

**ALTERNATĪVO FINANŠU  
PAKALPOJUMU ASOCIĀCIJA**

**LABĀS PRAKSES STANDARTS**

## IEVADS

Biedrības „Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas” (turpmāk - Asociācija) biedru kopsapulces apstiprinātais Labās prakses Standarts (turpmāk - Standarts) ir pamatprincipu apkopojums, ko Asociācijas biedri ir apņēmušies ievērot, izsniedzot aizdevumus, kā arī sadarbojoties ar saviem klientiem līdz aizdevuma pilnīgai atmaksai.

Šī Standarta mērķis ir nodrošināt papildus aizsardzību un paredzamus sadarbības noteikumus tiem klientiem, kas ir saņēmuši vai plāno saņemt aizdevumus no Asociācijas biedriem. Šajā Standartā ir ietvertas godīgas komercprakses vadlīnijas un profesionālās rūpības kritēriji, kas atbilst nebanku kreditēšanas jomā vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības un atbildīgas kreditēšanas principiem.

Asociācijas biedri ir apņēmušies savā darbībā rīkoties saskaņā ar šī Standarta noteikumiem. Standarta noteikumi to aktuālajā redakcijā ir pieejami Asociācijas mājas lapā.

Vienlaikus ar šī Standarta apstiprināšanu tiek apstiprināta arī Klientu harta, kas pievienota šī Standarta pielikumā nr.1. Klientu harta ir Asociācijas biedru klientiem adresēts dokuments, kurā īsi ietverti šī Standarta noteikumi un izteikta biedru labas gribas apņemšanās, ko Asociācijas biedri ievēro attiecībās ar saviem klientiem.

Asociācijas biedri savās interneta vietnēs labi saredzamās vietās norāda Asociācijas logo, kā arī saites uz Asociācijas mājas lapu, šo Standartu, Klientu hartu un citiem Asociācijas dokumentiem, tādējādi apliecinot savas darbības atbilstību šim Standartam. Asociācijas biedri nodrošina, ka ikvienai personai, kas interesējas par aizdevuma saņemšanu no Asociācijas biedriem, bez maksas ir pieejami šī Standarta un Klientu hartas noteikumi.

## I ASOCIĀCIJAS BIEDRU VISPĀRĪGIE PIENĀKUMI

- 1.1. Asociācijas biedri veic komercdarbību likumīgi, ievērojot to darbībai piemērojamos normatīvos aktus, judikatūru, kā arī nozari pārraugošo institūciju, tādu kā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Datu valsts inspekcija, u.c., lēmumus, instrukcijas un vadlīnijas.
- 1.2. Asociācijas biedri nodrošina savas komercdarbības veikšanu profesionālajai rūpībai atbilstošā veidā, t.i., atbilstoši nebanku kreditēšanas jomā vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam, veicot komercdarbību atbildīgi un apdomīgi.
- 1.3. Asociācijas biedri apzinās, ka, veicot jebkuru darbību savas komercprakses ietvaros, ar savu rīcību tie ietekmē Asociācijas un visas nozares reputāciju, līdz ar to, tie apņemas atturēties no tādas rīcības, kas var negatīvi ietekmēt Asociācijas un nozares reputāciju.
- 1.4. Asociācijas biedri veic savu komercdarbību godīgi un ētiski, kā arī izturas taisnīgi pret saviem klientiem. Asociācijas biedri sadarbībā ar klientiem jebkurā kreditēšanas darījumā sniedz pietiekamu informāciju, kā arī nodrošina, ka šādu darbības standartu ievēro to sadarbības partneri.
- 1.5. Asociācijas biedri nodrošina Asociācijas apstiprināto vadlīniju piemērošanu savā praksē, kā arī Asociācijas norādījumu un pieprasījumu attiecībā uz klientu apkalpošanu izpildi.
- 1.6. Asociācijas biedri nodrošina atbilstošu personāla apmācību, lai to darbinieki, pildot savus darba pienākumus, spētu nodrošināt šī Standarta prasību izpildi.

