

SŪDZĪBU UN STRĪDU IZSKATĪŠANA

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.

Tomēr, ja Jūs esat neapmierināts ar mūsu produktu vai pakalpojumu, vai arī Jūs neapmierina apkalpošanas kvalitāte, lūdzam mūs informēt par to.

Visas sūdzības, ierosinājumus un priekšlikumus Mobilly rūpīgi analizē un uz gūto secinājumu pamata cenšas atbilstoši uzlabot pakalpojumus un apkalpošanas kvalitāti.

Esiet laipni aicināti izteikt ierosinājumus un priekšlikumus pa tālruni 1859 vai rakstot uz mūsu e-pastu: info@mobilly.lv

Mobilly pieņem rakstiskās sūdzības:

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

Mobilly pieņem izskatīšanai klienta sūdzību, kura ir parakstīta ar:

- a. klienta (tā pārstāvja) pašrocīgu parakstu un papildinātas ar zīmoga (ja tāds ir paredzēts), ja sūdzība tiek iesniegta Mobilly personīgi vai nosūtīta pa pastu;
- b. klienta elektronisko parakstu.

Iesniedzot rakstveida sūdzību, tajā jānorāda:

- a. informāciju par sūdzības iesniedzēju:
 - *fiziskām personām – vārds, uzvārds, telefona numurs (identifikātors), personas kods, ja tāda nav, tad dzimšanas datums, dzīvesvietas adrese vai cita adrese, uz kuru nosūtīt atbildi, tālruņa numurs;*
 - *juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs, adrese, pārstāvja amats, vārds, uzvārds, tālruņa numurs.*
- b. veidu, kādā iesniedzējs vēlas saņemt Mobilly atbildi;
- c. sūdzības priekšmetu, būtību, apstākļus, kas apliecina sūdzību un prasījumu;
- d. dokumentus (ja tādi ir), kurus pievieno pielikumā un ar ko pamatota sūdzība.

Mēs paturam tiesības atstāt saņemto sūdzību bez izskatīšanas, ja iepriekš minētā obligāta informācija nav norādīta.

Mēs veicam 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.

Saņemtās sūdzības 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 norādīto adresi un šādos termiņos:

- fiziskai personai - ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, ievērojot LR 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 vēlamu atbildes saņemšanas veidu.

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

- **Patērētāju tiesību aizsardzības centrā** par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem ([t.sk.](#) par gadījumiem, kas saistīti ar investīciju pakalpojumu sniegšanu), ja saskaņā ar „Patērētāju tiesību aizsardzības likumu” jūs esat uzskatāms par patērētāju.
- **Finanšu un kapitāla tirgus komisijā**, kuras kompetencē ir tādu sūdzību izskatīšana, ko iesniedz maksājumu pakalpojumu izmantotāji par Maksājumu pakalpojumu likuma prasību neievērošanu, kuri nav uzskatāmi par patērētājiem Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē, ja tā radījusi vai var radīt būtisku kaitējumu minēto pakalpojumu izmantotāju grupas interesēm (kolektīvajām interesēm);

Likumā noteiktajos gadījumos mums ir pienākums informēt Finanšu un kapitāla tirgus komisiju par saņemtajām sūdzībām, [t.sk.](#) atklājot sūdzības iesniedzēja / klienta identitāti.

Mobilly