

KLIENTU SŪDZĪBU UN STRĪDU IZSKATĪŠANAS NOTEIKUMI

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1.1. AS LTB Bank (turpmāk tekstā – Banka) *Klientu sūdzību un strīdu izskatīšanas noteikumi* (turpmāk tekstā – Noteikumi) ir izstrādāti saskaņā ar Kredītiestāžu likumu, Maksājumu pakalpojumu likumu, Finanšu instrumentu tirgus likumu, Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvajiem aktiem un citiem Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, Bankas iekšējiem normatīvajiem dokumentiem, starptautisko banku praksi un paražām, un tie nosaka Klientu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, kā arī strīdu izskatīšanas kārtību AS LTB Bank.

1.2. Noteikumos lietotie termini:

- **Klients** – fiziska persona, t.sk. Patērētājs, vai juridiska persona vai šādu personu apvienība, kurai Banka sniedz finanšu pakalpojumus vai kura ir pieteikusi finanšu pakalpojumu saņemšanu Bankā, iekļaujot kredītiestādes, kuras Bankā atver korespondējošos (LORO) kontus, un finanšu iestādes, ar kurām Banka veic darījumus finanšu tirgos, ja tām Bankā piešķirts privātā Klienta statuss.
- **Patērētājs** – fiziska persona, kurai Banka sniedz finanšu pakalpojumus vai kura ir pieteikusi finanšu pakalpojumu saņemšanu Bankā tā personīgajām un/vai māsaimniecības vajadzībām, bet ne vajadzībām, kas saistītas ar tā saimniecisko un/vai profesionālo darbību.
- **Sūdzība** – Klienta rakstveida sūdzība (pretenzija, iesniegums, pieteikums, prasība vai cits dokuments) par Latvijas Republikas normatīvajos aktos un/vai ar Banku noslēgtajos darījumu dokumentos (līgumos, pieteikumos, maksājuma rīkojumos u.c. dokumentos) noteikto Bankas finanšu pakalpojumu (tai skaitā maksājumu pakalpojumu) sniegšanas noteikumu neievērošanu un/vai pārkāpšanu.
- **Latvijas Komerčbanku asociācija (LKBA)** – ir biedrība, kurā uz brīvprātības principa pamata apvienojas Latvijā reģistrētās bankas un ārzemju banku filiāles.
- **Ombuds** – Latvijas Komerčbanku asociācijas izveidota institūcija ārpus tiesu strīdu noregulēšanai starp Klientu un Banku par bezskaidras naudas līdzekļu kredīta pārvedumiem un darījumiem ar elektroniskajiem maksāšanas līdzekļiem.

1.3. Klienta tiesības un pienākumi:

- 1.3.1. Klientam ir tiesības vērsties tieši Bankā ar savu rakstveida Sūdzību;
- 1.3.2. Klientam, kas vērsies Bankā ar Sūdzību, ir tiesības uz tās izskatīšanu un rakstveida atbildes saņemšanu no Bankas šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā;
- 1.3.3. Klientam ir tiesības jebkurā laikā atsaukt savu Sūdzību;
- 1.3.4. Klients var iesniegt Sūdzību Bankā pats vai ar pārstāvja starpniecību. Klienta pārstāvim ir jāiesniedz Bankā dokuments vai pilnvara, kas apliecina tā tiesības pārstāvēt Klientu;

- 1.3.5. Klientam Sūdzība Bankā ir jāiesniedz un Banka pieņem izskatīšanai Sūdzību latviešu valodā, krievu vai angļu valodā. Sūdzība tiek izskatīta un Bankas rakstveida atbilde Klientam tiek sniegta tajā valodā, kādā ir iesniegta Sūdzība;
- 1.3.6. Klientam ir pienākums pēc Bankas pieprasījuma Bankas noteiktajā termiņā, kas nav īsāks par 14 (četrpadsmit) kalendārām dienām, iesniegt Bankai tās pieprasīto informāciju un dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.
- 1.4. Bankas pienākumi un tiesības:
 - 1.4.1. Banka pieņem un izskata Klientu Sūdzības un sniedz tiem atbildi šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā un termiņos, ievērojot Latvijas Republikas normatīvo aktu, tajā skaitā Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvo aktu un ar Klientiem noslēgto līgumu noteikumus (darījumu dokumentus);
 - 1.4.2. Banka izskata Klientu Sūdzības ievērojot objektivitātes, efektivitātes un taisnīguma principus;
 - 1.4.3. Banka Klientu Sūdzības izskata bez maksas;
 - 1.4.4. Banka neizskata anonīmas Sūdzības, kurās nav norādīts un identificējams Sūdzības iesniedzējs;
 - 1.4.5. Bankai ir tiesības pieprasīt Klientam papildus iesniegt informāciju un dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.

