

KLIENTU SŪDZĪBU UN PRETENZIJU PĀRVALDĪBAS POLITIKA

Satura rādītājs

1.	VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI	2
1.1.	Politikas piemērošanas joma	2
1.2.	Politikas izstrādāšana un aktualizēšana	2
1.3.	Politikas mērķis.....	2
1.4.	Politikā lietotie termini.....	2
1.5.	Klienta tiesības un pienākumi	3
2.	SŪDZĪBU IESNIEGŠANA	3
3.	SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA UN KĀRTĪBA, KĀDĀ BANKA SNIEDZ ATBILDI KLIENTAM	4
4.	SŪDZĪBAS ATSTĀŠANA BEZ IZSKATĪŠANAS	6
5.	STRĪDU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA	6
6.	KONTROLE	6

Rīgā, 2019.g.

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1.1. Politikas piemērošanas joma

- 1.1.1. Rigensis Bank AS (turpmāk – Banka) **Klientu sūdzību un pretenziju pārvaldības politika** (turpmāk – Politika) nosaka kārtību, kādā Banka saņem un izskata Klientu sūdzības par Bankas sniegtajiem pakalpojumiem un darbību, tostarp personas datu apstrādi, sūdzību izskatīšanas kārtību Bankā, kārtību, kādā Banka sniedz Klientiem atbildes uz sūdzībām, kā arī strīdu izskatīšanas kārtību.
- 1.1.2. Politika ir izstrādāta, ievērojot ES, Latvijas Republikas normatīvo aktu, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas noteikumu un Bankas iekšējo normatīvo dokumentu prasības.
- 1.1.3. Politikā tiek aprakstīta Bankas funkcija, kura veicina sūdzību taisnīgu pārbaudi un iespējamo interešu konfliktu konstatēšanu un mazināšanu.
- 1.1.4. Bankas vadībai un darbiniekiem, cik vien iespējams, ir jāizvairās no interešu konflikta situācijām, pieņemot un apstrādājot klientu iesniegtās sūdzības un atbildot uz tām.
- 1.1.5. Banka ne vēlāk kā 5 (piecu) dienu laikā pēc Klienta sūdzības saņemšanas informē Finanšu un kapitāla tirgus komisiju par Bankas un Klienta strīdu par bezskaidras naudas līdzekļu pārvedumu, kas pārsniedz 285 000 euro.
- 1.1.6. Banka nodrošina iespēju Klientam izteikt savu viedokli vai priekšlikumus Bankas produktu un pakalpojumu, kā arī darbības prakses uzlabošanā. Katrs Klienta priekšlikums tiek izskatīts saskaņā ar šajā Politikā noteikto kārtību sūdzību izskatīšanai un nodots valdei, lēmuma par tālāko darbību veikšanu pieņemšanai.

1.2. Politikas izstrādāšana un aktualizēšana

- 1.2.1. Politiku izstrādā un regulāri, bet ne retāk kā reizi gadā, pārskata Darbības atbilstības un metodoloģijas daļa, kura, ja nepieciešams, iesniedz priekšlikumus izskatīšanai Padomē atbilstoši pārmaiņām Bankas darbībā un tās darbību ietekmējošajos apstākļos.
- 1.2.2. Par Politikas izstrādi un aktualizāciju ir atbildīgs Valdes loceklis, kura pienākumos ietilpst darbības atbilstības funkcijas nodrošināšana.

1.3. Politikas mērķis

- 1.3.1. Politikas mērķis ir noteikt kārtību, kādā Klienti iesniedz Sūdzības par Bankas sniegtajiem pakalpojumiem un darbību, šo Sūdzību izskatīšanas kārtību, kārtību, kādā Klientiem tiek sniegta atbilde par iesniegtajām sūdzībām, kā arī strīdu izskatīšanas kārtību.

1.4. Politikā lietotie termini

Darījuma attiecības – Klienta un Bankas savstarpējās saistības (tiesības un pienākumi), kas izriet no pušu starpā noslēgtajiem līgumiem.

Klients – fiziskā persona (t.sk. Patērētājs) vai juridiska persona, kura ir Darījuma attiecībās ar Banku vai kurai Banka sniedz pakalpojumu, vai kura ir rakstiski pieteikusi pakalpojumu saņemšanu Bankā, tostarp kredītiestāde, kura Bankā atver korespondentkontu (LORO).

Ombuds – Latvijas Komercbanku asociācijas izveidota institūcija ārpusstiesas strīdu noregulēšanai starp Klientu un Banku par bezskaidras naudas līdzekļu kredīta pārvedumiem un darījumiem ar elektroniskajiem maksāšanas līdzekļiem.