## II AIZDEVUMU PIEŠĶIRŠANA UN ATMAKSA

- 1.1. Asociācijas biedri vienmēr rīkojas godprātīgi un atbildīgi, ievērojot šajā Standartā noteiktos principus, lai veicinātu to, ka klienti aizņemas atbildīgi, izvērtējot savu materiālo stāvokli un spēju segt saistības.
- 1.2. Asociācijas biedri nodrošina, ka ikviens klients saņem skaidrojumu par aizdevuma būtību, t.sk., par to, ka aizdevumus nav ieteicams izmantot, lai risinātu jau radušās finansiālās grūtības.
- 1.3. Pirms aizdevuma piešķiršanas apstiprināšanas ikviens Asociācijas biedrs godprātīgi pārbauda, vai aizdevums tā apstiprināšanas gadījumā atbildīs klienta norādītajiem materiālajiem apstākļiem un pēc klienta pieprasījuma arī izskaidro, kāda viņa sniegtā informācija ir ņemta vērā, pieņemot lēmumu par aizdevuma piešķiršanu.
- 1.4. Lai nodrošinātu izsniegtā aizdevuma atbilstību klienta finansiālajam stāvoklim un novērstu to, ka klients uzņemas pārmērīgi lielas finanšu saistības, katrs Asociācijas biedrs aizdevuma piešķiršanas laikā pārliecinās par klienta maksāspēju, izvērtējot to gan likumos noteiktajā kārtībā, gan arī izmantojot individuālos kredītriska modeļus.
- 1.5.** Rūpēs par to, lai Klienti neuzņemtos pārmērīgi lielas finanšu saistības, Asociācijas biedri neizsniedz jaunus aizdevumus tiem klientiem, kam uz klienta pieteikuma izskatīšanas brīdi ir neizpildītas saistības (kavēti maksājumi, vai pilnībā vai daļēji neatmaksāti aizdevumi) attiecībā uz tāda paša veida aizdevumu pret attiecīgo Asociācijas biedru.
- 1.6. Lai klients varētu novērtēt piedāvātā aizdevuma noteikumu piemērotību savām vajadzībām un finansiālajai situācijai, pirms aizdevuma līguma parakstīšanas vai aizdevuma izmaksas ikviens Asociācijas biedrs:
- 1.6.1. nodrošina klientu ar informāciju, kas nepieciešama, lai salīdzinātu dažādus piedāvājumus un pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu par aizdevuma saņemšanu;
  - 1.6.2. sniedz klientam skaidru un nepārprotamu informāciju par aizdevuma kopējo maksu, aizdevuma atmaksas noteikumiem un kārtību, kā arī sekām, kas iestāsies gadījumā, ja klients nepildīs noslēgtā līguma noteikumus;
  - 1.6.3. informē klientu par likumā paredzētajām tiesībām atteikties no aizdevuma saņemšanas;
  - 1.6.4. vienmēr sniedz klienta prasītos paskaidrojumus par aizdevuma noteikumiem un citu informāciju, kas sniedzama klientam saskaņā ar likumiem (t.sk., informāciju par klienta veiktajiem maksājumiem).
- 1.7. Ikviens Asociācijas biedrs nodrošina, lai aizdevuma līgumi, ietver visu informāciju un noteikumus, kādi noteikti normatīvajos aktos, kā arī ir sagatavoti vienkāršā un saprotamā valodā.
- 1.8. Asociācijas biedri savos līgumos ietver tikai tādas saistību pastiprināšanas līdzekļus (nokavējuma procenti, līgumsodi un tml.), kas ir samērīgi ar piešķirtā aizdevuma apmēru un paredzamajiem visa aizdevuma atmaksas termiņiem. Tādi paši principi tiek attiecināti uz aizdevuma atmaksas problēmu risināšanas gaitā piemērojamām komisijas maksām.
- 1.9. Asociācijas biedri izskaidro klientiem, kādā veidā aizdevuma līguma darbības termiņa laikā klients var sazināties ar kredītdevēju, kā arī norāda, kādā veidā notiks sazināšanās ar klientu (pa telefonu,

e-pastu, sms veidā vai tiešsaistē internetā). Pēc klienta pieprasījuma Asociācijas biedri vienmēr ar e-pasta, sms palīdzību vai telefoniski savlaicīgi informē klientu par jebkādu maksājuma termiņu iestāšanos vai izmaiņām aizdevumam piemērojamā procentu likmē (ja aizdevuma noteikumi šādas izmaiņas paredz).