2. SŪDZĪBU IESNIEGŠANA

- 2.1. Klients Sūdzību var iesniegt Bankā tikai rakstveidā.
- 2.2. Banka neizskata Klienta Sūdzības par Bankā spēkā esošo pakalpojumu tarifu un termiņnoguldījumu procentu likmju pamatotību un par Klientam noteiktu kredītlimitu, tā atcelšanu vai grozīšanu, kā arī par kredītlimita piešķiršanas noteikumiem.
- 2.3. Par rakstveidā iesniegtu uzskata Klienta Sūdzību, kas iesniegta Bankā:
 - 2.3.1. Klientam (tā pārstāvim) personīgi ierodoties Bankā un iesniedzot vai uzrakstot Sūdzību;
 - 2.3.2. ar pasta starpniecību – adresējot: AS LTB Bank, Grēcinieku ielā 22, Rīgā, LV–1050;
 - 2.3.3. izmantojot elektronisko pastu – ltb@ltbbank.com;
 - 2.3.4. izmantojot Internetbanku;
 - 2.3.5. izmantojot faksu – numurs + 371 67043511.
- 2.4. Banka pieņem izskatīšanai Klienta Sūdzību, ja:
 - 2.4.1. tā ir ar Klienta (tā pārstāvja) oriģinālu parakstu un zīmogu (ja tāds ir) un ja Sūdzība tiek iesniegta Bankā personīgi vai nosūtīta pa pastu;
 - 2.4.2. tā ir parakstīta ar Klienta Digipass ierīces ģenerētu kodu un ja Sūdzība tiek iesniegta izmantojot Internetbanku;
 - 2.4.3. tā ir parakstīta ar Klienta Testa atslēgu un ja Sūdzība tiek iesniegta izmantojot faksu vai elektronisko pastu.
- 2.5. Klientam ir tiesības iesniegt Bankā Sūdzību šādos gadījumos un termiņos:
 - 2.5.1. par neautorizētu vai kļūdaini izpildītu vai neizpildītu maksājumu (saskaņā ar Maksājumu pakalpojuma likuma prasībām) nekavējoties, tiklīdz Klients uzzinājis par neautorizētu vai kļūdaini izpildītu maksājumu, bet ne vēlāk kā 13 (trīspadsmit) mēnešu laikā no dienas, kad naudas norakstīta no konta vai veikts maksājums, ja starp

Klientu un Banku noslēgtais līgums (darījuma dokuments) nenosaka citu Sūdzības iesniegšanas termiņu un kārtību;

