

**SIA „Legal Balance”
reģ. Nr. 40203125480**

Sūdzību izskatīšanas procedūra

Satura rādītājs

1. Mērķis un pielietojums.....	2
2. Lietotie termini un saīsinājumi.....	2
3. Sūdzību saņemšana un izskatīšana.....	3
4. Rīcība pēc sūdzības saņemšanas	5
Dokumenta kontroles informācija	7
Dokumenta anotācija.....	7

1. Mērķis un pielietojums

Sūdzību izskatīšanas procedūra, turpmāk tekstā – *Procedūra*, nosaka sūdzību reģistrācijas, izskatīšanas un apkopošanas kārtību, tāpat atbilžu sagatavošanas, sniegšanas secību un termiņu sabiedrībā ar ierobežotu atbildību „Legal Balance”, turpmāk tekstā – *Kompānija*, ar mērķi nodrošināt efektīvu klientu sūdzību izskatīšanu un klientu apkalpošanas uzlabošanu *Kompānijā*.

2. Lietotie termini un saīsinājumi

sūdzība	<i>Kompānijas</i> klienta vai citas personas rakstiski vai mutiski izteikts viedoklis vai neapmierinātība par <i>Kompānijas</i> darbību vai sniegto pakalpojumu kvalitāti
atbildīgais darbinieks	<i>Kompānijas</i> darbinieks, kas strādā ar konkrēto aizdevuma lietu un Legal Balance sistēmā norādīts kā atbildīgais darbinieks

Minētie termini „sūdzība” tiek lietoti šīs procedūras ietvaros.

3. Sūdzību saņemšana un izskatīšana

Procesa darbības nosaukums	Izpildītājs	Papildus informācija	Izmantojamie dokumenti
1. Sūdzības iesniegšanas kārtība	Sūdzības iesniedzējs	<p>Sūdzības Kompānijai var iesniegt jebkura fiziska vai juridiska persona.</p> <p>Sūdzības un priekšlikumus var iesniegt sekojošā veidā:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rakstveidā: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. personīgi, 1.2. ar pasta starpniecību, 1.3. izmantojot elektronisko pastu (uz sudzibas@legalbalance.lv vai info@legalbalance.lv). 2. Mutvārdos: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. pa tālruni; 2.2. personīgi. <p>Rakstveidā (personīgi vai uz elektronisko pastu) un mutvārdos saņemto sūdzību vai priekšlikumu reģistrē Legal Balance sistēmā.</p> <p>Ja klients sūdzību vai priekšlikumu iesniedz e-pastā (uz darbinieka vai info e-pastu), tad atbildīgais darbinieks uz to sniedz elektronisku atbildi.</p> <p>Ja sūdzība/priekšlikums saņemts elektroniski (uz darbinieka vai info e-pastu), taču tā ir apstiprināta ar drošu elektronisko parakstu, tā tiek uzskatīta par oficiālu rakstisku vēstuli, kurai jāgatavo oficiāla rakstiska atbilde.</p>	Datu bāze – Legal Balance
2. Saņem, reģistrē un nosūta atbildīgajam darbiniekam un valdes loceklim	Atbildīgais darbinieks	Visas vēstules, kas ir traktējamas kā klientu sūdzības, tiek reģistrētas Legal Balance sistēmā un nosūtītas <i>Kompānijas</i> valdes loceklim, kā arī atbildīgajam darbiniekam.	Iesniegumu likums
3. Reģistrē sūdzību	Atbildīgais darbinieks	<p>Jebkuru sūdzību/ priekšlikumu, ko <i>Kompānija</i> saņem, reģistrē Legal Balance sistēmā.</p> <p>Ja pamatojoties uz klienta sūdzību, tiek identificēta problēma, ko nekavējoties vajag novērst, atbildīgais darbinieks nekavējoties par to informē <i>Kompānijas</i> valdes locekli un pamatojoties uz valdes locekļa rīkojumu atbildīgais darbinieks veic visas nepieciešamās darbības.</p>	Datu bāze – Legal Balance

<p>4. Saskarsme</p>	<p>Kompānija</p>	<p>Saskarsmē ar trešajām personām ir aizliegts bez parādnieka piekrišanas izpaust informāciju par parādnieku.</p> <p>Ja sūdzību ir iesniegusi trešā persona vai ir šaubas, ka to ir iesniedzis parādnieks:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ir aizliegts tai sniegt informāciju; 2) Trešajai personai rakstiski/telefoniski tiek lūgts iesniegt parādnieka pilnvarojuma pierādošus dokumentus; 3) Parādniekam rakstiski tiek lūgts telefoniski sazināties ar Kompāniju personības noskaidrošanai (ja sūdzībā ir norādīts parādnieka telefona numurs, tad atbildīgais darbinieks telefonsiki sazinās ar parādnieku un noskaidro personību uzdodot jautājumus par dzimšanas datumu, gadu skaitu, dzīvesvietas adresi, līguma priekšmetu, u.c.). <p>Saskarsmē ar trešajām personām Kompānijai atgūšanas procesā ir tiesības par sevi sniegt vienīgi šādu informāciju:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tās personas vārds un uzvārds, kura īsteno saskarsmi; 2) Kompānijas nosaukums; 3) Kreditora vai Kompānijas kontaktinformācija. 	<p>Parādu ārpustiesas atgūšanas likums</p>
---------------------	------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

