

SIA REGNUS INKASSO Patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtība

Noteikumu mērķis:

Saprātīgā termiņā nodrošināt saņemto sūdzību izskatīšanu un atbilžu sniegšanu.

Vispārīgie noteikumi:

1. Parādniekam, tā pilnvarotajiem pārstāvjiem un jebkurai fiziskajai un juridiskajai personai, kura uzskata, ka parādu atgūšanas procesā nav ievērots Parādu ārpustiesas atgūšanas likums, citi normatīvie akti un tā rezultātā ir aizskartas personas tiesības, ir tiesības griezties SIA Regnus inkasso, turpmāk - Sabiedrība, ar sūdzību un saņemt uz to atbildi.
2. Sūdzībā jānorāda iesniedzēja vārds un uzvārds (juridiskajai personai — nosaukums) un kontaktinformācija (tālrunis vai e-pasts). Sūdzībai jābūt parakstītai. Ja iepriekš minētie nosacījumi nav ievēroti, tad Sabiedrība ir tiesīga neizskatīt šādu sūdzību. Sūdzību var iesniegt rakstveidā, nosūtot to pa pastu uz Sabiedrības juridisko adresi un/vai parādu atgūšanas pakalpojuma sniegšanas vietas adresi vai iesniedzot to Sabiedrības pakalpojuma sniegšanas vietā.
3. Sabiedrība noteiktajā termiņā sniedz atbildi uz sūdzību rakstveidā. Atbilde tiek nosūtīta iesniedzējam uz sūdzībā norādīto adresi pa pastu vai uz e-pastu. Atbildi var saņemt arī ierodoties Sabiedrības pakalpojuma sniegšanas vietā darba dienās. Iesniedzējs sūdzībā ir tiesīgs norādīt kādā veidā vēlas saņemt atbildi uz savu sūdzību.
4. Sabiedrība bez sūdzības iesniedzēja piekrišanas neizpauž informāciju, kas atklāj viņa identitāti, izņemot gadījumus, kad Sabiedrībai saskaņā ar likumu šada informācija ir jāsniedz.
5. Patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtība atrodas redzamā vietā Sabiedrības pakalpojuma sniegšanas vietā un ar to ir iespējams brīvi iepazīties darba dienās. Informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību tiek sniegta arī pa tālruni vai e-pastu pēc pieprasījuma.

Sūdzību izskatīšanas noteikumi

1. Sabiedrība, saņemot sūdzību, to reģistrē īpašā žurnālā.
2. Sabiedrība 15 dienu laikā atbild iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas; Sabiedrība 30 dienu laikā atbild iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas; šādos gadījumos par papildu pārbaudi tiek paziņots iesniedzējam.
3. Atbilde uz sūdzību ir motivēta un tajā tiek norādīta arī valsts institūcija, kurā iesniedzējs var griezties normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.