

Sūdzību izskatīšanas procedūra

Spēkā no 20.02.2025

Šajā dokumentā Jūs uzzināsiet, kā varat iesniegt sūdzību par SIA "IPF Digital Latvia" (turpmāk tekstā – "mēs" un "IPFD") darbībām vai bezdarbību, gan saistībā ar patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanu, gan citiem jautājumiem. Šeit sniedzam atbildi, kā mēs izskatām Jūsu sūdzību un kādās iestādēs varat vērsties, ja neesat apmierināts ar mūsu atbildi.

1. KUR JŪS VARAT IESNIEGT SŪDZĪBU

Mūsu kontaktinformācija sūdzības iesniegšanai:

- Telefona numurs – 20140014
- E-pasts - info@ipfdigital.lv
- IPFD birojā - Ūnijas iela 8 K-6, Rīga, Latvija, ierašanās laiku iepriekš saskaņojot telefoniski vai e-pastā

Jūs varat izvēlēties, kuru saziņas kanālu izmantot, lai iesniegtu sūdzību.

2. KĀ IESNIEGT SŪDZĪBU

Sūdzībā jānorāda:

- Jūsu vārds, uzvārds, dzīvesvietas adrese un personas kods;
- Jūsu kontaktinformācija, uz kuru vēlaties saņemt atbildi (pasta adrese, tālruņa numurs vai e-pasta adrese);
- sūdzības iesniegšanas datums;
- sūdzības faktiskie apstākļi, ieskaitot atsauci uz līgumu ar IPFD, saistībā ar kuru iesniedzat sūdzību;
- sūdzības pamatojums;
- Jūsu prasība vai lūgums.

Sūdzībai jāpievieno arī dokumenti, uz kuriem tā balstās, ja tie jums nav brīvi pieejami. Sūdzību izskatīšana ir bez maksas.

3. KĀ UN CIK ĀTRI MĒS IZSKATĀM JŪSU SŪDZĪBU

Kad būsīm saņēmuši jūsu sūdzību, mēs par to Jūs informēsim. Tāpat informēsim arī tad, ja sūdzībā nav sniegta informācija vai dokumenti, kas nepieciešami sūdzības izskatīšanai, dodot Jums iespēju iesniegt trūkstošo informāciju vai dokumentus.

Ja sūdzība iesniegta mutiski, mēs centīsimies atrisināt Jūsu problēmu uzreiz sarunas laikā, ja tas būs iespējams. Tomēr, ja sūdzība prasa rūpīgāku analīzi vai faktu noskaidrošanu, varam lūgt Jums iesniegt sūdzību rakstveidā pa pastu vai e-pastu.

Parasti mēs sniegsim atbildi uz Jūsu sūdzību 15 darba dienu laikā pēc tās saņemšanas. Ja sūdzību nevarēsim izskatīt šajā termiņā, informēsim Jūs par izskatīšanas pagarinājuma iemesliem un jauno atbildes termiņu, kas nepārsniegs 35 darba dienas.

Atbildi nosūtīsim Jums rakstiskā formā vai formātā, kuru iespējams reproducēt rakstiski, izņemot, ja Jūs esat iesniedzis sūdzību mutiski un piekritat saņemt mutisku atbildi.

Ja jūsu sūdzība tiks daļēji vai pilnībā noraidīta, mēs sniegsim arī noraidīšanas iemeslus rakstiski vai formātā, kuru iespējams reproducēt rakstiski, un norādīsim citus iespējamus risinājumus jūsu interešu aizsardzībai, tostarp iespējamus strīdu risināšanas veidus.

Ja jūsu sūdzība tiks atzīta par pamatotu, mēs nekavējoties atjaunosim jūsu pārkāptās tiesības vai piedāvāsim citu risinājumu atkarībā no situācijas.

4. IESTĀDES, KURĀS VĒRSTIES NEAPMIERINOŠAS ATBILDES GADĪJUMĀ

Ja jūs neesat apmierināts ar mūsu atbildi, jums ir tiesības vērsties mūsu uzraudzības iestādē, vai tiesā, lai atrisinātu strīdu. Mūsu uzraudzības iestāde ir:

- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs – pasta adrese: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, Latvija, tālrunis: 65452554, e-pasts: pasts@ptac.gov.lv.

Jebkurā no gadījumiem jums ir arī tiesības vērsties tiesā.