Patērētājs - fiziskā persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot Bankas produktu vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību.

Sūdzība – Klienta rakstveida paziņojums (pretenzija, iesniegums, pieteikums, prasība vai cits dokuments) par neapmierinātību ar Latvijas Republikas normatīvajos aktos un/vai ar Banku noslēgtajos darījumu dokumentos (līgumos, pieteikumos, maksājuma rīkojumos u.c. dokumentos) noteikto Bankas pakalpojumu (tostarp maksājumu pakalpojumu, ieguldījumu pakalpojumu un ieguldījumu blakuspakalpojumu, Art Banking pakalpojumu) sniegšanas noteikumu neievērošanu un/vai pārkāpšanu.

1.5. Klienta tiesības un pienākumi

- 1.5.1. Klientam ir tiesības vērsties tieši Bankā ar Sūdzību.
- 1.5.2. Klientam, kas ir vērsies Bankā ar Sūdzību, ir tiesības uz rakstveida atbildes saņemšanu no Bankas šajā Politikā noteiktajā kārtībā.
- 1.5.3. Klientam ir tiesības jebkurā laikā atsaukt savu Sūdzību.
- 1.5.4. Klients var iesniegt Sūdzību Bankā patstāvīgi vai ar pārstāvja starpniecību. Klienta pārstāvim ir jāiesniedz Bankā dokuments vai pilnvara, kas apliecina tā tiesības pārstāvēt Klientu.
- 1.5.5. Banka pieņem izskatīšanai Sūdzību tikai latviešu, krievu vai angļu valodā. Sūdzība tiek izskatīta, un Bankas rakstveida atbilde Klientam tiek sniegta tajā valodā, kādā ir iesniegta Sūdzība.
- 1.5.6. Klientam ir pienākums Bankas pieprasījumā noteiktajā termiņā, kas nav īsāks par 14 (četrpadsmit) kalendārām dienām, iesniegt Bankā tās pieprasīto informāciju un dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.
- 1.6. Banka pieņem un izskata Klientu Sūdzības un sniedz uz tām atbildes šajā Politikā noteiktajā kārtībā un termiņos, ievērojot ES, Latvijas Republikas normatīvo aktu, tajā skaitā Finanšu un kapitāla tirgus komisijas noteikumu un ar Klientiem noslēgto līgumu (darījumu dokumentu) noteikumus.
- 1.7. Banka neizskata anonīmas Sūdzības, t.i., Sūdzības, kuru iesniedzējs nav norādīts vai nav identificējams.

2. SŪDZĪBU IESNIEGŠANA

- 2.1. Klients Sūdzību var iesniegt Bankā tikai rakstveidā (pa elektronisko pastu, faksu, Internetbankā, vēstulē utt.).
- 2.2. Ja Klients pauž pretenzijas par Bankas sniegtajiem pakalpojumiem mutiski un panākt vienošanos pārrunu ceļā nav iespējams, Bankas darbinieks, kurš ir saņēmis mutiski izteiktas Klienta pretenzijas, aicina Klientu noformēt Sūdzību rakstveidā.
- 2.3. Banka neizskata Klienta Sūdzības par Bankā spēkā esošo pakalpojumu maksu un termiņnoguldījumu procentu likmju pamatotību un par Klientam noteikto kredītlimitu, tā atcelšanu vai grozīšanu, kā arī par kredītlimita piešķiršanas noteikumiem.
- 2.4. Klients var iesniegt Sūdzību Bankā:
 - 2.4.1. Klientam (vai tā pārstāvim) personīgi ierodoties Bankā un iesniedzot Sūdzību;
 - 2.4.2. ar pasta starpniecību – nosūtot Sūdzību uz Bankas juridisko adresi;
 - 2.4.3. izmantojot elektronisko pastu – info@rigensisbank.com;
 - 2.4.4. izmantojot saraksti Internetbankā;
 - 2.4.5. izmantojot faksu – nosūtot Sūdzību uz numuru + 371 673 333 03.

