Noteikumi Nr. 2
Sagatavošanas vieta: Rīga
Sagatavošanas datums: 16.05.2019.
Spēkā no 21.05.2019.

Patērētāju sūdzību izskatīšanas noteikumi

SIA " Debt Solution" Valdes loceklis Gvido Endlers

Saturs

1. Vispārīgie noteikumi 3
2. Parādnieku sūdzību izskatīšanas kārtība 3

1. Vispārīgie noteikumi
1.1. SIA "Debt Solution" (turpmāk tekstā - Sabiedrība) sniedz parāda atgūšanas pakalpojumu fiziskajām un juridiskajām personām.

1.2. Sabiedrība sniedz parāda atgūšanas pakalpojumus par fizisko personu saistībām, kas radušās tiesiskā darījuma pienācīgas neizpildes rezultātā un kura darbojas ārpus savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvariem.

1.3. Pakalpojumā ietilpst parādu ārpustiesas atgūšana, kas ir ārpustiesas darbību kopums, ko Sabiedrība izmanto, aicinot parādnieku labprātīgi izpildīt kavētās maksājuma saistības.

1.4. Par parādu šajos noteikumos tiek uzskatītas maksājuma saistības, kas nav izpildītas tiesiskā darījumā vai tiesību aktā noteiktajā termiņā.

1.5. Par parādnieku šajos noteikumos tiek uzskatīta fiziskā persona, kura tiesiskā darījumā vai tiesību aktā noteiktajā termiņā vai kārtībā nav izpildījusi maksājuma saistības, ko uzņēmusies ar tiesisku darījumu vai, kas noteiktas tiesību aktos.

1.6. Par kreditoru šajos noteikumos tiek uzskatīta persona, kura ir tiesiskās attiecībās ar parādnieku un kurai, pamatojoties uz tiesisku darījumu vai tiesību aktu, ir tiesības prasīt maksājuma saistību izpildi.

2. Parādnieku sūdzību izskatīšanas kārtība
2.1. Parādniekam ir tiesības nosūtīt iesniegumu rakstiskā veidā uz Sabiedrības juridisko adresi.

2.2. Parādniekam ir tiesības iesniegt iesniegumu, nosūtot to uz Sabiedrības elektroniskā pasta adresi no parādnieka elektroniskā pasta adreses, kas norādīta līgumā, uz kura pamata ir radies parāds vai elektroniskā pasta adreses, kas kļuvusi zināma Sabiedrībai iepriekšējas sadarbības laikā ar parādnieku vai, ko parādnieks ir norādījis turpmākai sadarbībai, izmantojot citus komunikācijas kanālus, kas ļauj identificēt Parādnieku.

2.3. Saņemot iesniegumu darbiniekam jāveic izvērtēšana, vai iesniegumā ir ietverta sūdzība (piemēram, ja parādnieks raksta: *Es nevaru to pieņemt, Esmu no tā noguris, Es nevēlos nekādas saistības ar Jūsu uzņēmumu, Jūs man solījāt, Nenorādiet, ko man darīt, Nepiekrītu Jūsu argumentiem, u.c.*). Iesniegumus, kuros ir izteikta sūdzība par darbinieka rīcību, sabiedrības darba kvalitāti un citiem jautājumiem, jāapstrādā papildus izvērtējot sūdzībās pamatu saistībā ar Sabiedrības darba organizēšanu.

2.4. Visi saņemtie iesniegumi no parādniekiem tiek reģistrēti iekšējā Sabiedrības elektroniskā sistēmā.

2.5. Iesniegumu reģistrēšanu un nodošanu atbildes sagatavošanai veic atbildīgais darbinieks, kura darba pienākumos ietilpst atbildes sniegšana parādniekiem.

2.6. Iesnieguma reģistra monitoringu veic atbildīgais darbinieks, vienu reizi nedēļā - otrdienā, to apskatot un izanalizējot.

2.7. Atbildīgais darbinieks sagatavo atbildi uz klienta iesniegumu, sniedzot atbildi pēc būtības un nosūta to, izmantojot to pašu komunikācijas kanālu, kas tika izmantots iesnieguma iesniegšanai vai to komunikācijas kanālu, ko iesniegumā norādīja parādnieks.

