



## Ieteikumi iekšējām procedūrām

Publicēts: 04.11.2020.

### Ieteikumi iekšējām procedūrām

Ministru kabineta 2011.gada 29.marta noteikumu Nr.245 „Noteikumi par speciālo atļauju (licenci) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai” (turpmāk – Noteikumi Nr.245) 8.3., 8.4., 8.5.apakšpunkti nosaka, ka „*lai saņemtu speciālo atļauju (licenci), kapitālsabiedrībai jāatbilst šādām prasībām:*

*kapitālsabiedrība ir izstrādājusi patērētāja kreditēšanas pakalpojumu sniegšanas iekšējo kārtību, kas nosaka kredītu piešķiršanu un izsniegto kredītu uzraudzību;*

*kapitālsabiedrība ir izstrādājusi kārtību, kādā atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 8.pantam izvērtē patērētāja spējas atmaksāt kredītu, ja speciālās atļaujas (licences) pieteikumā norādītajam kreditēšanas pakalpojumam tāda nepieciešama saskaņā ar PTAL;*

*kapitālsabiedrība ir izstrādājusi patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību, lai saprātīgā termiņā nodrošinātu saņemto sūdzību izskatīšanu un atbilžu sniegšanu”.*

PTAC ieteikumi ir sagatavoti, lai radītu izpratni par prasībām un jautājumiem, kurus kredīta devējam būtu jāiekļauj procedūrās atbilstoši to sniegto pakalpojumu specifikai.

PTAC aicina kredīta devējus regulāri pārskatīt un pilnveidot iekšējās procedūras.

---

### Ieteikumi procedūras (kārtības), kas nosaka kredītu piešķiršanu un izsniegto kredītu uzraudzību, izstrādei

#### 1. Vispārīgie nosacījumi:

Kredīta devēji ir atbildīgi, ka darbinieki ievēro procedūras prasības kreditēšanas pakalpojumu sniegšanā, kā arī nodrošina visas ar patērētājam saistītās informācijas neizpaušanu. Procedūra izmantojama kopā ar citiem kredīta devēja iekšējiem dokumentiem, kā arī ārējiem normatīvajiem aktiem, ievērojot piedāvātā pakalpojuma specifiku. Procedūrā jānosaka atbildības jomas, kredīta devēja piedāvāto aizdevuma veidu nosacījumus un kārtību, kādā kredīta devējs izsniedz aizdevumu patērētājam un uzrauga patērētāja kreditēšanas līguma izpildi. Nepieciešamības gadījumā pēc sava ieskata kredīta devēji var izstrādāt vairākas kredītu izsniegšanas procedūras katram kredīta veidam atsevišķi, kā arī atsevišķas procedūras kredīta piešķiršanai un uzraudzībai.

#### 2. Produktu apraksti:

Procedūrā nepieciešams aprakstīt kredīta devēja piedāvātos kreditēšanas pakalpojumu veidus un to standarta (vispārīgos) nosacījumus, kas attiecas uz aizdevuma summu, termiņu, nodrošinājumu un citiem būtiskiem kritērijiem.

#### 3. Darījuma noformēšanas kārtība:

Vēlams procedūrā ietvert grafisku darījuma noformēšanas procesa attēlojumu, norādot soļus un secību aizdevuma darījuma noformēšanā, sākot ar klienta identifikācijas brīdi. Vēlams norādīt kārtību, kādā izskatāmi nestandarta aizdevumi.

#### 4. Darījuma sagatavošana:

4.1. Procedūrā būtu jānorāda, kādā veidā tiek sniegtas konsultācijas (klātienē, telefoniski, elektroniski), ieteicams norādīt

būtiskākās lietas un jautājumus, kurus kredīta devēja pārstāvim vai atbildīgajam darbiniekam jāpārrunā ar patērētāju. Konsultācijā svarīgākais ir patērētāja vēlmes, vajadzības un viņa finanšu situācijai piemērotākais risinājums.

Procedūrā jāapraksta, kādas ir prasības potenciālā aizņēmēja un citu darījumā iesaistīto personu identifikācijai (situācijā, ja kredīta devējam nav izstrādātas atsevišķas procedūras (kārtības) par aizņēmēja identifikāciju un apkalpošanas kārtību).

