

Patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtība

Versijas datums: 11.08.2025.

Saturs

1.	Vispārīgie nosacījumi.....	1
2.	Sūdzību pieņemšana un registrācija.....	1
3.	Sūdzības izskatīšana un atbildes sagatavošana	2
4.	Citi jautājumi.....	3

1. Vispārīgie nosacījumi

- 1.1. Sūdzību izskatīšanas kārtība ir izstrādāta, ievērojot Latvijas Republikas normatīvos aktus un tā nosaka kārtību, kādā Holm Bank Latvia SIA (turpmāk – Kredīta devējs) nodrošina patērētāju sūdzību un pretenziju reģistrēšanu un izskatīšanu, apkopojot lietas virzību.
- 1.2. Sūdzība – patērētāja rakstiski iesniegta sūdzība (rakstveida iebildumi, iesniegums, pretenzija, prasība, u.c. dokumenta nosaukumi) par parāda apmēru, esamību vai apmaksas termiņu, parāda aprēķinu vai patērētāja rakstiski iesniegta sūdzība par Kredīta devēja darbinieka uzvedību, pieļautu ļaunprātību, rupju vai vieglu neuzmanību.
- 1.3. Sūdzība šīs kārtības ietvaros var tikt iesniegta arī par citiem jautājumiem, izņemot par patērētāja tiesību realizēšanu personas datu aizsardzības jomā, kur iesniegumi tiek izskatīti Vispārējās datu aizsardzības Regulas noteiktajā kārtībā.
- 1.4. Par sūdzībām nav uzskatāmi patērētāju lūgumi un atsauksmes.

2. Sūdzību pieņemšana un registrācija

- 2.1. Patērētājs sūdzību var iesniegt papīra vai elektroniskā formā. Patērētāja sūdzība uzskatāma par saņemtu tajā datumā, kad tā saņemta kredīta devēja e-pastā, juridiskajā adresē vai klientu apkalpošanas vietā. Kredīta devējs reģistrē saņemto dokumentu reģistrā, norādot numuru, saņemšanas datumu un iesniedzēja personas datus. Sūdzība tiek reģistrēta sūdzības saņemšanas dienā.

Kredīta devēja e-pasta adrese: birojs@holmbank.lv

Kredīta devēja biroja adrese – Dzelzavas iela 120G, Rīga, LV-1021.

- 2.2. Patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtība ir atrodamā Kredīta devēja interneta vietnē www.holmbank.lv un ar to var iepazīties Kredīta devēja birojā uz vietas.
- 2.3. Patērētājam ir tiesības atsaukt savu sūdzību jebkurā tās izskatīšanas posmā.
- 2.4. Patērētājs rakstveida sūdzību var iesniegt personīgi vai ar pārstāvja starpniecību. Iesniedzēja pārstāvim ir jāiesniedz Kredīta devējam dokuments vai pilnvara, kas apliecina tā tiesības pārstāvēt patērētāju. Kredīta devējs trešajām personām sūdzības iesniedzēja identitāti neatklāj, ja vien šāda prasība nav ietverta normatīvo aktu regulējumā.

- 2.5. Patērētāja sūdzībai jāietver patērētāja vārds, uzvārds un dzīvesvietas adrese, kontaktinformācija, sūdzības sastādīšanas datums, kā arī sūdzības būtība – skaidrs apraksts par problēmu, pretenziju vai apstākļiem, kas ir sūdzības pamatā. Ja sūdzības saturs to paredz, papildus jānorāda personas kods vai dzimšanas datums un līguma numurs.
- 2.6. Ja sūdzība balstās uz iebildumus apliecinātiem dokumentiem, un tie nav iesniegti vienlaikus ar sūdzību, tad Kredīta devējs sūdzības izskatīšanu atliek līdz Patērētājs ir iesniedzis nepieciešamo informāciju.
- 2.7. Patērētājs vai patērētāja pilnvarots pārstāvis pašrocīgi paraksta sūdzību (pievienojot pilnvaras kopiju), ja sūdzība tiek iesniegta klātienē vai nosūtīta pa pastu. Elektroniskas sūdzības iesniegšanas gadījumā lieto elektronisko parakstu. Kredīta devējs neizskata anonīmas sūdzības, kurās nav norādīts vai identificējams Sūdzības iesniedzējs.