2.8. Gadījumā, ja iesniegumā ietverti vairāki jautājumi, par kuru atbildes sniegšanu ir atbildīgas dažādas Sabiedrības struktūrvienības, atbildi sagatavo pa daļām katra struktūrvienība savas

kompetences ietvaros vai, pēc valdes locekļa rīkojuma, var tikt izveidota darba grupa atbildes sniegšanai.

2.9. Atbildē var tikt ietverta informācija par parādnieka saistībām, kas radušās uz noslēgtā tiesiskā darījuma pamata, vai vispārīga informācija. Atkarībā no parādnieka iesnieguma satura, atbildei var tikt pievienotas dažāda veida tabulas un grafiki, lai precizētu un pamatotu atbildi.

2.9. Atbilde tiek izstrādāta tā, lai visu tās glabāšanas laiku nodrošinātu dokumenta juridisko spēku un informatīvo funkciju, kā arī iespēju radīt dokumenta atvasinājumu.

2.10. Atbildes dokumentā obligāti jāietver sekojoši elementi:
2.10.1. Sabiedrības nosaukumu;
2.10.2. atbildes sagatavošanas datums;
2.10.3. paraksttiesīgā darbinieka paraksts;
2.10.4. atbildes adresāts –vārdu, uzvārdu un citu informāciju;
2.10.5. atbildes sagatavošanas vietas nosaukums;
2.10.6. dokumenta lietvedības numurs.

2.11. Atbildē jāietver atsauce uz parādnieka iesniegumu, iesnieguma saņemšanas datumu un iesniedzēja vārds un uzvārds.

2.12. Atbilde sastāv no:
2.12.1. ievada, kurā ir ietverts situācijas apraksta un faktisko apstākļu izklāsts;
2.12.2. saistību un parāda ārpustiesas atgūšanas procesa veikšanai tiesiskais pamatojums, norādot tiesību aktus un citus tiesību avotus;
2.12.3. Sabiedrības pozīcijas izklāsts par konkrēto jautājumu, norādot argumentus šādas pozīcijas izvēlei;
2.12.4. piedāvājums situācijas efektīvai risināšanai, kas var būt, piemēram, saistību izpilde vienā maksājumā vai atmaksas grafika izveidošana.

2.13. Atbildē var tikt veiktas atkāpes no 2.12. punktā noteiktajām prasībām, ja atbilde tiek sniegta elektroniskā formātā elektroniskas vēstules formā vai atbilde tiek sniegta mutvārdos sarunā pa telefonu ar klientu vai klientam ierodoties Sabiedrības birojā, panākot vienošanos un situācijas risinājumu.

2.14. Iesniegumiem, kuros izteikta tikai sūdzība un kuros nav papildus jautājumi, atbilde tiek sniegta:
2.14.1. vienas darba dienas laikā, ja sūdzība saņemta telefoniski;
2.14.2. piecu darba dienu laikā, ja sūdzība saņemta pa pastu;
2.14.3. piecu darba dienu laikā, ja sūdzība saņemta elektroniskās vēstules veidā.

2.15. Gadījumos, ja iesniegumā ietverti vairāki komplicēti jautājumi, atbildes sniegšanas termiņš var tikt noteikts ne ilgāk kā 30 dienas. Atbildes sagatavošanas termiņu var pagarināt vienu reizi par 30 dienām gadījumos, ja klients iesniedz iesniegumu, kura atbildei nepieciešama:
2.15.1. vairāku sabiedrības struktūrvienību sadarbība;
2.15.2. judikatūras padziļināta izpēte;
2.15.3. vairāku tiesību aktu analīze;
2.15.4. līgumsoda vai maksājumu aprēķina precizēšana, ja nepieciešama saziņa ar kreditoru.

2.16. Gadījumā, ja atbilde uz saņemto klienta iesniegumu tiek atlikta, darbinieks sazinās ar parādnieku, lai informētu par atbildes sagatavošanas termiņu atbilstoši 2.15. punktā noteiktajam, nosūtot elektronisko pasta vēstuli vai elektroniskā pasta neesamības gadījumā, nosūtot vēstuli uz parādnieka adresi.

Sanumurētas un caurauklotas 4
(četras)
lapas