

I. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1.1. TF Bank AB Latvijas filiāle, kas pārstāv Avarda Bank AB (turpmāk – **Banka**) Sūdzību izskatīšanas noteikumi nosaka iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu pārvaldību un izskatīšanas procesu Bankā.

II. LIETOTIE TERMINI

2.1. **Noteikumi** – šie Sūdzību izskatīšanas noteikumi.

2.2. **Tīmekļa vietne** – www.tfbank.lv.

2.3. **Klients** – jebkura fiziska persona, kas izmanto, ir izmantojusi, ir izteikusi nodomu izmantot Bankas pakalpojumus vai ir citādi saistīta ar šiem pakalpojumiem, šo pakalpojumu lietotājiem vai darījumu attiecībām ar Banku.

2.4. **Pakalpojumi** – Pakalpojumi vai produkti, ko Banka un Bankas partneri nodrošina Bankas vārdā.

2.5. **Sūdzība** – rakstisks klienta iesniegums Bankai, kurā norāda kādas personiskās tiesības vai likumīgās intereses, kas saistītas ar Bankas sniegtajiem pakalpojumiem vai līgumiem, ir pārkāptas vai aizskartas, un lūgums apmierināt klienta prasības.

2.6. **Avarda Grupa** ir juridiska persona, kas izveidota Zviedrijā, Avarda Bank AB (publ.), kā arī visas juridiskās personas, kuras tieši vai netieši kontrolē Avarda Bank AB (publ.).

2.7. **Vadītājs** – TF Bank AB Latvijas filiāles vadītājs/pilnvarotā persona.

III. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANAS PROCEDŪRA

3.1. Ja klients uzskata, ka Banka ir pārkāpusi klienta tiesības vai likumīgās intereses, kas saistītas ar Bankas sniegtajiem pakalpojumiem vai līgumiem, ko Banka ir noslēgusi, viņam ir tiesības iesniegt sūdzību Bankai.

3.2. Sūdzība jāiesniedz rakstiski un jānorāda sūdzības apstākļi un klienta prasības. Sūdzībā sniegtā informācija jābūt skaidrai un precīzai, un jāpievieno pamatojoši dokumenti (ja tādi ir), kas apstiprina klienta sniegto informāciju.

3.3. Iesniedzot sūdzību, klientam jānorāda savs vārds, uzvārds un personas kods, lai Banka varētu identificēt klientu, aizdevuma līguma numuru, par kuru tiek iesniegta sūdzība, kā arī viņa dzīvesvietas adresi, tālruņa numuru un e-pasta adresi, ar kuras starpniecību Banka var sazināties, lai sagatavotu un sniegtu atbildi uz sūdzību. Klients ir atbildīgs par sūdzībā norādītās personīgās un kontaktinformācijas precizitāti.

3.4. Banka sniedz klientam informāciju, kas saistīta ar sūdzības pārskatīšanu, izmantojot sūdzībā norādīto kontaktinformāciju.

3.5. Sūdzību ir iespējams iesniegt:

3.5.1. pa pastu, nosūtot uz adresi Mūkusalas iela 42C, Rīga, LV-1004;

3.5.2. ar e-pasta starpniecību, nosūtot uz e-pasta adresi info@tfbank.lv.

3.6. Ja sūdzību iesniedz klienta pārstāvis, sūdzība jāiesniedz Bankai kopā ar pilnvaru, kas apstiprina klienta pārstāvības tiesības un apjomu. Pilnvarai jābūt sagatavotai atbilstošā spēkā esošajiem normatīvajiem dokumentiem.

3.7. Sūdzības Bankā tiek izskatītas bez maksas.

IV. SŪDZĪBU REĢISTRĀCIJA UN APSTRĀDE

4.1. Saņemtās sūdzības ir reģistrētas Bankas sūdzību reģistrācijas žurnālā.

4.2. Reģistrēta sūdzība tiek nosūtīta atbildīgajam darbiniekam izskatīšanai. Tiks izskatītas tikai tās sūdzības, kas ir salasāmas un rakstītas latviešu valodā.

4.3. Atbildīgajam darbiniekam, kas izskata klienta sūdzību, ir tiesības lūgt klientu labot sūdzības trūkumus (piemēram, parakstīt pievienoto dokumentu kopijas, labot nesalasāmus vārdus utt.), sniegt papildu informāciju un/vai dokumentus. Ja klients atsakās novērst sūdzības trūkumus vai sniegt pieprasīto informāciju kas nepieciešama sūdzības izskatīšanai, klienta sūdzība var palikt neizskatīta līdz trūkumu novēršanai.

4.4. Banka izskata klienta sūdzību un sniedz detalizētu, pamatotu, dokumentētu rakstisku atbildi papīra vai citā formātā ne vēlāk kā 14 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas. Atbilde tiek sniegta, izmantojot sūdzībā norādītos datus. Izņēmuma gadījumos, kad nav iespējams sniegt atbildi 14 darba dienu laikā, no Bankas neatkarīgu iemeslu dēļ, Banka nosūta klientam starpatbildi, norādot kavēšanās iemeslus un termiņu, līdz kuram klientam tiks sniegta atbilde. Jebkurā gadījumā termiņš galīgās atbildes sniegšanai nedrīkst pārsniegt 35 darba dienas no sūdzības saņemšanas dienas.

4.5. Ja Banka noraida vai daļēji apmierina klienta sūdzību, Bankas sniegtajā atbildē tiek norādīti iemesli sūdzības noraidīšanai.

4.6. Klientam, kurš nepiekrīt Bankas lēmumam par sūdzību, ir tiesības vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, e-pasts: pasts@ptac.gov.lv).