1.10. Asociācijas biedri veicina praksi, lai klienti atmaksātu piešķirtos aizdevumus noteiktajos termiņos un iespēju robežās nepraktizē vairākkārtēju aizdevuma atmaksas termiņu pagarinājumu. Izņēmumi ir pieļaujami vienīgi gadījumos, kad nepieciešams nodrošināt klienta saistību izpildi finansiālu sarežģītumu gadījumos.

1.11. Gadījumos, kad ar klientu tiek saskaņots aizdevuma atmaksas grafiks, tad Asociācijas biedri nodrošina, ka atmaksas grafikā ietvertie regulārie maksājumi, kas jāveic klientam, atbilst viņa finansiālajam stāvoklim. Līdz ar atmaksas grafika saskaņošanu ar klientu, tiek apturēta soda sankciju piemērošana (līgumsodi, nokavējuma procentu aprēķināšana) par sākotnēji piešķirtā aizdevuma kavējumiem.

1.12. Klientam tiek sniegta precīza informācija par izmaksām, kas rodas saistībā ar atmaksas termiņu pagarināšanu vai aizdevuma atmaksu saskaņā ar atsevišķi sastādītu aizdevuma atmaksas grafiku.

1.13. Lai Asociācijas biedru klientiem būtu iespējams patstāvīgi nodrošināties pret vieglprātīgu vai nesaprātīgu aizņemšanos, ikvienam klientam ir tiesības vērsties ar iesniegumu pie attiecīgā kredītdevēja un lūgt iekļaut informāciju par klientu Asociācijas biedra uzturētajā to personu sarakstā, kam aizdevumu piešķiršana tiek atteikta. Šāds klienta rakstveidā izteiktais lūgums ir neatsaucams un paliek spēkā 3 gadus no brīža, kad Asociācijas biedrs ir šādu sava klienta iesniegumu saņēmis.

1.14. Asociācijas biedri nodrošina no klientiem saņemtās personiskās informācijas konfidencialitāti, un pirms šādas informācijas saņemšanas Asociācijas biedrs informē klientus par mērķiem, kam tiks izmantota šāda no klientiem saņemtā informācija. No klientiem saņemtā informācija tiek izpausta trešajām personām tikai likumā tieši paredzētos gadījumos.

1.15. Asociācijas biedri nodrošina, ka viņu izmantotās fizisko personu datu apstrādes sistēmas atbilst spēkā esošo likumu prasībām.

### III PARĀDU PIEDZIŅA

1.1. Asociācijas biedri nodrošina, ka viņu rīcība, veicot parādu piedziņu, atbilst augstiem ētikas kritērijiem, nodrošinot nozares labajai praksei atbilstošu uz sadarbību vērstu saskarsmes formu pielietošanu sadarbībā ar finanšu grūtībās nonākušu klientu. Katrs aizdevuma atmaksas problēmu jautājums tiek risināts, izvērtējot konkrēto situāciju.

1.2. Visi Asociācijas biedri nodrošina, ka visi klienti ir informēti par nepieciešamību finansiālu sarežģītumu gadījumos nekavējoties pašiem sazināties ar kredītdevēju, un Asociācijas biedri nodrošina, ka viņu darbinieki izturas ar sapratni.

