

Sūdzību izskatīšanas rokasgrāmata

Piemērots no 2019.gada 1. aprīļa

Danske Bank A/S filiālē Latvijā, Danske Bank A/S Lietuvas filiālē un Danske Bank A/S Igaunijas filiālē

Mūsu mērķis ir nodrošināt saviem klientiem augstākās kvalitātes pakalpojumus un, ja ir radušās sūdzības, mēs tās risinām ātri un efektīvi. Klientu atsauksmes mums palīdz uzlabot savus pakalpojumus.

Ja Jūs vēlaties iesniegt sūdzību, aicinām sākotnēji sazināties ar savu darījumu vadītāju bankā. Saņemot informāciju no klienta, mēs izvērtējam situāciju un meklējam labāko iespējamo risinājumu.

1. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANAS KĀRTĪBA

1.1. Kādā formātā jāiesniedz sūdzība?

Lai sūdzību izskatīšana un visas vajadzīgās informācijas apkopošana notiktu raiti, mēs pieņemam sūdzības rakstiskā formā –vēstulē vai elektroniski (piemēram, e-pastā vai Danske eBankā). Tomēr, ja nevarat iesniegt sūdzību rakstiskā formātā, sazinieties ar mums pa tālruni.

1.2. Kā rīkoties, ja vēlaties iesniegt sūdzību?

Sazinieties ar banku kādā no tālāk norādītajiem veidiem:

Danske Bank A/S Igaunijas filiālē

1. zvanot Bankas speciālistam pa tālruni +372 6 800 800;
2. nosūtot elektronisku paziņojumu Danske eBankā;
3. nosūtot e-pastu bankas darbiniekam vai info@danskebank.ee;
4. nosūtot vēstuli pa pastu uz adresi
Narva mnt. 11,
15015 Tallinn,
Estonia.
5. aizpildot sūdzības veidlapu jebkurā bankas klientu centrā;
6. aizpildot pieteikumu tīmekļa vietnē: <https://danskebank.ee/en/complaints>.

Danske Bank A/S filiālē Latvijā

1. zvanot Bankas speciālistam pa tālruni +371 67 959 599;
2. nosūtot elektronisku paziņojumu Danske eBankā;
3. nosūtot e-pastu bankas darbiniekam vai info@danskebank.lv;
4. nosūtot vēstuli pa pastu uz adresi
Cēsu iela 31, k-8,
Rīga, LV-1012
Latvijā,
5. aizpildot sūdzības veidlapu bankas klientu centrā;

6. aizpildot pieteikumu tīmekļa vietnē <https://danskebank.lv/sudzibas/>

Danske Bank A/S Lietuvas filiālē

1. zvanot Bankas speciālistam pa tālruni +370 5 215 6666;
2. nosūtot elektronisku paziņojumu Danske eBankā;
3. nosūtot e-pastu bankas darbiniekam vai info@danskebank.lt;
4. nosūtot vēstuli pa pastu uz adresi
Saltoniškių str. 2,
LT-08500, Vilnius,
Lithuania;
5. aizpildot sūdzības veidlapu bankas klientu centrā;
6. aizpildot pieteikumu tīmekļa vietnē <https://danskebank.lt/en/complaints>

1.3. Kāda informācija ir jāsniedz, lai mēs varētu pareizi izpētīt jūsu pieprasījumu?

1. Jūsu vai jūsu pārstāvja vārds, uzvārds, personas kods /uzņēmuma nosaukums, reģistrācijas numurs (ja pieteikuma iesniedzējs ir juridiska persona);
2. Jūsu korespondences adrese/uzņēmuma korespondences adrese (ja pieteikuma iesniedzējs ir juridiska persona) un kontakttālruna numurs;
3. Sūdzības rašanās datums un vieta;
4. Sūdzības būtība: Jūsu, iespējams, pārkāptās tiesības un/vai intereses, informācija par to, kā Banka ir pārkāpusi Jūsu tiesības un/vai intereses, strīda faktiskie apstākļi, prasības bankai;
5. Veids, kādā vēlaties saņemt atbildi no Bankas;
6. Jūsu vai Jūsu pārstāvja paraksts uz sūdzības (ja sūdzība ir iesniegta papīra formātā).
7. Pielikumi par sūdzības būtību, dokumenti, ja tādi ir, sūdzībā norādītie apliecinājumi, dokumenti kas apliecina pārstāvniecību, utt.

1.4. Kā uzzināt, vai sūdzība ir izskatīta?

Tiklīdz mēs būsim izpētījuši problēmu, par kuru ziņojāt, jūs saņemsit apstiprinājuma vēstuli/e-pasta ziņojumu un/vai pieprasījumu sniegt plašāku informāciju.

1.5. Cik ilgā laikā parasti tiek sniegta atbilde uz sūdzību?

Banka izskata sūdzības, ievērojot tālāk aprakstītos termiņus.

- Patērētāju sūdzības – 14 kalendārās dienas pēc sūdzības saņemšanas ar noteiktiem izņēmumiem (piemēram, ja kompetentā valsts iestāde pēc

SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS ROKASGRĀMATA

sūdzības pārsūtīšanas Bankai nosaka citu sūdzības izskatīšanas termiņu utt.).

