

# Atsauksmju un sūdzību izskatīšanas kārtība

---

Mēs esam šeit, lai veidotu labāku finanšu vidi, kas ilgtermiņā sniegs labumu visiem – mūsu klientiem, akcionāriem, darbiniekiem, partneriem un sabiedrībai kopumā. Mēs izaicinām vietējās finanšu nozares pieņēmumus un tradīcijas, kā arī paši sevi, lai nodrošinātu labāko pieredzi visiem. Tādēļ mums ir svarīgs tavš viedoklis. Mēs augstu novērtējam atsauksmes - gan pozitīvas, gan kritiskas. Ja kāds no mūsu sniegtajiem pakalpojumiem tevi neapmierina, tu vari iesniegt mums sūdzību.

Atsauksmes un sūdzības vari mums iesniegt tev ērtākajā veidā:

- izmantojot INDEXO Bankas tiešsaistes tērzēšanas vietni INDEXO mājaslapā <https://indexo.lv/>
- izmantojot INDEXO mobilo lietotni
- Sociālajos tīklos: [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#)
- Nosūtot mums elektronisku vēstuli uz [klienti@indexo.lv](mailto:klienti@indexo.lv)
- Nosūtot mums vēstuli uz Roberta Hirša ielu 1, Rīga, LV-1045, Latvija

Izvēloties saziņas veidu, atceries, ka atbildi uz tavu pieprasījumu varēsim sniegt tikai tad, ja būsi sevi identificējis izmantojot INDEXO mobilo lietotni vai atsūtot elektroniski parakstītu vēstuli.

Tavu sniegto sūdzību mēs izskatīsim pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 15 dienu laikā<sup>1</sup>. Ir gadījumi, kad izpēte prasa ilgāku laiku, tādā gadījumā mēs tevi informēsim. Iespējams mums būs nepieciešama no tevis papildu informācija, lai izskatītu sūdzību.

Ja tev mūsu atbilde nešķiet pilnīga vai nepiekrīti tai, vai iespējams pēc atbildes saņemšanas vēlies papildināt sākotnēji sniegto sūdzību, lūdzu, sazinies ar mums atkārtoti. Ja tomēr uzskati, ka mūsu atbilde ir neatbilstoša un nevēlies turpināt komunikāciju, tu vari vērsties zemāk norādītajās iestādēs:

- Finanšu nozares asociācijas ombuds, Doma laukumā 8A-6, Rīgā, LV-1050, mājaslapas adrese: <https://www.financelatvia.eu>
- Latvijas Banka, Kr. Valdemāra ielā 2A, Rīgā, LV-1050, mājaslapas adrese: [www.bank.lv](http://www.bank.lv)
- Datu valsts inspekcija, Blaumaņa ielā 11/13-11, Rīgā, LV-1011, mājaslapas adrese: [www.dvi.gov.lv](http://www.dvi.gov.lv)
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Brīvības ielā 55, Rīgā LV-101, mājaslapas adrese: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

Tāpat tev ir tiesības iesniegt prasības pieteikumu Latvijas Republikas tiesā, mājaslapas adrese: [www.tiesas.lv](http://www.tiesas.lv)

---

<sup>1</sup> Pretenziju izskatīšanas termiņš darījumiem ar INDEXO karti ir noteikts INDEXO Vispārējās darījumu noteikumos.