

# Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšanas kārtība

## 1. pants. Regulējuma mērķis

Šī regulējuma mērķis ir noteikt kārtību, kāda SIA „Citadele Leasing” (turpmāk tekstā – Sabiedrība) saņem, izskata un sniedz atbildi uz patērētāju iesniegumiem, lūgumiem, sūdzībām, priekšlikumiem vai jautājumiem, ievērojot Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un MK noteikumus Nr. 245 „Noteikumi par kārtību, kādā izsniedz, pārreģistrē, aptur un anulē speciālo atļauju (licenci) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai un maksā valsts nodevu par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un pārreģistrāciju, kā arī prasībām kapitālsabiedrības speciālās atļaujas (licences) saņemšanai.

## 2. pants. Regulējuma darbības joma

(1) Regulējums nosaka kārtību, kādā patērētājs iesniedz un Sabiedrība izskata dokumentu, kurā ietverts patērētāja lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums (turpmāk – iesniegums), un atbild uz to, kā arī nosaka kārtību, kādā Sabiedrība pieņem apmeklētājus.

(2) Šis regulējums neattiecas uz informācijas pieprasījumiem, kā arī uz iesniegumiem, kuriem saskaņā ar normatīvo aktu prasībām ir cita izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtība.

(3) Šo regulējumu piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar elektronisko parakstu.

(4) Šis regulējums neattiecas uz dokumentu apriti starp Sabiedrību un tās amatpersonām un darbiniekiem.

## 3. pants. Iesnieguma iesniegšana

(1) Iesniegumā norādāmas ziņas par tā iesniedzēju (vārds un uzvārds, kā arī adrese un, ja nepieciešams, citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju), iesniegšanas datumu, iesnieguma būtību, savu prasījumu (ja tāds pastāv) un tā pamatojumu.

(2) Iesniegumu var iesniegt rakstveidā, iesniedzot to personīgi, atsūtot pa pastu vai elektronisko pastu.

(3) Iesniegumam, ja nepieciešams, pievieno dokumentu kopijas, kas apstiprina iesniegumā minētos apstākļus.

(4) Iesniegumu un atbilžu reģistrācijas kārtība ir noteikta Sabiedrības Lietvedības instrukcijā.

## 4. pants. Iesnieguma izskatīšana un atbildēšana uz to

(1) Sabiedrība iesniegumu izskata, vadoties pēc tā satura.

(2) Sabiedrība atbildi pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no iesnieguma saņemšanas, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi.

(3) Ja iesnieguma saturs neprasa atbildi pēc būtības, Sabiedrība uz to neatbild vai arī 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no iesnieguma saņemšanas informē iesniedzēju, ka attiecīgo iesniegumu ir saņēmusi.

(4) Ja iesniegumā ietverta sūdzība, kurā Sabiedrībai izteikts aizrādījums vai neapmierinātība par Sabiedrības vai Sabiedrības darbinieka rīcību, Sabiedrība atbildē uz iesniegumu norāda apsvērumus, kas ir par pamatu šādai Sabiedrības vai tās darbinieka rīcībai.

(5) Ja patērētājs iesniegumā norādījis, ka uz tās iesniegumu nav nepieciešams atbildēt, Sabiedrība var neatbildēt uz šādu iesniegumu.

(6) Ja patērētājs nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sabiedrība atbildi uz iesniegumu nosūta uz iesniedzēja norādīto adresi. Ja elektroniskā veidā iesniegtā iesniegumā privātpersona nav devusi norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sabiedrība atbildi uz iesniegumu nosūta tikai elektroniskā veidā.

(7) Ja Sabiedrība objektīvu iemeslu dēļ nav spējīga sagatavot atbildi šā panta 2. un 3. daļā norādītajā termiņā, Sabiedrība par to informē patērētāju, norādot saprātīgu atbildes sniegšanas termiņu, kā arī pamatojumu pagarinājuma nepieciešamībai.

## 5. pants. Atbildēšana uz vairāku privātpersonu iesniegumiem

(1) Atbildi uz vairāku patērētāju kopīgu iesniegumu nosūta tam patērētājam, kurš attiecīgo iesniegumu parakstījis pirmais, ja iesnieguma iesniedzēji nav norādījuši citu privātpersonu. Ja minētā persona nav sasniedzama, atbildi nosūta vienam no iesnieguma parakstītājiem, kurš ir norādījis savu adresi vai citas ziņas, kas palīdz ar viņu sazināties.

(2) Ja Sabiedrība saņemusi vairākus viena vai vairāku patērētāju atsevišķus iesniegumus vai vairāku patērētāju kopīgus, pēc būtības vienāda satura iesniegumus, Sabiedrība uz tiem var sniegt arī vienu kopīgu atbildi. Atbildi nosūta katram iesniedzējam vai, ja saņemti vairāki vairāku patērētāju kopīgi iesniegumi, to nosūta atbilstoši šā panta pirmās daļas prasībām.

(3) Ja šā panta otrajā daļā minēto iesniegumu skaits ir tāds, ka atbildes sniegšana uz katru iesniegumu prasītu nesamērīgu Sabiedrības resursu patēriņu, un šiem iesniegumiem nepiemīt individuāls raksturs (piemēram, tie iesniegti organizētas akcijas ietvaros), uz šiem iesniegumiem attiecīgi 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no pirmā iesnieguma saņemšanas dienas var sniegt vienu kopīgu atbildi, to nenosūtot iesniedzējam. Atbildi izliek iestādes apmeklētājiem pieejamās telpās un pēc mutvārdu pieprasījuma izsniedz personiski iesniedzējam.

## 6. pants. Iesnieguma atstāšana bez izskatīšanas

(1) Sabiedrība ir tiesīga atstāt iesniegumu bez izskatīšanas šādos gadījumos:

- 1) iesniegumā nav norādīts iesnieguma iesniedzējs (vārds, uzvārds un adrese);
- 2) iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
- 3) iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
- 4) atbilde uz iesniegumu ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.

(2) Šā panta pirmās daļas 2. – 4.punktā minētajā gadījumā Sabiedrība, norādot pamatojumu, informē privātpersonu, ka iesniegums tiek atstāts bez izskatīšanas.

## 7. pants. Apmeklētāju pieņemšanas kārtība

(1) Sabiedrība, ievērojot normatīvo aktu prasības un tās darbības specifiku, nodrošina, ka tā ir pieejama apmeklētājiem.

(2) Apmeklētāju pieņemšanas laiku un kārtību nosaka Sabiedrības valde, nodrošinot, lai apmeklētāji tiek pieņemti pēc iespējas viņiem izdevīgā laikā, ņemot vērā Sabiedrības darbinieku darba laiku.

(3) Informācija par Sabiedrības darba laiku ir pieejama iestādē (telpā, kas ir pieejama ikvienam iestādes apmeklētājam) un Sabiedrības mājaslapā internetā.

## 8. pants. Informācijas izpaušanas ierobežojumi

(1) Aizliegts bez iesnieguma iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti, izņemot gadījumu, kad Sabiedrībai saskaņā ar likumu šāda informācija ir jāizpauž vai arī iesniedzējs ar Sabiedrību noslēgtajā līgumā vai citā dokumentā tam ir piekritis.

(2) Ja iesniedzējs nevēlas, lai iesniegumā minētie fakti tiktu izpausti, viņš to norāda iesniegumā. Ja iesniegumā nav ietverta norāde par aizliegumu izpaust tajā minētos faktus, Sabiedrība tos ir tiesīga izpaust, ievērojot šā panta pirmās daļas un citu normatīvo aktu prasības.