- 2.5.2. skaidras naudas pārskaitīšanas laikā Bankas darbinieka klātbūtnē, kas naudu saņēmis vai izmaksājis, darījumos ar skaidru naudu. Banka nepieņem Sūdzības par skaidras naudas iemaksām un izmaksām, kuras apliecina Klienta (tā pārstāvja) paraksts uz attiecīgā maksājuma dokumenta;
 - 2.5.3. Patērētājam ne vēlāk kā 24 (divdesmit četru) mēnešu laikā no Bankas finanšu pakalpojuma sniegšanas vai tā pieteikšanas dienas (ja pakalpojums nav sniegts) pārējos 2.5.1. un 2.5.2.punktā neminētajos gadījumos, ja starp Patērētāju un Banku noslēgtais līgums (darījuma dokuments) nenosaka citu Sūdzības iesniegšanas termiņu un kārtību;
 - 2.5.4. Klientam, kas nav Patērētājs, ne vēlāk kā 60 (sešdesmit) dienu laikā no Bankas finanšu pakalpojuma sniegšanas vai tā pieteikšanas dienas (ja pakalpojums nav sniegts) pārējos 2.5.1. un 2.5.2.punktā neminētajos gadījumos, ja starp Klientu un Banku noslēgtais līgums (darījuma dokuments) nenosaka citu Sūdzības iesniegšanas termiņu un kārtību.
- 2.6. Sūdzību, kas iesniegta pēc 2.5.punktā norādītā termiņa beigām, Banka ir tiesīga nepieņemt izskatīšanai.
- 2.7. Iesniedzot rakstveida Sūdzību, tajā jānorāda:
- 2.7.1. ziņas par iesniedzēju:
 - fiziskām personām – vārds uzvārds, personas kods, ja tāda nav, tad dzimšanas datums;
 - juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs, pārstāvja amats, vārds, uzvārds;
 - 2.7.2. iesniedzēja tālruņa numurs un adrese;
 - 2.7.3. ja iesniedzējs vēlas atbildi saņemt pa pastu, jānorāda pasta adrese, uz kuru nosūtāma Bankas atbilde;
 - 2.7.4. Sūdzības būtību;
 - 2.7.5. dokumentus, ar ko pamatota Sūdzība (ja tādi ir), iespēju robežās šādus dokumentus pievienojot Sūdzībai.
- 2.8. Ja Klienta iesniegtā Sūdzība neatbilst 2.4. un/vai 2.7.punktā noteiktajām Bankas prasībām, tad Banka 5 (piecu) dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas sagatavo un nosūta Klientam rakstisku vēstuli tādā pašā veidā, kā saņemta Sūdzība, vai uz Klienta norādīto pasta adresi, norādot konstatētos trūkumus un to novēršanas termiņu. Ja Klients Bankas norādītajā termiņā, kas nav īsāks par 14 (četrpadsmit) kalendārām dienām, trūkumus nav novērsis, Banka atstāj saņemto Klienta Sūdzību bez izskatīšanas.
- 2.9. Banka ir tiesīga atstāt bez izskatīšanas sūdzības, kuru saturs ir klaji aizskarošs. Šādā gadījumā Banka informē klientu, ka saņemtā Klienta sūdzība tiek atstāta bez izskatīšanas, to pamatojot un norādot uz trūkumu novēršanas iespēju 2.8.punktā noteiktajā kārtībā.

3. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA UN ATBILDES SNIEGŠANA

- 3.1. Par Sūdzības saņemšanas dienu uzskatāma Sūdzības saņemšanas (reģistrācijas) diena Bankā.
- 3.2. Visas saņemtās Klientu Sūdzības Banka reģistrē Sūdzību reģistrācijas žurnālā.