4. Rīcība pēc sūdzības saņemšanas

Procesa darbības nosaukums	Izpildītājs	Papildus informācija	Izmantojamie dokumenti
1. Sagatavo atbildes vēstuli	Atbildīgais darbinieks	Rakstiskā atbilde gan fizikām, gan juridiskām personām jāsniedz 30 kalendāro dienu laikā. Atbildes vēstuli sūta uz sūdzībā norādīto adresi, ja tāda nav – aizdevuma līgumā norādīto adresi un/vai parādnieka norādīto korespondences adresi, un/vai deklarēto/juridisko adresi. Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 kalendāro dienu termiņu nav iespējams ievērot, ar rakstiskas starpposmu atbildes palīdzību informē sūdzības iesniedzēju par sūdzības izskatīšanas termiņa pagarināšanu un tā iemesliem. Maksimālais atbildes sniegšanas termiņš nedrīkst pārsniegt 3 (trīs) kalendāros mēnešus, ja nepastāv no <i>Kompānijas</i> neatkarīgi apstākļi, kas liedz sniegt atbildi uz sūdzību.	Iesniegumu likums
2. Kas gatavos atbildi?	Atbildīgais darbinieks	Atbildes vēstuli gatavo atbildīgais darbinieks, kura atbildībā ir parāda piedziņas lieta un/ vai process, par ko ir saņemta sūdzība. Sagatavojot atbildi, atbildīgais darbinieks atbildi saskaņo ar augstāk stāvošu atbildīgo darbinieku un /vai valdes locekli.	
3. Paraksta vēstuli un nosūta klientam	Valdes loceklis / atbildīgais darbinieks	Atbildes vēstuli paraksta atbildīgais darbinieks un/vai valdes loceklis, un nosūta pa pastu ierakstītā pasta sūtījumā.	
4. Vai nepieciešams novērst sūdzības cēloņus?	Atbildīgais darbinieks	Kritēriji, pēc kuriem izvērtē, vai nepieciešams ierosināt sūdzību cēloņu novēršanu: 1) Sūdzība ir par klientu prasību, kuru <i>Kompānija</i> ir uzņēmusies klientam nodrošināt un kas nav pretrunā ar normatīvajiem aktiem. 2) Sūdzība nav epizodiska nejaušība un pastāv pietiekami augsta iespēja, ka tā atkārtosies. 3) <i>Kompānijai</i> ir kompetence un resursi sūdzības cēloņu novēršanai. Sūdzības cēloņu novēršana obligāti jāierosina, ja piepildās visi 3 kritēriji. Ja pēc šiem kritērijiem nav iespējams pārliecinoši pieņemt lēmumu par sūdzības cēloņu novēršanu, valdes loceklis pieņem lēmumu par sūdzības cēloņu novēršanu, konsultējoties ar atbildīgo darbinieku.	

Sūdzību izskatīšanas procedūra

5. Virza lēmuma pieņemšanu	Atbildīgais darbinieks	Lēmumu par nepieciešamajām darbībām pieņem atbildīgais darbinieks, saskaņojot to ar valdes locekli.	
6. Kontrolē sūdzību cēloņu novēršanas izpildi	Atbildīgais darbinieks	Vienlaikus veic uzraudzību par sūdzības iesniedzēja identitātes, personas datu neizpaušanu trešajām personām.	Normatīvie akti fizisko personu datu apstrādes jomā

Dokumenta kontroles informācija:

Īpašnieks:	SIA „Legal Balance”
------------	---------------------

	Amats, vārds, uzvārds	Paraksts	Datums
Izstrādātājs:	Jurists, Sergejs Volkovs		02.07.2018.

Apstiprinājumi:

Paraksts	Amats, vārds, uzvārds vai apstiprinošās institūcijas nosaukums	Datums
	SIA “Legal Balance” valdes locekle Julija Žiūkaičē	02.07.2018.

Stājas spēkā:	02.07.2018.
---------------	-------------

Dokumenta pārskatīšanas regularitāte:	<ul style="list-style-type: none">Pēc vajadzības
----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

Grozījumu vēsture:

Datums	Versija	Paskaidrojums
-	-	-

Dokumenta anotācija:

Procedūra nosaka sūdzību reģistrācijas, izskatīšanas un apkopošanas kārtību, tāpat atbilžu sagatavošanas, sniegšanas secību un termiņu *Kompānijā* ar mērķi nodrošināt efektīvu klientu sūdzību izskatīšanu un klientu apkalpošanas uzlabošanu.

Dokuments ir pretrunā un dublējas ar citiem normatīvajiem dokumentiem par šo tēmu:nē