē tiek norādīta informācija par citiem līdzekļiem, kā aizstāvēt Kredītaņēmēja tiesības, ieskaitot faktu, ka 1 (viena) gada laikā no datuma, kad Kredītaņēmējs vērsās pie Sabiedrības, tam ir tiesības vērsties ar iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā par iespējamiem patērētāja tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem, kā arī Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ja strīds neatbilst nevienam no Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26³.panta piektajā daļā minētajiem

izņēmumiem. Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības centra patērētāju strīdu risināšanas komisija neizskata Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta piektajā daļā minētos strīdus, ieskaitot strīdus par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem un parāda piedziņu.

Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības centra patērētāju strīdu risināšanas komisijas kontaktinformācija:

Adrese: Rīga, Brīvības iela 55, LV-1010

E-pasts: pasts@ptac.gov.lv

Turklāt Kredītaņēmējam ir tiesības iesniegt sūdzību par Sabiedrību kā patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzības iestādei - Patērētāju tiesību aizsardzības centram:

Adrese: Rīga, Brīvības iela 55, LV-1010

E-pasts: pasts@ptac.gov.lv

Tīmekļa vietne: www.ptac.gov.lv

- 4.5. Atbilde tiek reģistrēta Reģistrā. Atbildes oriģināls ar pievienotajiem dokumentiem tiek nosūtīts Kredītaņēmējam vai pārstāvim.
- 4.6. Saņemot Atbildi, kas Kredītaņēmēju neapmierina, tam ir tiesības vērsties Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības centrā rakstiski vai pa e-pastu 1 (viena) gada laikā pēc vērsšanās Sabiedrībā par iespējamiem patērētāja tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem, kā arī Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ja strīds neatbilst nevienam no Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26³.panta piektajā daļā minētajiem izņēmumiem. Ja Kredītaņēmējs nokavē minēto termiņu, lai vērstos Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības centra patērētāju strīdu risināšanas komisijā, tas zaudē tiesības vērsties Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības centra patērētāju strīdu risināšanas komisijā par tādu pašu strīdu, proti, par to pašu priekšmetu (prasījums pret Sabiedrību) un uz tāda paša pamata (prasījumu pamatojošie apstākļi) neatkarīgi no fakta, ka Kredītaņēmējs ir vairākkārt vērsies Sabiedrībā.

5 NOSLĒGUMA NOTEIKUMI

- 5.1. Sabiedrībai regulāri jāizvērtē Sūdzību izskatīšanas rezultāti. Izvērtēšanas laikā Sabiedrības direktora ieceltā pilnvarotā persona veic šādas darbības:
 - 5.1.1 vāc informāciju par līdzīgām Sūdzībām saistībā ar konkrētu pakalpojumu vai produktu, analizē šo informāciju, lai identificētu Sūdzības galveno iemeslu, kā arī piedāvā Sabiedrības vadībai prioritātes tādu iemeslu novēršanai;
 - 5.1.2 izvērtē, vai konkrēto Sūdzību rašanās galvenie iemesli var izraisīt Sūdzības par citiem pakalpojumiem vai produktiem;
 - 5.1.3 izvērtē, vai Sūdzības galvenie iemeslus var novērst, un piedāvā novēršanas metodes;
 - 5.1.4 nodrošina, ka informācija par Sūdzību iemesliem, kas atkārtojas vai ir sistēmiski, tiek regulāri iesniegta Sabiedrības vadītājiem, ļaujot viņiem efektīvi pildīt savas funkcijas.

1.pielikums: Kredītaņēmēja Sūdzības veidlapa;

2.pielikums: Sūdzību reģistra veidlapa.

1.PIELIKUMS

SŪDZĪBAS VEIDLAPA

[datums]

UAB BLENDER LITHUANIA LATVIJAS FILIĀLE

Adrese: Krišjāņa Valdemāra iela 21 - 11, Rīga, LV-1010

E-pasts: Support.lv@blender.loans

KREDĪTA ŅĒMĒJA INFORMĀCIJA

Vārds

Uzvārds

Personas kods

Adrese (iela, mājas un dzīvokļa Nr., pasta indekss, pilsēta):

.....
.....
.....
.....

Tālrunis.....

E-pasts

KREDĪTA ŅĒMĒJA PĀRSTĀVJA INFORMĀCIJA

Vārds.....

Uzvārds

Adrese (iela, mājas un dzīvokļa Nr., pasta indekss, pilsēta):

.....
.....
.....
.....

Personas
kods

Tālrunis

E-pasts

Piezīme. Ja pieprasījumu iesniedz pilnvarots pārstāvis kredītaņēmēja vārdā, pieprasījumam jāpievieno dokuments, kas apstiprina pilnvarojumu.

INFORMĀCIJA PAR PATĒRĒTĀJA KREDITĒŠANAS LĪGUMU, UZ KĀ PAMATA RADIES STRĪDS

Līguma nosaukums

Līguma numurs.....

Līguma datums.

Piezīme. Lūdzam norādīt šādu informāciju, ja tā ir jūsu rīcībā.

INFORMĀCIJA PAR STRĪDU

Piezīme. Lūdzam norādīt Sabiedrības, tās darbinieku un / vai pārstāvju darbības, par kurām tiek iesniegta sūdzība (strīda apstākļi), kā arī Kredītaņēmēja pamatotas, precīzas un skaidras prasības.

Kad jūs izzinājāt par jūsu tiesību pārkāpumu?

.....
.....
.....

Apstākļi (**piezīme.** Ja nepietiek vietas, lūdzam rakstīt uz atsevišķas lapas un to parakstīt):

.....
.....

Kredītaņēmēja prasības:

.....

Es piekrītu / nepiekrītu (*pasvītrojiet attiecīgo vārdu*), ka informācija par manu identitāti tiek atklāta trešajām personām, kamēr Sabiedrība izskata šo sūdzību (**piezīme:** ja jūs nolemjat nepiekrīst tādai atklāšanai, tad pastāv risks, ka mēs nevarēsim pilnībā izskatīt jūsu sūdzību. Tādēļ mēs sazināsimies ar jums, lai iegūtu piekrišanu tādai atklāšanai).

Pievienoto dokumentu saraksts:

.....

1....

2.....

3.....

4.....

(vārds, uzvārds, paraksts)

