

Klientu sūdzību izskatīšanas kārtība

1. Sūdzību izskatīšana

- 1.1. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Mobilly” (vienotais reģistrācijas Nr. 40003654405, adrese: Dzirnavu iela 91, k-3, Rīga, LV-1011), turpmāk tekstā – Mobilly, kuras kā elektroniskās naudas emitenta darbību uzrauga Latvijas Banka (K. Valdemāra iela 2A, Rīga; tālr. +371 67022300, e-pasts: info@bank.lv), un kura ir reģistrēta Latvijas Bankas uzturētajā elektroniskās naudas iestāžu reģistrā.
- 1.2. Mēs pastāvīgi rūpējamies par to, lai mūsu klientiem tiktu piedāvāti visaugstākās kvalitātes finanšu pakalpojumi un nodrošināts tāds pakalpojumu klāsts un apkalpošanas līmenis, kas pārsniedz klientu cerības.
- 1.3. Tomēr, ja Jūs esat neapmierināts ar mūsu produktu vai pakalpojumu, vai arī Jūs neapmierina apkalpošanas kvalitāte, lūdzam mūs informēt par to.
- 1.4. Visas sūdzības, ierosinājumus un priekšlikumus Mobilly rūpīgi analizē un uz gūto secinājumu pamata cenšas atbilstoši uzlabot pakalpojumus un apkalpošanas kvalitāti.
- 1.5. Klienta ierosinātā elektroniskās naudas darījuma apstrīdēšanas (reklamācijas) iesniegšana un izskatīšana kārtība norādīta līgumā un tā noteikumos.
- 1.6. Esiet laipni aicināti izteikt ierosinājumus un priekšlikumus, neapmierinātību pa tālruni 1859 vai rakstot uz mūsu e-pastu: info@mobilly.lv

2. Rakstiskās sūdzības iesniegšana

2.1. Mobilly pieņem rakstiskās sūdzības:

- a) Klientam (tā pārstāvim) personīgi **ierodoties Mobilly birojā un iesniedzot sūdzību;**
- b) ar pasta starpniecību – nosūtot sūdzību uz Mobilly juridisko adresi: **Dzirnavu iela 91/3, Rīga, LV-1011;**
- c) izmantojot elektronisko pastu – info@mobilly.lv

2.2. Mobilly pieņem izskatīšanai klienta sūdzību, kura ir parakstīta ar:

- a. Klienta (tā pārstāvja) pašrocīgu parakstu, ja sūdzība tiek iesniegta Mobilly personīgi vai nosūtīta pa pastu;
- b. klienta drošu elektronisko parakstu.

2.3. Iesniedzot rakstveida sūdzību, tajā obligāti jānorāda:

informāciju par:

- a. sūdzības iesniedzēju:

Klientu sūdzību izskatīšanas kārība

- fiziskām personām – vārds, uzvārds, telefona numurs (identifikators), personas kods, ja tāda nav, tad dzimšanas datums, dzīvesvietas adrese vai cita adrese, uz kuru nosūtīt atbildi, tālruņa numurs; e-pasta adrese;
- juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs, adrese, e-pasta adrese, pārstāvja, kas ir tiesīgs pārstāvēt iesniedzēja intereses, amats, vārds, uzvārds, pārstāvības pamats, tālruņa numurs, e-pasta adrese.

b. veidu, kādā iesniedzējs vēlas saņemt Mobilly atbildi;

c. sūdzības priekšmetu, būtību, apstākļus, kas apliecina sūdzību un prasījumu;

d. dokumentus (ja tādi ir), citi pierādījumi, kurus pievieno pielikumā un ar ko pamatota sūdzība vai prasījums

Mobilly patur tiesības atstāt saņemto sūdzību bez izskatīšanas, ja iepriekš minētā obligātā informācija nav norādīta.

Mobilly patur tiesības saņemot sūdzību un tās izskatīšanas gaitā pieprasīt papildus informāciju un dokumentus, lai varētu izskatīt vispusīgi iesniegto sūdzību vai prasījumu.

Mobilly veic klienta un tā pārstāvju identifikāciju saskaņā ar Latvijas Republikas tiesību aktu un Mobilly prasībām. Klientam ir pienākums iesniegt Mobilly pieprasīto informāciju un dokumentus, kas apstiprina sniegtās informācijas patiesumu.

2.4. Atbildes uz sūdzību vai prasījumu sniegšana

Saņemtās sūdzības un prasījumus mēs cenšamies izskatīt pēc iespējas ātrāk un atbildes sniedzam pēc visu būtisko pierādījumu un informācijas saņemšanas un pārbaudes.

Rakstveida atbilde uz sūdzību tiek nosūtīta uz klienta iesniegumā norādīto adresi un šādos termiņos:

- fiziskai personai - ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, ievērojot Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteiktās prasības;
- juridiskai personai – ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas Mobilly;
- citos gadījumos - ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas Mobilly.

Ja Mobilly ir nepieciešams ilgāks laiks vispusīgai klienta sūdzībā norādīto faktu un apstākļu noskaidrošanai un izpētei, kā rezultātā Mobilly nav iespējams ievērot augstāk noteiktos termiņus, Mobilly sūdzības izskatīšanas termiņu var pagarināt, par to nosūtot klientam rakstisku paziņojumu, izmantojot tādus pašus sakaru līdzekļus (e-pasts,

pasts), kādā sūdzība tika saņemta, ja klients nav norādījis citu sev vēlamo atbildes saņemšanas veidu.

2.5. Jūsu tiesības pēc atbildes uz sūdzību vai prasījumu saņemšanas

Ja mūsu sniegtā atbilde neapmierina Jūsu sūdzībā noteikto prasījumu, Jums ir tiesības pārsūdzēt to šādās neatkarīgās iestādēs:

- Mobilly darbības uzraugošajai iestādei **Latvijas Bankai**, kontaktinformācija: K. Valdemāra 2A, Rīga, LV-1050; e-pasts: info@bank.lv , <https://www.bank.lv/>
- **Patērētāju tiesību aizsardzības centram** (PTAC), kontaktinformācija: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, e-pasts: pasts@ptac.gov.lv, <https://www.ptac.gov.lv/lv> , ja saskaņā ar normatīvajiem aktiem esat uzskatāms par patērētāju. Sūdzību iesniegšanas, strīdu izskatīšanas un lēmumu pārsūdzēšanas kārtību nosaka Patērētāju tiesību aizsardzības likums un Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likums.