1.3. Gadījumā, ja klients ir pieļāvis maksājumu termiņa nokavējumu, notiek nekavējoša sazināšanās ar klientu, lai noskaidrotu samaksas termiņa kavējuma iemeslus. Gadījumā, ja klients informē, ka ir radušies negaidīti finansiāli sarežģītumi, Asociācijas biedri veicina klienta maksātspējai atbilstošas vienošanās panākšanu par aizdevuma atmaksu.

1.4. Asociācijas biedri iespēju robežās veicina, ka aizdevuma atmaksas kavējumu gadījumos ar klientu tiek panākta vienošanās par parāda dzēšanu labprātīgā ceļā. Gadījumā, ja klients izrāda vēlmi

sadarboties radušos sarežģītumu risināšanā, Asociācijas biedri apņemas nevērsties pie parādu piedziņas pakalpojumu sniedzējiem nekavējoties pēc pieļautā samaksas kavējuma, sniedzot klientam iespēju panākt abpusēji pieņemamu risinājumu.

1.5. Asociācijas biedri klientus, kam iestājušies finansiāli sarežģījumi, kas kavē aizdevuma atmaksu, informē par bezmaksas un neatkarīgām parādu konsultāciju organizācijām, kas sniedz palīdzību šādās situācijās.

1.6. Gadījumos, kad Asociācijas biedri nodod klienta lietu parādu piedziņas pakalpojumu sniedzējiem, par to nekavējoties tiek informēts arī klients.

1.7. Asociācijas biedri vienmēr izvēlas tikai licencētus parādu piedziņas pakalpojuma sniedzējus, kuru darbība atbilst augstiem profesionālās darbības standartiem.

#### **IV REKLĀMA UN MĀRKETINGS**

1.1. Veicot reklāmas un mārketinga pasākumus, Asociācijas biedri nodrošina to, ka šie pasākumi atbilst nebanku kreditēšanu, reklāmu, komercpraksi un informācijas sabiedrības pakalpojumu sniegšanu regulējošo normatīvo aktu prasībām un labajai praksei.

1.2. Asociācijas biedri nodrošina tādu reklāmas un mārketinga pasākumu veikšanu, kas veicina atbildīgu aizņemšanos.

1.3. Asociācijas biedri īpaši rūpīgi izvērtē tādu reklāmas un mārketinga pasākumu veikšanu un saturu, kas var negatīvi ietekmēt tādu patērētāju grupu ekonomisko rīcību, kas sava garīgā vai fiziskā stāvokļa, vecuma vai nepamatotas uzticēšanās (arī pieredzes vai zināšanu trūkuma) dēļ ir uzskatāmi par īpaši neaizsargātiem kredītņēmējiem.

1.4. Asociācijas biedru salīdzinošā reklāma vienmēr tiek veidota citus nozares dalībniekus neaizskarošā veidā.

1.5. Mārketinga pasākumus, kuros klienti tiek uzrunāti individuāli, (piem., komerciālo paziņojumu nosūtīšanu klientiem e-pasta vai īsziņas formā, u.tml.), Asociācijas biedri izmanto pārdomāti un neuzbāzīgi, nodrošinot, ka klienti netiek pārmērīgi traucēti, vienmēr norādot uz bezmaksas iespēju atteikties no šādu komerciālo paziņojumu turpmākas saņemšanas patērētājam ērtā un vienkāršā veidā.

#### **V SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA**

5.1. Asociācijas biedri izstrādā savu sūdzību izskatīšanas procedūru, nodrošinot, ka tā ietver šādus minimālos sūdzību izskatīšanas principus:

5.1.1. klienta sūdzības tiek izskatītas ne ilgāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā;

5.1.2. nekavējoties informēt klientu, ja nepieciešams papildus laiks sūdzības izskatīšanai ;

5.1.3. klients tiek informēts, ka negatīva sūdzības izskatīšanas rezultāta gadījumā tam ir tiesības vērsties Asociācijā problēmas turpmākai risināšanai;

5.1.4. augstāk minētās sūdzību izskatīšanas procedūras neierobežo Asociācijas biedru klientu tiesības vērsties attiecīgajās uzraugošajās iestādēs, kā arī tiesā.