- Patērētāju sūdzības saistībā ar maksājumu pakalpojumiem un citas sūdzības – 15 darba dienas pēc sūdzības saņemšanas ar noteiktiem izņēmumiem (piemēram, ja kompetentā valsts iestāde pēc sūdzības pārsūtīšanas nosaka citu sūdzības izskatīšanas termiņu vai arī ja objektīvu, ārpus bankas kontroles esošu, iemeslu dēļ) (piemēram, sūdzības sarežģītības pakāpes dēļ) utt.) Banka nevar sniegt galīgo atbildi 15 darba dienu laikā). Tomēr pieteikuma iesniedzējam jāsaņem galīgā atbilde ne vēlāk kā 35 darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas bankā.

Ja sūdzībā nav ietverta 1.3. punktā minētā informācija, Banka lūgs sūdzības iesniedzēju iesniegt trūkstāšo informāciju. Banka sāks izskatīt saņemto sūdzību tajā dienā, kad Banka saņems trūkstāšo informāciju. No tās sāks skaitīt arī iepriekš minētos sūdzību izskatīšanas termiņus.

Banka uzskata, ka patērētājs ir fiziska persona, kas izsaka vēlēšanos slēgt vai slēdz vienošanos ar Banku personiskos, ar ģimeni vai mājsaimniecību saistītos nolūkos un kas veic darbības tādos nolūkos, kas ir nesaistīti ar saimniecisko vai profesionālo darbību. Tikai Danske Bank A/S filiālē Lietuvā jēdziens "patērētājs" attiecas arī uz fizisku personu, kas veic saimniecisko vai profesionālo darbību, izmantojot maksājumu pakalpojumus, tomēr tikai tādā apmērā, kādā tie ir saistīti ar aizsardzību pret nesankcionētiem maksājumiem, tostarp, nosakot maksimālo zaudējumu apjomu.

1.6. Kā rīkoties, ja neesat apmierināts ar atbildi?

Ja esat juridiska persona, varat vērsties tiesā. Ja esat patērētājs: saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem, Jūs varat vērsties kompetentajās pirmstiesas iestādēs, kas lemj par patērētāju strīdiem:

Igaunijā ārpustiesas procesus veic:

- Finanšu uzraudzības iestāde
adrese: Sakala 4, Tallina, 15030
tālrunis: + 372 6 680 500
fakss: + 372 6 680 501
e-pasta adrese: info@fi.ee
tīmekļa vietne: www.fi.ee
- Patērētāju tiesību aizsardzības padome
adrese: Pronksi 12, Tallina, 10117
tālrunis: + 372 6201 707
fakss: + 372 6 201 701
e-pasta adrese: info@ttja.ee
tīmekļa vietne: www.ttja.ee
Sūdzības, kas izriet no līguma, kas noslēgts ar saziņas līdzekļu starpniecību, var iesniegt Patērētāju tiesību aizsardzības padomei elektroniskajā vidē, kas pieejama vietnē <http://ec.europa.eu/odr>.
- Datu valsts inspekcija
adrese: Tatari 39, Tallinn10134
tālrunis: +372 6 274 135
fakss: + 372 6 274 137
e-pasta adrese: info@aki.ee
tīmekļa vietne: www.aki.ee
- Igaunijas Satiksmes apdrošināšanas fonda samierināšanas iestāde
adrese: Mustamäe tee 46 (korpuss A), Tallina 10621
tālrunis: + 372 667 1800
fakss: + 372 667 1800
e-pasta adrese: lepitus@lkf.ee
tīmekļa vietne: www.lkf.ee/et/lepitusorgan

Latvijā ārpustiesas procesus veic:

- Finanšu un kapitāla tirgus komisija
adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050
tālrunis: + 371 67774800
e-pasta adrese: fktk@fktk.lv
tīmekļa vietne: www.fktk.lv
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
adrese: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010
tālrunis: + 371 65452554
e-pasta adrese: ptac@ptac.gov.lv
tīmekļa vietne: www.ptac.gov.lv
- Datu valsts inspekcija
adrese: Blaumaņa iela 11/13-15, Rīga, LV-1011
tālrunis: + 371 67223131
e-pasta adrese: info@dvi.gov.lv
tīmekļa vietne: www.dvi.gov.lv
- Finanšu nozares asociācijas ombuds
adrese: Doma laukums 8A, Rīga, LV-1050
tālrunis: + 371 67284562
e-pasta adrese: ombuds@financelatvia.eu
tīmekļa vietne: ombuds@financelatvia.eu

Lietuvā ārpustiesas procesus veic:

- Lietuvas banka
adrese: Gedimino pr. 6, LT-01103 Viļņa
tālrunis: +370 5 268 0029
tīmekļa vietne: www.lb.lt
- Nacionālā patērētāju tiesību aizsardzības iestāde
adrese: Vilniaus g. 25, 01402 Viļņa
tālrunis: +370 5 262 6751
e-pasta adrese: tarnyba@vvtat.lt
tīmekļa vietne: www.vvtat.lt
- Valsts datu aizsardzības inspekcija
adrese: A. Juozapavicius g. 6, 09310 Viļņa
tālrunis: +370 5 271 2804
e-pasta adrese: ada@ada.lt
tīmekļa vietne: www.ada.lt

Ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar Bankas atbildi uz sūdzību vai atbildes neesamību, iesniedzējam ir jāvēršas Lietuvas Bankā pirmstiesas procedūrai viena gada laikā no dienas, kad sūdzība iesniegta Bankai (piemērojams tikai Lietuvā).