Procedūrā jānorāda jautājumi, par kuriem jāinformē patērētājs konsultācijas laikā, t.sk.:

- 1) patērētāja vajadzībām un finanšu situācijai piemērotāko aizdevuma veidu, sniedzot sākotnējo informāciju par aptuveniem aizdevuma nosacījumiem (aizdevuma summu, atmaksas kārtību, maksājumu lielumu, iespējamo aizdevuma procentu likmi u.tml.). Vēlams patērētājam piedāvāt vairākus aizdevuma veidus ar dažādiem nosacījumiem (piemēram, ar atšķirīgiem kredīta atmaksas veidiem), kas ļautu patērētājam izvēlēties piemērotāko risinājumu;
- 2) nepieciešamo darbību kopumu un kārtību aizdevuma saņemšanai;
- 3) nepieciešamiem dokumentiem darījuma izskatīšanai;
- 4) paredzamo aizdevuma pieteikuma izskatīšanas, lēmuma pieņemšanas termiņu un atbildes sniegšanas termiņu, kā arī termiņu kredīta izsniegšanai, ja ir pieņemts pozitīvs lēmums par aizdevumu.

4.2. Procedūrā jānorāda darbības, kas kredīta devēja pārstāvim / atbildīgajam darbiniekam jāveic darījuma izvērtēšanas procesā pēc visu aizdevuma pieprasījumu nepieciešamo dokumentu saņemšanas, detalizēti aprakstot gan darbības kredītu programmā, gan citas darbības, t.sk., prezentācijas formas (priekšlikuma) sagatavošanai lēmuma pieņemšanai un nosūtīšanu lēmuma pieņēmējiem (situācijā, ja lēmuma pieņēmējs ir cits darbinieks vai vairāki darbinieki).

5. Lēmuma pieņemšana par aizdevumu:

5.1. Kredīta devējs procedūrā nosaka lēmumu pieņemšanas līmeņus un veidus atkarībā no kredīta veida, kredīta summas apjoma un citiem kritērijiem, kā arī nepieciešamās prasības un kompetences darbiniekiem, kas pieņem lēmumus par kredīta piešķiršanu, nodrošinot regulāru darbinieku kompetenču uzturēšanu un zināšanu uzturēšanu un pārbaudi. Nepieciešamās kompetences darbiniekiem un veicamos pasākumus to uzturēšanai kredīta devējs var norādīt arī procedūrā (politikā) par sava personāla zināšanu un kompetences līmeņa uzturēšanu.

5.2. Kredītu devējiem ir jāizstrādā patērētāju spējas atmaksāt kredītu novērtēšanas procedūra (kārtība), tā var tikt izstrādāta kā atsevišķa procedūra vai iekļauta procedūrā par kredītu piešķiršanu un uzraudzību. Kredītu devējiem, kas patērētājiem piedāvā tikai un vienīgi PTAL 8.panta (43) daļā noteiktos patērētāja kredīvērtēšanas līgumus, nav jāizstrādā kārtība (procedūra), kādā izvērtē patērētāju spēju atmaksāt kredītu.

5.2.1. Maksātspējas izvērtēšanas procedūrā (kārtībā) jānosaka skaidrus principus patērētāja maksātspējas pārbaudē, veicamās pārbaudes, kā arī kārtību un nosacījumus, kas tiek ņemti vērā, pieņemot lēmumu par aizdevuma izsniegšanu.

5.2.2. Procedūrā jānorāda, kā maksātspējas izvērtēšanas procesā kredīta devējs iegūst nepieciešamo informāciju no patērētāja kredītvēstures, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, Maksātspējas reģistra, Valsts ieņēmumu dienesta, kredītu reģistriem, patērētāja darba vietas izziņas par ikmēneša ienākumu apmēru vai patērētājam kredītiestādē piederošā norēķinu konta apliecinātām izdrukām un cita veida informāciju kredīta veidam nepieciešamajā apmērā.

5.2.3. Ieteicams izstrādāt kredīta pieprasījuma izvērtējuma (slēdziena) formu, kurā tiek apkopota visa lēmuma pieņemšanai nepieciešamā informācija (t.sk., dati par patērētāja ienākumiem, esošajām saistībām), kā arī norādīts pamatojums aizdevuma piešķiršanai/ nepiešķiršanai.