5.2. Asociācijas biedri nodrošina, ka reizi mēnesī visu attiecīgā mēneša laikā biedram adresēto klientu sūdzību kopijas tiek nosūtītas Asociācijai, pievienojot informāciju par sūdzības izskatīšanas gaitu un risinājuma statusu.

5.3. Savu biedru un to klientu interešu aizsardzībai Asociācija izveido palīdzības dienestu (turpmāk – Palīdzības dienests), ar kuru klients var sazināties bezmaksas tālruni.

5.4. Asociācijas biedri informē savus klientus par tiem pieejamajām sūdzību izskatīšanas iespējām šādā veidā:

5.4.1. nodrošina, ka informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību, kā arī Palīdzības dienesta bezmaksas tālruni tiek ievietota to mājas lapā internetā labi redzamā vietā, līgumos ar klientiem, kā arī attiecīgajos Asociācijas biedru birojos un klientu apkalpošanas centros;

5.4.2. pēc klienta pieprasījuma informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību, kā arī Palīdzības dienesta bezmaksas tālruni bez maksas tiek nodrošināta klientam rakstveidā.

5.5. Asociācija apņemas reaģēt uz Asociācijas biedra klienta sūdzībām nekavējoties, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā, gadījumā ja nepieciešams papildus laiks papildus izmeklēšanas veikšanai, attiecīgi par to informējot klientu. Asociācijas sniegtā palīdzība Asociācijas biedru klientiem tiek nodrošināta bez maksas.

5.6. Gadījumā, ja klienta sūdzības risināšanā rodas problēmas, Asociācija bez maksas sniegs vidutāja (mediācijas) pasākumus nolūkā samierināt Asociācijas biedru un tā klientu un rast tiem abpusēji pieņemamu risinājumu. Vidutāja (mediācijas) procedūra nav piemērojama, ja sūdzība jau ir izskatīta kādā no uzraugošajām institūcijām vai tiesā.

*Pielikums nr. 1 LNKA Labās prakses standartam*

## LATVIJAS ALTERNATĪVO FINANŠU PAKALPOJUMU ASOCIĀCIJAS

### KLIENTU HARTA

Šī Klientu harta ir paredzēta klientiem, kas apsver iespēju pieteikties aizdevuma saņemšanai pie kredītdevēja, kas ir Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas (turpmāk – Asociācija) biedrs.

Asociācijas biedri apņēmušies Klientu hartā ietvertos principus attiecināt uz visiem darījumiem, kas Asociācijas biedru un to klientu starpā tiek slēgti pēc biedra uzņemšanas Asociācijā, kā arī iespēju robežās uz tiem darījumiem, kas tikuši noslēgti pirms tam.

Parakstot šo Klientu hartu, mēs – Asociācijas biedri – esam apņēmušies rīkoties saskaņā ar šo Klientu hartu un mūsu darbība tiks neatkarīgi uzraudzīta, lai pārliecinātos, ka mēs rīkojamies atbilstoši Asociācijas apstiprinātajiem labās prakses standartiem, vadlīnijām un ieteikumiem. Mūsu darbības uzraudzību nodrošinās mūsu kopīgi izveidotā Asociācija.

#### Asociācijas biedru galvenās saistības

##### *Izsniedzot aizdevumus, mēs:*

1. Vienmēr rīkosimies godprātīgi un atbildīgi, ievērojot šajā Hartā noteiktos principus, lai veicinātu to, ka jūs aizņematies atbildīgi, izvērtējot savu materiālo stāvokli un spēju segt saistības.

2. Pirms aizdevuma līguma noslēgšanas izskaidrosim aizdevuma būtību, t.sk. to, ka aizdevumus nav ieteicams izmantot, lai risinātu jau radušās finansiālās grūtības.

3. Pirms aizdevuma piešķiršanas apstiprināšanas godprātīgi pārbaudīsim, vai aizdevums tā apstiprināšanas gadījumā atbildīs jūsu norādītajiem materiālajiem apstākļiem un pēc jūsu pieprasījuma arī izskaidrosim, kāda jūsu sniegtā informācija ir ņemta vērā, pieņemot lēmumu par aizdevuma piešķiršanu.