- 3.3. Saņemtās Sūdzības tiek nekavējoties nodotas atbildes sagatavošanai atbildīgiem Bankas darbiniekiem saskaņā ar Bankas noteikto iekšējo kārtību.
- 3.4. Pēc Klienta Sūdzības saņemšanas Banka izskata Sūdzību un, ja nepieciešams, pieprasa no Klienta papildus informāciju un/vai dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.
- 3.5. Banka iesniegtās Klientu Sūdzības izskata iespējami īsākā laikā.
- 3.6. Pēc Sūdzības, kura atbilst šo Noteikumu prasībām, un pēc 3.4.punktā minētās visas nepieciešamās papildus informācijas un/vai dokumentu saņemšanas no Klienta Banka to izskata un sniedz rakstveida atbildi:
 - Patērētājam – 10 (desmit) kalendāro dienu laikā, izņemot gadījumus, ja Banka un Klients šajā termiņā ir vienojušies par Sūdzībā norādītās Klienta prasības izpildi vai par alternatīvu Klienta prasības izpildes veidu;
 - Klientam, kas nav Patērētājs – 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā.
- 3.7. Ja Bankai ir nepieciešams ilgāks laiks vispusīgai Klienta Sūdzībā norādīto faktu un apstākļu noskaidrošanai un izpētei, kā rezultātā Bankai nav iespējams ievērot 3.6.punktā noteiktos termiņus, Banka Sūdzības izskatīšanas termiņu pagarina uz laiku, ne ilgāku par četriem mēnešiem no Sūdzības saņemšanas dienas par to nosūtot Klientam rakstisku paziņojumu, izmantojot tādas pašas sakaru līdzekļus (internetbanka, e–pasts, pasts), kādā Sūdzība tika saņemta, ja Klients nav norādījis citu sev vēlamu atbildes saņemšanas veidu.
- 3.8. Atbildi uz Sūdzību Banka iesniedzējam sniedz rakstiski, izmantojot tādas pašas sakaru līdzekļus (internetbanka, e–pasts, pasts), kādā Sūdzība tika saņemta, ja Klients nav norādījis citu sev vēlamu atbildes saņemšanas veidu.
- 3.9. Pa pastu saņemtajai Klienta Sūdzībai vai pēc Klienta pieprasījuma Bankas rakstiskā atbilde tiek nosūta Klientam pa pastu ierakstītā vēstulē vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu. Minētajā gadījumā atbilde tiek nosūtīta uz adresi, kas norādīta Klienta Sūdzībā vai uz citu Bankai zināmo Klienta adresi. Banka var izsniegt atbildi arī personīgi Klientam pret parakstu Bankā.
- 3.10. Banka veic visus iespējamus pasākumus strīda starp Banku un Klientu atrisināšanai pārrunu ceļā.
- 3.11. Ja Sūdzības izskatīšanas laikā Banka konstatē, ka tā ir pilnīgi vai daļēji pamatota, tad Banka veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nekavējoties – saprātīgā termiņā daļēji vai pilnībā izpildītu Klienta Sūdzībā norādītās prasības un novērstu konstatētos trūkumus vai nepilnības.

4. STRĪDU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

- 4.1. Ja Klients nav apmierināts ar Bankas sniegto atbildi uz viņa Sūdzību, tad Klientam ir šādas tiesības:
 - 4.1.1. Klients var iesniegt rakstveida Sūdzību jautājumos par bezskaidras naudas līdzekļu kredīta pārvedumiem un darījumiem ar elektroniskajiem maksāšanas līdzekļiem Ombudam saskaņā ar „Nolikumu par Latvijas Komercbanku asociācijas ombudu” un reglamentu „Kārtība, kādā Latvijas Komercbanku asociācijas ombuds izskata kredītiestāžu Klientu sūdzības (reglaments)”. Šajā punktā minētie dokumenti ir pieejami Klientam Latvijas Komercbanku asociācijas mājas lapā internetā – www.bankasoc.lv/skirejtiesa/ombuds

- 4.1.2. Patērētājs var iesniegt Sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram. Kārtību kādā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izskata Sūdzības, pieņem lēmumus un šo lēmumu pārsūdzēšanas kārtību nosaka Patērētāju tiesību aizsardzības likums;
- 4.1.3. ja Klients nav Patērētājs, Klients var iesniegt Sūdzību Finanšu un kapitāla tirgus komisijai;
- 4.1.4. Patērētājs var celt prasību saistībā ar Sūdzību Latvijas Republikas tiesā, ja starp Patērētāju un Banku nav noslēgts šķīrējtiesas līgums atbilstoši Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām, kas ļauj celt prasību attiecīgajā šķīrējtiesā;
- 4.1.5. Klients, kas nav Patērētājs, var celt prasību saistībā ar Sūdzību Latvijas Republikas tiesā vai Latvijas Komerčbanku asociācijas šķīrējtiesā (pēc Klienta izvēles). Ja Klients ceļ prasību Latvijas Komerčbanku asociācijas šķīrējtiesā, tad attiecīgais strīds izšķirams Rīgā saskaņā ar šīs šķīrējtiesas statūtiem, reglamentu un nolikumu par Latvijas Komerčbanku asociācijas šķīrējtiesas izdevumiem.
- 4.2. Klients var celt prasību saistībā ar Sūdzību Latvijas Republikas tiesā vai Latvijas Komerčbanku asociācijas šķīrējtiesā (attiecīgi) neatkarīgi no tā, vai Klients iepriekš ir iesniedzis Sūdzību Ombudam, Patērētāju tiesību aizsardzības centram vai Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.