- 2.5. Banka pieņem izskatīšanai Klienta Sūdzību, kura ir parakstīta ar:
- 2.5.1. Klienta (vai tā pārstāvja) pašrocīgu parakstu un papildināta ar zīmoga nospiedumu (ja tāds ir paredzēts), ja Sūdzība tiek iesniegta Bankā personīgi vai nosūtīta pa pastu;
- 2.5.2. Klienta Digipass ierīces ģenerētu kodu, ja Sūdzība tiek iesniegta, izmantojot elektroniskās sakaru ierīces, tai skaitā Internetbanku, elektronisko pastu vai faksu.
- 2.6. Klientam ir tiesības iesniegt Bankā Sūdzību šādos gadījumos, termiņos un kārtībā:
- 2.6.1. par neautorizētu vai kļūdaini izpildītu, vai neizpildītu maksājumu (saskaņā ar Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma prasībām) – nekavējoties, tiklīdz Klients uzzinājis par neautorizētu vai kļūdaini izpildītu maksājumu, bet ne vēlāk kā 13 (trīspadsmit) mēnešu laikā no dienas, kad nauda norakstīta no konta vai veikts maksājums, ja starp Klientu un Banku noslēgtais līgums (darījuma dokuments) nenosaka citu Sūdzības iesniegšanas termiņu un kārtību.
- 2.6.2. Patērētājs – ne vēlāk kā 24 (divdesmit četru) mēnešu laikā no Bankas finanšu pakalpojuma sniegšanas vai tā pieteikšanas dienas (ja pakalpojums nav sniegts) 2.6.1. punktā minētajos gadījumos, ja starp Patērētāju un Banku noslēgtais līgums (darījuma dokuments) nenosaka citu Sūdzības iesniegšanas termiņu un kārtību.
- 2.6.3. Klients, kas nav Patērētājs, – ne vēlāk kā 60 (sešdesmit) dienu laikā no Bankas finanšu pakalpojuma sniegšanas vai tā pieteikšanas dienas (ja pakalpojums nav sniegts) pārējos 2.6.1.punktā minētajos gadījumos, ja starp Klientu un Banku noslēgtais līgums (darījuma dokuments) nenosaka citu Sūdzības iesniegšanas termiņu un kārtību.
- 2.6.4. Par darījumiem ar finanšu instrumentiem ne vēlāk kā 60 (sešdesmit) dienas no darījuma rīkojuma izpildes vai saņemšanas dienas, ja Sūdzība tiek iesniegta par neizpildītu darījuma rīkojumu.
- 2.7. Iesniedzot rakstveida Sūdzību, tajā jānorāda:
- 2.7.1. Informācija par Sūdzības iesniedzēju:
- fiziskām personām – vārds, uzvārds, dzīvesvietas adrese un kontaktinformācija;
 - juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs, adrese, pārstāvja amats, vārds, uzvārds, tālruņa numurs;
- 2.7.2. Sūdzības būtību;
- 2.7.3. Veidu, kādā iesniedzējs vēlas saņemt Bankas atbildi (ja pa pastu, tad Sūdzībā jānorāda pasta adrese, uz kuru nosūtāma Bankas atbilde);
- 2.7.4. Sūdzības iesniegšanas datumu;
- 2.7.5. Sūdzību pamatojošus dokumentus (ja tādi ir), kurus pievieno pielikumā.
- 2.8. Ja Klienta iesniegtā Sūdzība neatbilst 2.5. un/vai 2.7.punktā noteiktajām prasībām, tad Banka 5 (piecu) darba dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas sagatavo un, ievērojot 3.13.p., noteikto nosūta Klientam rakstisku lūgumu sniegt papildu informāciju.

3. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA UN KĀRTĪBA, KĀDĀ BANKA SNIEDZ ATBILDI KLIENTAM

- 3.1. Par Sūdzības saņemšanas dienu uzskatāma Sūdzības saņemšanas (reģistrācijas) diena Bankā, ja Latvijas Republikas tiesību aktos nav noteikts citādi.
- 3.2. Visas saņemtās Klientu Sūdzības Banka reģistrē atbilstoši Bankas Lietu nomenklatūrai.