4. Lai nodrošinātu izsniegtā aizdevuma atbilstību jūsu finansiālajam stāvoklim un novērstu to, ka jūs uzņematies pārmērīgi lielas finanšu saistības, pārliecināsimies par jūsu maksātspēju, izvērtējot to gan likumos noteiktajā kārtībā, gan arī piesaistot katrs savus individuālos kredītriska modeļus.

5. Rūpēs par to, lai jūs neuzņemtos pārmērīgi lielas finanšu saistības, neizsniegsim jums jaunus aizdevumus, ja pieteikuma izskatīšanas brīdī jums pret mums tiks konstatētas neizpildītas saistības (kavēti maksājumi, vai pilnībā vai daļēji neatmaksāti aizdevumi) attiecībā uz iepriekš izsniegtu tāda paša veida aizdevumu.

6. Lai jūs varētu novērtēt piedāvātā aizdevuma noteikumu piemērotību jūsu vajadzībām un finansiālajai situācijai, pirms aizdevuma līguma parakstīšanas vai aizdevuma izmaksas mēs:

6.1. nodrošināsim jums informāciju, kas nepieciešama, lai salīdzinātu dažādus piedāvājumus un pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu par aizdevuma saņemšanu;

6.2. sniegsim jums skaidru un nepārprotamu informāciju par aizdevuma kopējo maksu, aizdevuma atmaksas noteikumiem un kārtību, kā arī sekām, kas iestāsies gadījumā, ja jūs nepildīsiet noslēgtā līguma noteikumus;

6.3. informēsim jūs par normatīvajos aktos paredzētajām tiesībām atteikties no aizdevuma saņemšanas;

6.4. vienmēr sniegsim jūsu prasītos paskaidrojumus par aizdevuma noteikumiem un citu informāciju, kas jums sniedzama saskaņā ar likumu (t.sk. informāciju par jūsu veiktajiem maksājumiem).

7. Nodrošināsim, lai ar jums noslēgtais aizdevuma līgums ietver visu informāciju un noteikumus, kādi noteikti normatīvajos aktos, kā arī ir sagatavoti vienkāršā un saprotamā valodā.

8. Līgumos ietversim tikai tādas saistību pastiprināšanas līdzekļus (nokavējuma procenti, līgumsodi un tml.), kas ir samērīgi ar piešķirtā aizdevuma apmēru un paredzamajiem visa aizdevuma atmaksas termiņiem. Tādi paši principi tiks attiecināti uz aizdevuma atmaksas problēmu risināšanas gaitā piemērojāmām komisijas maksām.

9. Izskaidrosim jums, kādā veidā aizdevuma līguma darbības termiņa laikā jūs varat sazināties ar mums, kā arī norādīsim, kādā veidā notiks sazināšanās ar jums (pa telefonu, e-pastu, sms veidā vai tiešsaistē internetā). Pēc jūsu pieprasījuma vienmēr savlaicīgi informēsim jūs par jebkādu maksājuma termiņu iestāšanos vai izmaiņām aizdevumam piemērojamā procentu likmē (ja aizdevuma noteikumi šādas izmaiņas paredz).

10. Veicināsim praksi, lai jūs atmaksātu piešķirtos aizdevumus noteiktajos termiņos un iespēju robežās nepraktizēsime vairākkārtēju aizdevuma atmaksas termiņu pagarinājumu.

### ***Ja jums radušās problēmas atmaksāt aizdevumus, mēs:***

1. Maksājumu termiņa nokavējumu gadījumā, mēs nekavējoties ar jums sazināsimies, lai noskaidrotu kavējuma iemeslus. Gadījumā, ja jūs mūs informēsiet, ka jums ir radušies negaidīti finansiāli sarežģījumi, mūsu darbinieki izturēsies pret jums ar sapratni.

