

Sūdzību un atsauksmju izskatīšana

Jūsu apmierinātība ir mūsu panākumu mērs. Jūsu atsauksmes mums ļauj pārliecināties, ka mēs labi darām savu darbu, un palīdz uzlabot mūsu produktu un pakalpojumu kvalitāti.

Kā iesniegt atsauksmi vai sūdzību?

- Aizpildiet sūdzību un [atsauksmju veidlapu tiešsaistē](#)
- Pieslēdzieties savai [internetbankai](#) un nosūtiet mums ziņu
- Zvaniet pa tālruni **1880** vai **+371 67 17 1880***
- Nosūtiet mums e-pastu uz info@luminor.lv
- Nosūtiet mums vēstuli uz adresi Skanstes iela 12, Rīga, LV-1013
- Jebkurā [klientu apkalpošanas centrā](#)

* Zvanam piemēro jūsu tālruņa operatora noteikto tarifu. Vairāk informācijas jūs varēsiet uzzināt pie sava operatora

Daži padomi par atsauksmes vai sūdzības iesniegšanu

Lai jūsu sūdzību izskatītu iespējami ātrāk, lūdzu, norādiet visu ar to saistīto informāciju. Mēs iesakām izmantot [sūdzību un atsauksmju veidlapu](#), kurā ir visa nepieciešamā informācija.

Ja jūs izmantosiet citus kanālus, lūdzu, norādiet:

- Savu vārdu un uzvārdu. Ja jūs pārstāvat uzņēmumu, tad norādiet arī uzņēmuma nosaukumu
- personas kodu vai dzimšanas datumu. Ja jūs pārstāvat uzņēmumu, norādiet uzņēmuma reģistrācijas numuru
- Kontaktinformāciju
- Atsauksmes vai sūdzības aprakstu
- Vēlamo saziņas veidu atbildes saņemšanai (lūdzu, ņemiet vērā, ka pa e-pastu drīkst nosūtīt tikai vispārīgu informāciju)

Cik drīz ir gaidāma atbilde?

Mēs rūpīgi izskatīsim jūsu sūdzību un sniegsim atbildi pēc iespējas ātrāk, taču ne vēlāk kā 15 kalendāro dienu laikā. Ja mums būs nepieciešama papildu informācija vai vairāk laika, mēs jūs par to informēsim.

Sūdzības par apdrošināšanas produktiem vai par apdrošināšanas starpniecības pakalpojumiem mēs 5 darba dienu laikā nosūtīsim attiecīgajai apdrošināšanas sabiedrībai un jūs par to informēsim. Jūsu pieprasījums tiks izskatīts 15 darba dienu laikā no saņemšanas brīža. Apdrošināšanas sūdzības izskatīšana ir bez maksas.

Kā rīkoties, ja piedāvātais risinājums neatbilst gaidītajam?

Mēs darīsim visu iespējamo, lai atrastu piemērotāko risinājumu jūsu sūdzībai. Ja jūs neapmierina mūsu atbilde vai sniegtais skaidrojums, jūs varat ar mums sazināties vēlreiz un apstrīdēt lēmumu.

Jūs varat nosūtīt atkārtotu sūdzību uz info@luminor.lv. Pievienojiet kontaktinformāciju, problēmas aprakstu un vēlamo risinājumu. Mēs atbildēsim uz jūsu atkārtoto sūdzību 15 kalendāro dienu laikā.

Ja neesat apmierināti ar mūsu sniegto atbildi, jūs varat sazināties ar:

- alternatīvu strīdu izskatīšanas iestādi:

- Latvijas Finanšu nozares asociācijas Ombuds, adrese: Doma laukums 8A-6, Rīga, LV-1050, mājaslapas adrese: <https://www.financelatvia.eu/ombuds/>. Finanšu nozares asociācijas Ombuds izskata kredītiestāžu klientu sūdzības (izņemot ar apdrošināšanu saistītas sūdzības), kas atbilstoši Finanšu nozares asociācijas Ombuda nolikumam ir Ombuda kompetencē.

- Patērētāju strīdu risināšanas komisija, kura darbojas Patērētāju tiesību aizsardzības centra ietvaros, adrese: Brīvības iela 55, Rīga LV-1010, mājaslapas adrese: www.ptac.gov.lv. Patērētāju strīdu risināšanas komisija izskata starp klientu un pakalpojumu sniedzēju radušos strīdus, kas atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam ir šīs komisijas kompetencē.

- uzraudzības iestādi:

- Finanšu un kapitāla tirgus komisija, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, mājaslapas adrese: www.fktk.lv. Finanšu un kapitāla tirgus komisija izskata kredītiestāžu klientu sūdzības par tiesību aktu pārkāpumiem saistībā ar finanšu pakalpojumu un apdrošināšanas starpniecības pakalpojumu sniegšanu.
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs: Brīvības iela 55, Rīga LV-1010, mājaslapas adrese: www.ptac.gov.lv. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izskata patērētāju sūdzības par tiesību aktu prasību, kas regulē patērētāju tiesību aizsardzību, pārkāpumiem.