

Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas kārtība

1. Iesniegumu vai sūdzību Klients var iesniegt AS “West Kredit”:

- 1.1. Personīgi, iesniedzot to AS “West Kredit” juridiskajā adresē Kr.Barona ielā 28A, Rīgā, LV-1011;
- 1.2. Nosūtīt to pa pastu uz AS “West Kredit” juridisko adresi Kr.Barona ielā 28A, Rīgā, LV-1011;
- 1.3. Elektroniskā veidā, nosūtot to uz AS “West Kredit” e-pastu: info@westkredit.lv;
- 1.4. Izmantojot Privāto kabinetu (tikai Klientiem) <https://pk.westkredit.lv/>

2. Atbildes sniegšana uz iesniegumu vai sūdzību:

Iesniegumi un sūdzības uzņēmumā tiek izskatīti/as pēc iespējas īsākā laika posmā, ievērojot zemāk noteiktos termiņus, un rakstveida atbilde uz iesniegumu vai sūdzību tiek nosūtīta uz Klienta norādīto pasta adresi, e-pasta adresi, vai attiecīgi Privātajā kabinetā:

- 2.1. fiziskai personai (patērētājiem) – ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no iesnieguma vai sūdzības saņemšanas dienas, ievērojot LR Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteiktās prasības;
- 2.2. saimnieciskās darbības veicējiem vai juridiskai personai – ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no iesnieguma vai sūdzības saņemšanas dienas.
- 2.3. citos gadījumos – ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no iesnieguma vai sūdzības saņemšanas dienas.

Gadījumos, kad nepieciešams ilgāks laiks iesnieguma vai sūdzības izskatīšanai, AS West Kredit rakstiski informē Klientu, paziņojot par iesnieguma vai sūdzības izskatīšanas termiņa pagarināšanu un tā iemesliem.

Personai, uz kuru attiecināms Patērētāju tiesību aizsardzības likuma regulējums ir tiesības vērsties ar sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, adrese: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, interneta vietne: www.ptac.gov.lv, ja tai ir iebildumi pret AS “West Kredit” sniegto atbildi.