2. Aizdevuma atmaksas kavējuma gadījumā piedāvāsim risinājumu, kas balstās uz mūsu rīcībā esošo informāciju par jūsu maksātspēju.

3. Tikai gadījumos, kad nepieciešams nodrošināt jūsu saistību izpildi finansiālu sarežģījumu gadījumos, mēs vienosimies ar jums par aizdevuma atmaksas termiņa atkārtotu pagarinājumu vai arī saskaņosim aizdevuma atmaksas grafiku un sniegsim jums precīzu informāciju par izmaksām, kas jums rodas saistībā ar atmaksas termiņu pagarināšanu.

4. Gadījumos, kad ar jums tiks saskaņots aizdevuma atmaksas grafiks, mēs nodrošināsim, ka atmaksas grafikā ietvertie jūsu regulāri veicamie maksājumi atbilst jūsu finansiālajam stāvoklim. Līdz ar atmaksas grafika saskaņošanu ar jums, tiks apturēta soda sankciju piemērošana par sākotnēji piešķirtā aizdevuma kavējumiem.

5. Pēc Jūsu īpaša rakstveida norādījuma un ar mērķi nodrošināties pret vieglprātīgu vai nesaprātīgu aizņemšanos, mēs iekļausim ziņas par jums īpašā to personu sarakstā, kam aizdevumu piešķiršana tiks atteikta. Ja jūs izvēlēsieties šādi rīkoties, tad šis jūsu norādījums ir neatsaucams un paliks spēkā 3 gadus no brīža, kad šāds iesniegums ir reģistrēts mūsu datu bāzē.

6. Visus klientus, kam iestājušies finansiāli sarežģījumi, kas kavē aizdevuma atmaksu, informēsim par bezmaksas un neatkarīgām parādu konsultāciju organizācijām, kas sniedz palīdzību šādās situācijās.

7. Iespēju robežās veicināsim praksi, ka aizdevuma atmaksas kavējumu gadījumos ar jums tiks panākta vienošanās par parāda dzēšanu labprātīgā ceļā. Gadījumā, ja jūs izrādīsiet vēlmi sadarboties radušos sarežģījumu risināšanā, apņemasim nevērsties pie parādu piedziņas pakalpojumu sniedzējiem nekavējoties pēc pieļautā samaksas kavējuma.

8. Par parāda nodošanu piedziņas pakalpojumu sniedzējiem jūs tiksiet nekavējoties informēti, izmantojot mūsu rīcībā esošo jūsu kontaktinformāciju. Izvēloties parāda piedziņas pakalpojumu sniedzēju mēs vienmēr izvēlēsimies tikai licencētus ārpustiesas parādu piedziņas pakalpojuma sniedzējus.

### ***Ja vēlaties iesniegt sūdzību, mēs:***

1. Pēc Jūsu pieprasījuma izskaidrosim Jums mūsu sūdzību izskatīšanas kārtību, kā arī izsniegsim to rakstveidā. Informāciju par mūsu sūdzību izskatīšanas kārtību mēs publicēsim arī mūsu mājas lapā internetā, kā arī nodrošināsim tās pieejamību mūsu birojos un klientu apkalpošanas centros.

2. Nodrošināsim sūdzības izskatīšanu 5 (piecu) darba dienu laikā, papildus izmeklēšanas nepieciešamības gadījumā Jūs par to attiecīgi informēsim.



3. Sadarbosimies ar Jums gadījumā, ja vēlēsities iesniegt savu sūdzību par mūsu rīcību arī Asociācijā: \_\_\_\_\_.

4. Sadarbosimies ar Jums gadījumā, ja vēlēsities iesniegt savu sūdzību par mūsu rīcību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā: \_\_\_\_\_.

Gadījumā, ja vēlaties saņemt papildus informāciju par savu tiesību aizsardzības iespējām, kā arī šo Klientu hartu, lūdzam ielūkoties: [www.\\_\\_\\_\\_\\_.lv](http://www._____.lv)