

Порядок рассмотрения заявлений и жалоб

1. Клиент может подать заявление или жалобу в АО «West Kredit»:

- 1.1. Лично, представив его по юридическому адресу АО «West Kredit»: улица Кр.Барона 28А, Рига, LV-1011;
- 1.2. Отправить его по почте на юридический адрес АО «West Kredit»: улица Кр.Барона 28А, Рига, LV-1011;
- 1.3. Электронным способом, отправив его на электронную почту АО «West Kredit»: info@westkredit.lv;
- 1.4. Через Личный кабинет (только для Клиентов) <https://pk.westkredit.lv/>

2. Предоставление ответа на заявление или жалобу:

Заявления и жалобы на предприятии рассматриваются по возможности в кратчайший период времени с соблюдением указанных ниже сроков, и письменный ответ на заявление или жалобу направляется на указанный клиентом почтовый адрес, адрес электронной почты или соответственно в Личный кабинет:

- 2.1. физическому лицу (потребителям) - не позднее чем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения заявления или жалобы с соблюдением требований, установленных Законом ЛР о защите прав потребителей;
- 2.2. лицам, осуществляющим хозяйственную деятельность, или юридическому лицу - не позднее чем в течение 30 (тридцати) дней со дня получения заявления или жалобы.
- 2.3. в других случаях - не позднее чем в течение 30 (тридцати) дней со дня получения заявления или жалобы.

В случаях, когда требуется более длительное время для рассмотрения заявления или жалобы, АО West Kredit письменно информирует Клиента, сообщая о продлении срока рассмотрения заявления или жалобы и его причинах.

Лицо, на которое распространяется регулирование Закона о защите прав потребителей, имеет право обратиться с жалобой в Центр защиты прав потребителей, адрес: улица Бривибас 55, Рига, LV-1010, e-mail pasts@ptac.gov.lv, интернет-сайт: www.ptac.gov.lv, если оно имеет возражения против ответа АО «West Kredit».