

## Klientu sūdzību izskatīšanas kārtība

spēkā no 27.02.2024.

### VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

Šīs klientu sūdzību izskatīšanas procedūras (turpmāk tekstā – Procedūra) mērķis ir informēt klientus par sūdzību iesniegšanas formu un izmantojamiem komunikācijas kanāliem, par informāciju, kas jānorāda sūdzībā, kā arī par to, kādā termiņā, formā un veidā tiek sniegtas atbildes. Šajā Procedūrā ir iekļauta arī informācija par ārpusstiesas strīdu risinātājiem un uzraudzības iestādēm, kurās klients var iesniegt sūdzību par Bankas darbību.

**Klients** ir jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas izmanto, ir izmantojusi vai izteikusi vēlēšanos izmantot Bankas sniegtos pakalpojumus.

**Banka** šajā Procedūrā nozīmē “Swedbank” AS un citus Swedbank Grupas uzņēmumus Latvijā: “Swedbank Līzings” SIA, Swedbank P&C Insurance AS Latvijas filiāle, Swedbank Life Insurance SE Latvijas filiāle, “Swedbank leguldījumu Pārvaldes Sabiedrība” AS un “Swedbank Atklātais Pensiju Fonds” AS.

**Klienta pretenzija vai sūdzība** (turpmāk tekstā – **Sūdzība**) ir konkrēta Klienta neapmierinātība ar Bankas produktu, pakalpojumu vai sniegto servisu, ko Klients rakstiski vai mutiski ir izteicis jebkuram Bankas darbiniekam.

Ja rodas papildu jautājumi par šo Procedūru vai Sūdzības iesniegšanu, aicinām sazināties pa tālruni 67 444 444, e-pastu [info@swedbank.lv](mailto:info@swedbank.lv) vai vērsties jebkurā Bankas filiālē.

### 1. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA UN PIENĒMŠANA

1.1. Klients Sūdzību var iesniegt jebkādā formā (mutiski vai rakstiski, tai skaitā elektroniski) un jebkurā Bankas izmantojamā komunikācijas kanālā (Bankas filiāles, internetbanka, e-pasts, tālrunis, čats ar darbinieku).

1.2. Ja Klienta mutiski izteiktajai Sūdzībai ir nepieciešama dziļāka izpēte, Banka var Klientu aicināt attiecīgo Sūdzību iesniegt rakstiski.

1.3. Sūdzībā ir jānorāda apstākļi un dokuments, kas pamato Klienta Sūdzību. Ja Klients atsaucas uz dokumentu, kas nav Bankai brīvi pieejams, Banka var lūgt Klientu pievienot šo dokumentu Sūdzībai.

1.4. Banka, saņemot Sūdzību, apstiprina Sūdzības saņemšanu un norāda Klientam termiņu, cik ātri Sūdzība tiks atrisināta.

### 2. SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANA

2.1. Ja Sūdzība ir par konkrētām Klienta darījumu attiecībām, apkalpošanas situāciju u. tml., izskatot Sūdzību, ir jāveic šī Klienta identifikācija. Ja Klientu nav iespējams identificēt vai Klients atsakās tikt identificēts, Banka ir tiesīga sniegt tikai vispārīgu atbildi, kas satur publiski pieejamu informāciju.

2.2. Bankas attieksme pret Sūdzības iesniedzēju un tā izteiktajiem apgalvojumiem ir cieņpilna un bez aizspriedumiem.

2.3. Banka Sūdzībā minētos apstākļus apņemas noskaidrot pietiekami detalizēti, lai saprastu problēmas pamatcēloni un rastu vispiemērotāko risinājumu. Ja nepieciešams, Banka var sazināties ar Sūdzības iesniedzēju un aicināt precizēt vai iesniegt Sūdzības risināšanai nepieciešamo papildu informāciju.

