

SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS POLITIKA

Mēs vēlamies, lai jūs būtu apmierināts/-a ar Bondora sniegtajiem pakalpojumiem. Tomēr, ja tas tā nav un jūs neesat apmierināts/-a ar jums sniegto pakalpojumu, tā noteikumiem vai kvalitāti, mēs vēlamies par to uzzināt. Pirms sūdzības iesniegšanas, lūdzu, iepazīstieties ar turpmāk izklāstīto sūdzību iesniegšanas kārtību, lai mēs varētu izskatīt jūsu sūdzību pēc iespējas ātrāk un efektīvāk.

Kā iesniegt sūdzību?

Bondora klientu apkalpošana ir 100% digitāla. Tas nozīmē, ka mēs varam ātri un droši izskatīt un atrisināt sūdzības. Jūs varat iesniegt sūdzību Bondora, izmantojot veidlapu Bondora tīmekļa vietnes sadaļā “Biežāk uzdotie jautājumi”.

Kāda informācija ir jānorāda sūdzībā?

Jums ir jānorāda visi būtiskie fakti, lai mēs varētu pēc iespējas efektīvāk atrisināt jūsu sūdzību. Lūdzu, pēc iespējas sīkāk aprakstiet un paskaidrojiet sūdzības pamatojumu. Jums arī jānorāda prasījums, kuru vēlaties, lai Bondora atrisinātu.

Lūdzu, pievienojiet sūdzībai visus atbilstošos dokumentus, ja tie nav Bondora rīcībā.

Ja pārstāvis iesniedz sūdzību jūsu vārdā, pievienojiet dokumentu, kas apliecina viņa pārstāvības tiesības. Šis dokuments ir jāparaksta digitālā formā.

Kā Bondora apstrādā sūdzības?

Bondora izturas pret visiem klientiem ar cieņu. Mēs noskaidrosim jūsu sūdzības konkrētos apstākļus un rūpīgi izvērtēsim problēmu, lai to atrisinātu vislabākajā iespējamajā veidā. Vajadzības gadījumā mēs varam jums lūgt papildu informāciju vai dokumentus, kas saistīti ar sūdzību.

Ja sūdzībā minētie argumenti ir pamatoti, mēs ātri novērsīsim visus pārkāpumus vai ierosināsim citu jums pieņemamu risinājumu. Taču, ja mēs daļēji vai pilnībā nepiekritīsim sūdzībai, atbildē pamatosim savu lēmumu.

Kad varu gaidīt atbildi?

Pēc sūdzības saņemšanas, mēs jums nosūtīsim automātisku paziņojumu (parasti vienas darba dienas laikā).

Parasti sūdzības izskatām piecu darba dienu laikā pēc to saņemšanas, taču tas var aizņemt līdz pat 15 dienām. Ja jūsu sūdzību nevarēsīm izskatīt 15 dienu laikā, mēs jūs informēsim par iemesliem, kāpēc tas prasa ilgāku laiku, un noteiksim jaunu atbildes sniegšanas datumu.

Ko man darīt, ja neesmu apmierināts ar piedāvāto risinājumu?

Mēs darīsim visu iespējamo, lai atrastu labāko risinājumu jūsu iesniegtajai sūdzībai. Taču, ja jūs neapmierina mūsu risinājums, varat sazināties ar mums vēlreiz vai apstrīdēt mūsu lēmumu.

Ja jūs joprojām neapmierina mūsu risinājums, varat izmantot savas tiesības, sazinoties ar šādām iestādēm:

- iesniegt prasību vispārējās jurisdikcijas tiesā;
- sazināties ar Patērētāju strīdu risināšanas komisiju (<https://www.ptac.gov.lv/lv/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija>, adrese: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010; e-pasts: pasts@ptac.gov.lv; tālrunis: +371 65452554). Turklāt sūdzības, kas izriet no distances līguma, var iesniegt Patērētāju strīdu komitejai, izmantojot tiešsaistes strīdu izšķiršanas platformu tīmekļa vietnē <http://ec.europa.eu/odr>;
- Datu valsts inspekcija (sūdzības saistībā ar personas datu apstrādi, www.dvi.gov.lv; adrese: [Elijas iela 17, Rīga, LV-1050](http://www.dvi.gov.lv); e-pasts: pasts@dvi.gov.lv; tālruņa numurs: [+371 67223131](http://www.dvi.gov.lv));
- Igaunijas Finanšu uzraudzības un noregulējuma iestāde (www.fi.ee, adrese: Sakala 4, 15030 Tallinn; e-pasts: info@fi.ee; tālruņa numurs: 668 0500).