5.3. Procedūrā jāapraksta kārtība, kādā lēmuma pieņēmējs (vienpersoniski vai kopā ar citiem atkarībā no lēmumu pieņemšanas līmeņa) izvērtē kredīta pieteikumu un ar to saistītos dokumentus, vadoties no maksātspējas izvērtēšanas prasībām un pārbaudēm, atbildīgā darbinieka sagatavoto izvērtējumu (lēmuma projektu) un pieņem lēmumu par aizdevuma izsniegšanu / neizsniegšanu patērētājam un kredīta nosacījumiem.

*\* Lēmuma pieņemšana var notikt arī automātiski kredīta devēja kredītu datorprogrammā un datu apstrādes sistēmās, veicot*

*kredīta pieteicēja un aizdevuma pieprasījuma datu automatizētu apstrādi un izmantojot automatizētas elektroniskās pārbaudes maksātspējas izvērtēšanas procesā, atbilstoši kredīta devēja procedūrai (iekšējai kārtībai) par patērētāja maksātspējas izvērtēšanu. Šādā gadījumā procedūrā jāapraksta visi kritēriji, kas tiek ņemti vērā, un algoritmi, pēc kuriem sistēma sagatavo slēdziena formu un pieņem lēmumu.*

5.4. Procedūrā jāapraksta lēmumā par kredīta piešķiršanu / nepiešķiršanu norādāmā informācija (ja tāds tiek sagatavots).

6. Aizdevuma līguma un citu aizdevuma dokumentu sagatavošana un parakstīšana:

6.1. Procedūrā jāapraksta kārtība, kādā atbildīgais darbinieks sagatavo piedāvājumu patērētājam, paziņojot kredītu devēja lēmumu par aizdevuma piešķiršanu / nepiešķiršanu un aizdevuma piešķiršanas gadījumā izskaidro aizdevuma nosacījumus un iepazīstina ar patērētāju kreditēšanas līguma noteikumiem, izsniedzot vienotā parauga Eiropas standartinformācijas veidlapu.

6.2. Procedūrā jānorāda kārtība un darbības, kādas kredīta devēja pārstāvis / darbinieks turpina darījuma dokumentu sagatavošanas procesu, atkarībā no kredīta veida / lēmuma nosacījumiem sagatavojot līgumu dokumentu paketi (speciālie noteikumi, vispārīgie noteikumi, maksājumu grafiks, galvojuma un ķīlas līgumi u.tml.), ja patērētājs un citi darījuma dalībnieki piekrist kredīta līgumu nosacījumiem.

6.3. Procedūrā jāapraksta kārtība, kādā kredīta devēja pārstāvis / darbinieks izdrukā līgumus un citus darījuma dokumentus, klātienēs tikšanās laikā pirms patērētāja kreditēšanas līguma un citu dokumentu parakstīšanas vēlreiz veic patērētāja un citu darījumu dalībnieku identifikāciju un apspriež ar patērētāju visus neskaidros jautājumus un būtiskos līguma noteikumus, tai skaitā riskus un sekas par saistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi;

6.4. Procedūrā būtu jāapraksta kredīta līguma parakstīšanas kārtība, proti, kuriem darbiniekiem ir tiesības parakstīt patērētāju kreditēšanas līgumu un citus kredīta dokumentus kredīta devēja vārdā.

7. Līgumu slēgšana distancē kredīta devēju interneta vietnēs:

Procedūrā ir jāapraksta kārtība un darbības, kuras kredīta devēja pārstāvis / atbildīgais darbinieks veic saistībā ar distances kredīta izsniegšanu. Piemēram, kārtību, kā kredīta devējs pārliecinās par patērētāja identitāti, kādas darbības veic, kā arī – kādā veidā ievieto patērētāja kreditēšanas līgumu un citus dokumentus patērētāja profilā interneta vietnē vai nosūta patērētājam elektroniski uz patērētāja pieteikumā norādīto e-pasta adresi uzreiz pēc līguma noslēgšanas vai tā izmaiņu veikšanas un citas nepieciešamās darbības.

8. Līgumu slēgšana pie sadarbības partneriem:

8.1. Procedūrā būtu jāapraksta, kādā veidā tiek organizēts kredītu izsniegšanas process pie sadarbības partneriem (pie kredītu starpniekiem, Latvijas Pastā, veikalu tīklos u.tml.).

