

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 pieņemumus 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 vari mums iesniegt tev ērtākajā veidā:

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

Ja vēlies iesniegt Sūdzību un saņemt pēc iespējas precīzāku informāciju vai skaidrojumu par darījumu attiecībām ar tevi kā INDEXO klientu - izmanto saziņas kanālu, kurā varam tevi identificēt kā klientu:

- izmantojot INDEXO mobilo lietotni
- izmantojot tiešsaistes tērzēšanas vietni klientu portālā mans.indexo.lv (veicot autentifikāciju)
- atsūtot ar elektronisko parakstu parakstītu vēstuli uz klienti@indexo.lv

Ievērojot Kredītiestāžu likumā noteikto pienākumu garantēt klientu personas, kontu, noguldījumu un darījumu noslēpumu, neidentificētos kanālos (piemēram, [Facebook](#)) mēs sniegsim tikai vispārīgu informāciju.

Lai saņemtais sūdzības izskatīšana noritētu raitāk, tajā norādi īsu situācijas aprakstu un vēlamu atbildes saņemšanas veidu. Ja tavā rīcībā ir situāciju apstiprinoši dokumenti, pievieno arī tos. Tavu sūdzību mēs izskatīsim pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 15 dienu laikā¹. Ir gadījumi, kad situācijas izpēte prasa ilgāku laiku, tādā gadījumā mēs tevi informēsim. Iespējams, mums būs nepieciešama no tevis papildu informācija, lai izskatītu sūdzību.

Sūdzības izskatīšana ir bez maksas.

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
- Datu valsts inspekcija, Blaumaņa ielā 11/13-11, Rīgā, LV-1011, mājaslapas adrese: www.dvi.gov.lv
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Brīvības ielā 55, Rīgā LV-1011, mājaslapas adrese: www.ptac.gov.lv

¹ Pretenziju izskatīšanas termiņš darījumiem ar INDEXO karti ir noteikts INDEXO Vispārējos darījumu noteikumos.

Tāpat tev ir tiesības iesniegt prasības pieteikumu Latvijas Republikas tiesā, mājaslapas adrese: www.tiesas.lv