- 3.3. Saņemtās Sūdzības tiek nekavējoties nodotas valdes loceklim, kura atbildībā ir produkta vai pakalpojuma joma, par kuru ir saņemta Sūdzība, kurš nodod to izskatīšanai un atbildes sagatavošanai nozīmētajam atbildīgam Bankas darbiniekam.
- 3.4. Par saņemto Sūdzību ir nekavējoties jāinformē Darbības atbilstības un metodoloģijas daļa.
- 3.5. Pēc Klienta Sūdzības saņemšanas atbildīgais darbinieks izskata Sūdzību, savāc un pārbauda visus attiecīgos ar sūdzību saistītos pierādījumus, informāciju un, ja nepieciešams, pieprasa no Klienta papildu informāciju un/vai dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.
- 3.6. Atbildīgais darbinieks informē 3.3.punktā minēto valdes locekli par to, pie kādiem secinājumiem tas ir nonācis attiecībā uz sūdzības pamatotību, kā arī par to, kādas darbības ir veiktas vai ir nepieciešams veikt, lai novērstu problēmu, kas radījusi pamatu Klienta sūdzībai.
- 3.7. Klientu iesniegtās Sūdzības Banka izskata iespējami īsākā laikā un bez liekas kavēšanās.
- 3.8. Ņemot vērā valdes locekļa ieteikumus, atbildīgais darbinieks sagatavo Klientam atbildi, ko iesniedz izskatīšanai un apstiprināšanai 3.3.punktā minētajam atbildīgajam valdes loceklim.
- 3.9. Atbildīgais valdes loceklis izskata un analizē sagatavotos Sūdzības izskatīšanas materiālus un apstiprina atbildi.
- 3.10. Pēc visas šajā Politikā 3.5. punktā minētās nepieciešamās papildu informācijas un/vai dokumentu saņemšanas no Klienta un Sūdzības izskatīšanas, Banka sniedz rakstveida atbildi:
 - 3.10.1. Patērētājam – 15 (piecpadsmit) kalendāro dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas, izņemot gadījumus, ja Banka un Klients šajā termiņā ir vienojušies par Sūdzībā norādītās Klienta prasības izpildi vai par alternatīvu Klienta prasības izpildes veidu;
 - 3.10.2. Klientam, kas nav Patērētājs, – 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas;
 - 3.10.3. 60 (sešdesmit) kalendāro dienu laikā gadījumā, ja Sūdzība ir saistīta ar darījumu, kas ir veikts ārpus Latvijas Republikas teritorijas, izmantojot Bankas emitētu maksājumu karti, vai ja Sūdzības objektīvai izvērtēšanai ir nepieciešams pieprasīt un saņemt informāciju no trešās personas;
 - 3.10.4. 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas maksājuma pakalpojuma izmantotājam Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma izpratnē.
- 3.11. Ja Bankai ir nepieciešams ilgāks laiks vispusīgai Klienta Sūdzībā norādīto faktu un apstākļu noskaidrošanai un izpētei, kā rezultātā Bankai nav iespējams ievērot 3.10.punktā noteiktos termiņus, Banka Sūdzības izskatīšanas termiņu var pagarināt, par to nosūtot Klientam rakstisku paziņojumu, ievērojot 3.13.p. noteikto. Termiņš galīgās atbildes saņemšanai 3.10.4.punktā noteiktajā gadījumā nedrīkst pārsniegt 35 (trīsdesmit piecas) darba dienas kopš sūdzības saņemšanas.
- 3.12. Atbildi uz Sūdzību Banka iesniedzējam sniedz rakstiski, izmantojot vienkāršu, viegli saprotamu valodu un izmantojot tādus pašus sakaru līdzekļus (internetbanka, e–pasts, pasts), kādā Sūdzība tika saņemta, ja Klients nav norādījis citu sev vēlamu atbildes saņemšanas veidu.
- 3.13. Atbildes uz Sūdzībām tiek sniegtas rakstveidā, ievērojot Klienta norādi uz vēlamu atbildes saņemšanas veidu un adresi. Ja Klients Sūdzībā nav norādījis vēlamu atbildes saņemšanas veidu un adresi, Banka sniedz atbildi tādā pašā veidā, kādā tā ir saņemta un uz tādu adresi, kāda ir norādīta Klientu lietā saziņai. Atbilde pa pastu tiek sūtīta ierakstītā veidā.
- 3.14. Atbildes nosūtīšanas fakts tiek fiksēts Bankas iekšējos normatīvajos dokumentos noteiktajā kārtībā.
- 3.15. Banka veic visus iespējamus pasākumus strīda starp Banku un Klientu atrisināšanai pārrunu ceļā.

- 3.16. Ja Sūdzības izskatīšanas laikā Banka konstatē, ka tā ir pilnīgi vai daļēji pamatota, tad Banka veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nekavējoties – saprātīgā termiņā – daļēji vai pilnībā izpildītu Klienta Sūdzībā norādītās prasības un novērstu konstatētos trūkumus vai nepilnības.

