

Patērētāju sūdzību izskatīšanas noteikumi

ALV 1203 01

Dokumenta veids:	Instrukcija
Izdošanas datums:	15.12.2025.
Versija:	1.0.
Lēmuma datums:	09.01.2026.
Lēmuma pieņēmējs:	Valde
Dokumenta sagatavotājs:	Juriste
Iekšējās informācijas drošība:	Ārējai auditorijai
Darbinieki, uz kuriem attiecas dokuments:	Visi darbinieki
Statuss:	Apstiprināts

Redakcijas

Nr.p.k.	Datums	Red.	Punkts	Pamatojums	Autors
1.	15.12.2025	1.0.	Visi	Jauni noteikumi	Juriste Dagne Šklennika Sagatavošanā atbalstu sniedza Klientu apkalpošanas daļas vadītāja Inese Bergmane-Sirotina, Kredītu un riska nodaļas vadītāja Ilze Vanaga
2.	09.01.2026	1.0.	Visi	Lēmuma pieņemšana	Valde

SATURS

PAMATS UN MĒRĶIS	4
1. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA	4
2. SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS PROCESS UN ATBILDES SNIEGŠANAS KĀRTĪBA.....	4
3. UZRAUDZĪBAS IESTĀDES.....	5

PAMATS UN MĒRĶIS

Šie noteikumi izstrādāti, ievērojot Latvijas Republikas normatīvos aktus un SIA "AIZDEVUMS.LV" (turpmāk – **AIZDEVUMS.LV**) iekšējos normatīvos dokumentus, nosakot kārtību, kādā AIZDEVUMS.LV saņem, reģistrē un izskata sūdzības, iebildumus un pieprasījumus (turpmāk – **Sūdzība**) par Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem un tās darbību. Sūdzības/pieprasījumi, kas saistīti ar personas datu apstrādi, iesniedzami atbilstoši AIZDEVUMS.LV Privātuma politikā noteiktajam (<https://www.aizdevums.lv/privatuma-politika/>). Šajos noteikumos aprakstītā iesniegumu apstrādes kārtība pilnā mērā attiecas arī uz juridisko personu un tādu fizisko personu, kas nav uzskatāmas par patērētājiem, iesniegtajām sūdzībām.

1. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA

- 1.1. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības iesniegt Sūdzību par AIZDEVUMS.LV sniegtajiem pakalpojumiem un tā personālu.
- 1.2. Sūdzības iesniedzējs sūdzību AIZDEVUMS.LV var iesniegt rakstiski, izmantojot jebkuru no zemāk norādītajiem komunikācijas kanāliem:
 - 1.2.1. nosūtot uz elektroniskā pasta adresi: aizdevums@aizdevums.lv;
 - 1.2.2. nosūtot pa pastu uz AIZDEVUMS.LV juridisko adresi: Skanstes iela 25, Rīga, LV-1013;
 - 1.2.3. iesniedzot klātienē jebkurā no AIZDEVUMS.LV Klientu apkalpošanas centriem, kuru adreses norādītas mājas lapā <https://www.aizdevums.lv/kontakti/>.
- 1.3. Ja Sūdzība tiek iesniegta 1.2.1.punktā norādītajā veidā, tad tai ir jābūt parakstītai ar drošu elektronisko parakstu, savukārt, ja tā tiek iesniegta 1.2.2. un 1.2.3.punktā norādītajā veidā, tad tai jābūt pašrocīgi parakstītai.
- 1.4. AIZDEVUMS.LV pieņem izskatīšanai Sūdzības tikai valodā.
- 1.5. Sūdzībā obligāti ir jānorāda sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds, personas kods, sūdzības būtība, prasījums un tā pamatojums, Sūdzības parakstīšanas datums, papildus vēlams norādīt arī kontaktinformāciju (adrese, elektroniskā pasta adrese un/vai telefona numurs), veidu, kādā persona vēlas saņemt atbildi uz Sūdzību, un pierādījumus, kas pamato Sūdzību un kuri nav AIZDEVUMS.LV rīcībā.
- 1.6. Ja sūdzību iesniedz pārstāvis, tai jāpievieno pārstāvību pierādoša dokumenta oriģināls vai apliecināta kopija.

2. SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANAS PROCESS UN ATBILDES SNIEGŠANAS KĀRTĪBA

- 2.1. Saņemtās Sūdzības AIZDEVUMS.LV izskata savas kompetences un tiesisko iespēju robežās, pārbaudot faktus un izteiktā prasījuma pamatotību. Nepieciešamības gadījumā AIZDEVUMS.LV ir tiesības no sūdzības iesniedzēja pieprasīt papildus informāciju un/vai dokumentus, kas nepieciešami pilnīgākai Sūdzības izvērtēšanai.
- 2.2. AIZDEVUMS.LV rakstveida atbildi sniedz saprātīgā termiņā, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no Sūdzības saņemšanas dienas.
- 2.3. Ja Sūdzības izskatīšanai ir nepieciešams ilgāks laiks, AIZDEVUMS.LV rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju, norādot atbildes nesniegšanas iemeslu un termiņu, kurā atbilde tiks sniegta.
- 2.4. AIZDEVUMS.LV sniedz rakstisku atbildi sūdzības iesniedzējam, izmantojot tos pašus sakaru līdzekļus, ar kuru starpniecību tika saņemta sūdzība, ja vien sūdzības iesniedzējs nav norādījis citu sev vēlamo atbildes saņemšanas veidu.
- 2.5. Bez sūdzības iesniedzēja piekrišanas netiek izpausta informācija, kas atklāj sūdzības iesniedzēja identitāti, izņemot gadījumu, kad AIZDEVUMS.LV šī informācija jāizpauž saskaņā ar normatīvajiem aktiem.

2.6. AIZDEVUMS.LV neizskata un nesniedz rakstveida atbildi, ja saņemta: 2.6.1. anonīma vai neparakstīta Sūdzība; 2.6.2. Sūdzība, kuras saturs ir klāji aizskarošs un izaicinošs; 2.6.3. Sūdzība, kuras teksts nav salasāms un/vai saprotams; 2.6.4. Sūdzība, kuru parakstījusi pilnvarotā persona, kas pēc AIZDEVUMS.LV aicinājuma nav iesniegusi pilnvarojumu pierādošu dokumentu. 2.7. Ja Sūdzība saturs neprasa atbildi pēc būtības vai sūdzības iesniedzējs ir norādījis, ka nevēlas saņemt rakstisku atbildi, AIZDEVUMS.LV iesniegto Sūdzību pieņem zināšanai un izmanto savā darbā atbilstoši dokumenta saturam. 2.8. Ja sūdzības iesniedzējs Sūdzībā nav norādījis savu tālruņa numuru vai elektroniskā pasta adresi, AIZDEVUMS.LV saziņai ir tiesīgs izmantot tālruņa numuru un/vai elektroniskā pasta adresi, kas norādīta aizdevuma pieteikumā, aizdevuma/galvojuma līgumā vai iepriekšējās sadarbības laikā izmantota saziņai ar sūdzības iesniedzēju.	3. UZRAUDZĪBAS IESTĀDES
Gadījumā, ja strīdu starp AIZDEVUMS.LV un sūdzības iesniedzēju nav iespējams atrisināt vienojoties, sūdzības iesniedzējam ir tiesības vērsties ar sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, pasts@ptac.gov.lv).	