

Klientu sūdzību izskatīšanas noteikumi

Spēkā no 13.12.2024

Vispārīgie noteikumi

Šīs instrukcijas mērķis ir informēt klientus par sūdzību iesniegšanas formu un saziņas kanāliem, nepieciešamajiem datiem, kas jāiekļauj sūdzībā, sūdzības izskatīšanas termiņu un saziņas kanālu, kas tiek izmantots atbildes sniegšanai. Instrukcija ietver arī informāciju par iestādi, kas veic pirmstiesas izmeklēšanu, jurisdikciju un uzraudzības iestādi, kurā klients var iesniegt sūdzību par Luminor darbībām.

Klients: Fiziska vai juridiska persona, kurai Luminor sniedz vai plāno sniegt finanšu pakalpojumus.

Luminor: Luminor Bank AS (ieskaitot visas tās filiāles, kas izveidotas Igaunijā un ārpus tās) un visi meitasuzņēmumi, kas izveidoti Igaunijā un ārpus tās (ieskaitot visas šo meitasuzņēmumu filiāles, kas izveidotas Igaunijā un ārpus tās).

Sūdzība: Neapmierinātības izteikums par Luminor vai Luminor sadarbības partnera sniegto pakalpojumu, produktu, vai konsultāciju, ko klients iesniedz tieši Luminor vai caur iestādi, norādot, ka Luminor darbības, ieskaitot darbības kā starpniekam (piemēram, apdrošināšanas starpniekam), ir pārkāpušas klienta tiesības vai likumīgās intereses. Sūdzību var iesniegt visos kanālos, kur Luminor ir pieejams, mutiski vai rakstiski.

Jautājumu gadījumā par šo instrukciju un sūdzības rakstīšanas vai iesniegšanas specifiku, lūdzu, sazinieties ar Luminor pa tālruni [+371 67 17 1880](tel:+37167171880), e-pastu info@luminor.lv vai apmeklējiet [jebkuru Luminor filiāli](#).

1. Sūdzības iesniegšana un pieņemšana

1.1. Klienti var iesniegt sūdzību mutiski vai rakstiski un caur kanāliem, kur Luminor ir pieejams (internetbanka, tīmekļa vietne, tīmekļa čats, e-pasts, pasts, tālrunis, Facebook utt.).

1.2. Ja klients sūdzas mutiski neierakstītajā zvanā, Luminor var lūgt klientu iesniegt sūdzību rakstiski.

1.3. Klientam jāsniedz visi ar sūdzību saistītie fakti. Mēs iesakām izmantot [sūdzību un atsauksmju veidlapu](#), kas ietver visas nepieciešamās detaļas, piemēram:

- (1) Pilns vārds un uzvārds. Ja klients pārstāv uzņēmumu, tad arī uzņēmuma nosaukums.
- (2) Personas kods vai dzimšanas datums. Ja klients pārstāv uzņēmumu, tad uzņēmuma reģistrācijas numurs.
- (3) Kontaktinformācija.
- (4) Problēmas apraksts un sagaidāmais rezultāts vai risinājums no Luminor.
- (5) Vēlamais saziņas veids atbildes saņemšanai.

1.4. Luminor informēs klientu par turpmāku darbību pārtraukšanu attiecībā uz sūdzību, ja:

(1) Tā satur nepietiekamu vai neprecīzu informāciju un/vai neatbilst 1.3. punktā norādītajām prasībām, un Luminor nav pietiekamas informācijas, lai izskatītu sūdzību. Šādos gadījumos klientam tiek lūgts sniegt papildu informāciju.

(2) Tā ir aizskaroša vai cilvēka cieņu pazemojoša (piemēram, tiek izmantota rupja valoda utt.).

2. Sūdzības izskatīšana

2.1. Luminor informēs klientu par sūdzības pieņemšanu un izskatīšanas termiņu pēc sūdzības saņemšanas.

2.2. Gadījumā, ja klients nav identificēts vai ir anonīms, Luminor informēs klientu, ka atbilde tiks sniegta pēc klienta identifikācijas procesa pabeigšanas.

2.3. Ja Luminor nepieciešama papildu informācija no klienta vai vairāk laika, Luminor sazināsies ar klientu.

2.4. Sūdzību izskatīšana (ieskaitot sūdzības, kas ir saistītas ar apdrošināšanas jomu) klientiem tiek nodrošināta bez maksas.

3. Atbilde uz sūdzību

3.1. Luminor rūpīgi izskatīs sūdzību un sniegs atbildi pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 15 kalendāro dienu laikā no iesniegšanas datuma. Ja sūdzības izmeklēšana aizņem vairāk nekā 15 kalendārās dienas, Luminor sazināsies ar klientu rakstiski (pa e-pastu) vai pa ierakstītu telefona zvanu, lai informētu klientu par sūdzības izskatīšanas statusu, paskaidrotu kavēšanās iemeslu un sniegtu jaunu termiņu.

3.2. Luminor pārsūtīs sūdzību, kas saistīta ar apdrošināšanas produktiem vai apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumiem, attiecīgajai apdrošināšanas sabiedrībai viena darba dienas laikā. Luminor informēs klientu par to.

3.3. Luminor sniegs atbildi uz sūdzību caur kanālu, kuru klients norādījis, iesniedzot sūdzību. Ja nav norādīts vēlmais kanāls, atbilde tiks sniegta caur to pašu kanālu, caur kuru tika iesniegta sūdzība, ja iespējams, vai rakstiski caur internetbanku, e-pastu vai pastu.

3.4. Luminor atbildēs klientam, izskaidrojot Luminor skaidru nostāju par sūdzības pieņemšanu, daļēju pieņemšanu vai noraidīšanu; lēmuma pamatojumu un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanu vai citiem pārsūdzības veidiem, ieskaitot šādas iestādes kontaktinformāciju, lai aizsargātu klienta tiesības pēc lēmuma, ka sūdzība nav pamatota vai ir tikai daļēji pamatota.

3.5. Ja klients nepiekrīt saņemtajai atbildei un viņam ir argumenti vai papildu svarīga informācija, kas nav sniegta vai izskatīta, iesakām sazināties ar Luminor vēlreiz.

4. Uzraudzības iestādes, pirmstiesas izmeklēšanas iestādes, tiesa

4.1. Ja klients nav apmierināts ar lēmumu, viņš var pārsūdzēt sniegto atbildi ārējām strīdu izšķiršanas iestādēm, piemēram, finanšu uzraudzības iestādei vai citai iestādei, vai iesniegt civilprasību saskaņā ar piemērojamajiem vietējiem normatīvajiem aktiem (ja piemērojams):

(1) Latvijas finanšu nozares asociācijas ombudam, mājaslapa financelatvia.eu/ombuds, vai

(2) Patērētāju strīdu risināšanas komisijai, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīga LV-1010, mājaslapa ptac.gov.lv, vai

(3) Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīga LV-1010, mājaslapa ptac.gov.lv, vai

(4) Latvijas Bankai, kas atrodas K. Valdemāra ielā 2A, Rīga, LV-1050, e-pasta adrese: info@bank.lv, mājaslapa: bank.lv.