### 3. ATBILDE UZ SŪDZĪBU

3.1. Ja Klients Sūdzību Bankas darbiniekam iesniedz mutiski, darbinieks, ja iespējams, noskaidro apstākļus un nekavējoties atrisina Sūdzību.

3.2. Ja ir nepieciešama tālāka Sūdzības izskatīšana, Banka sniedz atbildi uz Sūdzību tajā pašā komunikācijas kanālā, kas tika izmantots Sūdzības iesniegšanai, ja vien Klients nav izteicis vēlēšanos atbildi saņemt kādā citā komunikācijas kanālā.

3.3. Banka Sūdzību izskata nekavējoties, bet jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) kalendāra dienu laikā no Sūdzības saņemšanas Bankā. Ja Sūdzību nav iespējams izskatīt norādītajā termiņā, Banka informē Klientu par termiņa pagarināšanas iemesliem un norāda jauno atbildes sniegšanas termiņu.

3.4. Ja Sūdzībā paustie apgalvojumi ir pamatoti, Banka nekavējoties izpilda Klienta prasības vai ierosina Klientam citu risinājumu.

3.5. Ja Banka atsakās izpildīt kādas vai visas Klienta prasības, Banka savu lēmumu pamato Klientam nosūtītajā atbildē.

#### **4. UZRAUDZĪBAS IESTĀDES, ĀRPUSTIESAS STRĪDU RISINĀTĀJI, TIESA**

Ja Bankai un Klientam pēc Sūdzības izskatīšanas ir atšķirīgi viedokļi vai ja ar Klientu nav iespējams panākt kompromisu, Klients ir tiesīgs pieprasīt neatkarīgu izvērtējumu vai strīda izskatīšanu šādās uzraudzības iestādēs vai pie ārpustiesas strīdu risinātājiem (sniegtais saraksts var būt nepilnīgs):

Ārpustiesas strīdu risinātāji:

- Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds, Roberta Hirša iela1, Rīga, LV-1045; tīmekļa vietnes adrese: [www.financelatvia.eu/ombuds/](http://www.financelatvia.eu/ombuds/);
- Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds, Toma iela 4, Rīga, LV-1003; tīmekļa vietnes adrese: [www.laa.lv](http://www.laa.lv), ja sūdzība ir iesniegta saistībā ar apdrošināšanas atlīdzību vai atteikumu to izmaksāt;
- Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs, Toma iela 4, Rīga, LV-1003; tīmekļa vietnes adrese: [www.ltab.lv](http://www.ltab.lv), ja sūdzība ir iesniegta saistībā ar apdrošināšanas atlīdzību vai atteikumu to izmaksāt sauszemes transportlīdzekļu OCTA apdrošināšanā;
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010; tīmekļa vietnes adrese: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv), ja sūdzība ir iesniegta saistībā ar patērētāja tiesību pārkāpumu.

Tiesās uzraudzības iestādes:

- Latvijas Banka, K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050; tīmekļa vietnes adrese: [www.bank.lv](http://www.bank.lv), ja sūdzība ir iesniegta saistībā ar "Swedbank" AS, Swedbank P&C Insurance AS Latvijas filiāles, Swedbank Life Insurance SE Latvijas filiāles, "Swedbank ieguldījumu Pārvaldes Sabiedrība" AS un "Swedbank Atklātais Pensiju Fonds" AS sniegtajiem pakalpojumiem;
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010; tīmekļa vietnes adrese: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv), ja sūdzība ir iesniegta saistībā ar "Swedbank Līzings" SIA sniegtajiem pakalpojumiem.

Uzraudzības iestādes fizisko personu datu aizsardzības jomā:

- Datu valsts inspekcija, Elijas iela 17, Rīga, LV-1050; tīmekļa vietnes adrese: [www.dvi.gov.lv](http://www.dvi.gov.lv).

Klients ir tiesīgs iesniegt prasības pieteikumu tiesā; tīmekļa vietnes adrese: [www.tiesas.lv](http://www.tiesas.lv).