3. Sūdzības izskatīšana un atbildes sagatavošana

- 3.1. Sūdzības iesniedzējam jānorāda veids, kādā patērētājs vēlas saņemt Kredīta devēja atbildi (ja pa pastu, tad Sūdzībā jānorāda pasta adrese, uz kuru nosūtāma atbilde, ja pa e-pastu, tad Sūdzībā jānorāda epasta adrese, uz kuru nosūtāma atbilde). Ja atbildes saņemšanas veids nebūs norādīts, atbilde tiks sniegta veidā, kādā sūdzība iesniegta. Ja sūdzība tiek iesniegta klātienē, tad Kredīta devēja darbinieks noskaidros veidu atbildes sniegšanai.
- 3.2. Rakstveida atbildi uz saņemto patērētāja sūdzību kredīta devējs nosūta patērētājam pēc iespējas ātrāk, taču ne vēlāk kā 15 kalendāro dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas dienas, bet steidzamības gadījumā – nekavējoties. Ja objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams sagatavot atbildi norādītajā termiņā, par to tiks informēts patērētājs, norādot saprātīgu atbildes sniegšanas termiņu, kā arī pamatojumu pagarinājuma nepieciešamībai.
- 3.3. Kredīta devējs ir tiesīgs atstāt sūdzību bez izskatīšanas šādos gadījumos:
- nav norādīts iesnieguma iesniedzējs (vārds, uzvārds, adrese);
 - sūdzība nav parakstīta (izņemot gadījumus, kad izmantots elektroniskais paraksts);
 - sūdzības saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
 - teksts nav salasāms vai saprotams;
 - atbilde uz sūdzību ir dota iepriekš, un tās saturs attiecībā uz iepriekšējā sūdzībā norādītajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.
- 3.4. Kredīta devējs, izskatot sūdzību, vadās pēc tās satura. Darbinieki, par kuru objektivitāti var rasties šaubas, nepiedalās sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā.
- 3.5. Kredīta devējs atbildes sagatavošanā ietver sekojošus pamatprincipus:
- atbilde tiek sagatavota uz visiem iesniedzēja jautājumiem (ja iespējams), paskaidrojot personai, kā tiks risināta sūdzībā norādītā situācija / problēma,
 - gadījumā, ja patērētāja sūdzība nevar tikt apmierināta, tad tiek norādīts atteikuma motivēts pamatojums.
- 3.6. Ja sūdzības/iesnieguma saturs neprasa atbildi pēc būtības vai patērētājs ir norādījis, ka nevēlas saņemt rakstisku atbildi, Kredīta devējs minēto iesniegumu pieņem zināšanai un izmanto savā darbā atbilstoši dokumenta saturam.

- 3.7. Kredīta devējs noteiktos laika intervālos veic saņemto patērētāju sūdzību tematikas un problemātikas apkopošanu un analīzi, lai identificētu atkārtotus vai sistēmiskus jautājumus un nepieciešamības gadījumā pilnveidotu sniegto pakalpojumu kvalitāti un iekšējās procedūras.

4. Citi jautājumi

- 4.1. Ja sūdzības iesniedzējs un Kredīta devējs nevar atrisināt strīdu izlīguma formā, tad jebkurš strīds, domstarpības vai prasība, kas izriet no kredītēšanas līguma, kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu, spēkā neesamību, tiek izšķirts Latvijas Republikas vispārējās jurisdikcijas tiesā vai var tikt risināts ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtībā, vēršoties pie attiecīgā ārpustiesas strīdu risinātāja (ja tāds izveidots). Ārpustiesas patērētāju strīdu risinātāju datubāze atrodama PTAC mājaslapā <https://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataji>.
- 4.2. Patērētāju tiesību aizsardzības uzraudzību un kontroli veic Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, kas atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55, LV-1010, mājaslapa www.ptac.gov.lv