4. SŪDZĪBAS ATSTĀŠANA BEZ IZSKATĪŠANAS

- 4.1. Banka ir tiesīga atstāt Sūdzību bez izskatīšanas šādos gadījumos:
- 4.1.1. tajā nav norādīts iesnieguma iesniedzējs (fiziskajai personai — vārds, uzvārds, dzīvesvietas adrese un kontaktinformācija; juridiskajai personai — nosaukums un juridiskā adrese);
 - 4.1.2. tā nav parakstīta;
 - 4.1.3. tās teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
 - 4.1.4. atbilde uz Sūdzību ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējās Sūdzības norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.
- 4.2. 4.1.1.-4.1.4. punktā minētajos gadījumos Banka, norādot pamatojumu, informē Klientu (ja tas ir iespējams), ka Sūdzība tiek atstāta bez izskatīšanas.
- 4.3. Ja Banka ir atstājusi Sūdzību bez izskatīšanas saskaņā ar 4.1.3. vai 4.1.4. punktu, bet Klients atkārtoti iesniedz līdzīga satura Sūdzību, Banka to pieņem zināšanai un atbildi var nesniegt.

5. STRĪDU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

- 5.1. Ja Klients nav apmierināts ar Bankas sniegto atbildi uz viņa Sūdzību, tad Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību Latvijas Komercbanku asociācijas ombudam. Detalizēta informācija par Latvijas Komercbanku asociācijas ombudu, kā arī sūdzību izskatīšanas kārtību ir pieejama Latvijas Komercbanku asociācijas mājas lapā <https://www.financelatvia.eu/>.
- 5.2. Klients var iesniegt Sūdzību Finanšu un kapitāla tirgus komisijai (www.fktk.lv).
- 5.3. Ja saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu Klients ir uzskatāms par Patērētāju, Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā. Detalizēta informācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru un sūdzību iesniegšanas kārtību ir pieejama mājaslapā <http://www.ptac.gov.lv/>.
- 5.4. Klients var celt prasību saistībā ar Sūdzību Latvijas Republikas tiesā vai starp Klientu un Banku noslēgtajā darījumu dokumentā (ar to saistītā dokumentā), par kuru ir izcēlies strīds, norādītajā tiesā vai šķīrējtiesā.
- 5.5. Klients var celt prasību saistībā ar Sūdzību tiesā vai šķīrējtiesā neatkarīgi no tā, vai Klients iepriekš ir iesniedzis Sūdzību ombudam, Patērētāju tiesību aizsardzības centram vai Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.

6. KONTROLE

- 6.1. No Klientiem saņemtās sūdzības (iesniegumus) Darbības atbilstības un metodoloģijas daļas darbinieks reģistrē Bankas Klientu sūdzību reģistrā, kurā tiek fiksēts Sūdzības reģistrācijas numurs Bankas lietvedībā, saņemtās sūdzības datums, apraksts, sūdzības kopija un/vai informācija par Klientu (Klienta vārds, uzvārds, kontaktinformācija), atbildes sniegšanas datums, nepieciešamie uzlabojumi Bankas procesos/dokumentos.
- 6.2. Bankas valde kontrolē Klientu Sūdzību izvērtēšanas un atbilžu sniegšanas procesu.

- 6.3. Reizi ceturksnī Bankas valde analizē sūdzību izskatīšanas datus, lai nodrošinātu, ka tiek noteiktas un risinātas atkārtotas vai sistēmiskas problēmas, kā arī iespējamie tiesiskie un funkcionālie riski, analizējot atsevišķu sūdzību iemeslus, lai noteiktu galvenos attiecīgām sūdzību veidam raksturīgos cēloņus, apsverot, vai šādi cēloņi var ietekmēt arī citus procesus vai produktus, tostarp tos, par kuriem nav saņemtas tiešas sūdzības, un novēršot šādus cēloņus, ja tie ir pamatoti, ar mērķi nodrošināt sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un iekšējās ziņošanas atbilstību šai politikai.
- 6.4. Ja Bankas valde, izskatot informāciju par Klientu Sūdzībām, konstatē, ka ir nepieciešami uzlabojumi, tā pieņem lēmumu par pasākumu plānu ar uzdevumiem, to izpildes termiņiem un atbildīgajiem. Valdes loceklis, kura pienākumos ietilpst darbības atbilstības funkcijas nodrošināšana, kontrolē pasākumu plāna izpildi.
- 6.5. Valde vismaz reizi gadā sniedz Bankas padomei pārskatu par informāciju par Klientu sūdzību un pretenziju pārvaldības jautājumiem.
- 6.6. Padome uzrauga valdes darbību Politikas īstenošanā un konstatēto trūkumu novēršanā, lai Klientu sūdzību un pretenziju pārvaldības jautājumi tiktu risināti efektīvi un operatīvi.