8.2. Procedūrā būtu jānorāda sadarbības partneru atbildība atbilstošu procesu nodrošināšanā, kādas prasības jāievēro pieteikumu pieņēmējiem, kādā veidā notiek pieteikumu un informācijas nodošana kredīta devējiem lēmuma pieņemšanai, kādā veidā notiek patērētāju kreditēšanas līgumu parakstīšana, dokumentu nodošana u.tml.

8.3. Nepieciešamības gadījumā kredīta devējs var izstrādāt atsevišķu procedūru (kārtību) kredītu noformēšanai pie sadarbības partneriem.

9. Kredīta izsniegšana:

9.1. Procedūrā jāapraksta nepieciešamie soļi kredīta izsniegšanas procesā, proti, kādas darbības atbildīgais darbinieks veic pēc aizdevuma dokumentu parakstīšanas un nepieciešamo nosacījumu izpildes (piemēram, hipotēkas reģistrācija u.tml.).

9.2. Vēlams procedūrā noteikt, ka pirms aizdevuma izsniegšanas cits atbildīgais darbinieks atkārtoti pārbauda, vai ievērotas visas prasības saskaņā ar pieņemto lēmumu, vai patērētāja kreditēšanas līgums sagatavots atbilstoši pieņemtajam lēmumam, vai

parakstīti aizdevuma dokumenti un izpildīti tajos ietvertie nosacījumi, ja tādi ir (piemēram, hipotēkas reģistrācija, galvojuma līguma noslēgšana u.tml.).

9.3. Ieteicams norādīt dokumentu veidu sarakstu, kuri nepieciešami kredīta lietā attiecīgajam kredīta veidam pirms aizdevuma izmaksas veikšanas.

10. Kārtība, kādā tiek veikti grozījumi aizdevuma līgumā, t.sk., papildus summas izsniegšana:

10.1. Procedūrā jānosaka kārtība, kādā kredīta devēja pārstāvis / darbinieks rīkojas, ja aizņēmējs patērētāja kredītēšanas līguma darbības laikā vēlas veikt grozījumus (saņemt papildu summu, pagarināt līguma atmaksas termiņu, atbrīvot galvnieku vai ķīlu, samazināt aizdevuma procentu likmi u.tml.) vai vēlas pārveidot vienu kredīta veidu par citu (piemēram, aizdevumu ar atmaksu vienā maksājumā par aizdevumu ar atmaksas grafiku).

10.2. Procedūrā vēlams norādīt, kāda veida pieteikums nepieciešams no patērētāja, tā iesniegšanas kārtību, kuros gadījumos nepieciešams veikt maksātspējas izvērtēšanu un atkārtotu lēmuma pieņemšanu, kā arī nepieciešamo patērētāja kredītēšanas līguma grozījumu un /vai citus dokumentu sagatavošanu, un kārtību, kādā tiek veikta papildus summas izsniegšana, izmaiņas kredītu datorprogrammā vai citas darbības.

11. Izsniegto kredītu administrēšana:

11.1. Procedūrā būtu jāapraksta kārtība, kādā tiek veikta ikmēneša rēķinu izrakstīšana (ja aizdevuma veidam tas nepieciešams) un kādā tiek veikta ienākošo maksājumu reģistrēšana.

11.2. Ja aizdevuma darbības laikā nepieciešams pēc patērētāja pieprasījuma sagatavot citus dokumentus (piemēram, autolīzings gadījumā – speciālpilnvaras izbraukšanai no valsts, hipotekārā kredīta gadījumā – piekrišana īpašuma pārdošanai u.tml.), tad jānorāda kārtība, kādā tiek sagatavoti nepieciešamie dokumenti un prasības to sagatavošanā.

12. Izsniegto kredītu uzraudzība:

12.1. Procedūrā jānorāda kārtība, kā kredīta devējs uzrauga izsniegto aizdevumu portfeli, nodrošinot no kredītēšanas procesa izrietošo risku uzraudzīšanu un pārvaldīšanu.

12.2. Procedūrā jāapraksta kārtība, kādā kredīta devējs nodrošina kredītu uzskaites datus kredītu datorprogrammā, veic to uzraudzību un informācijas aktualizāciju par kavētiem maksājumiem.

*\* Kredītu devējam ieteicams nodrošināt, ka kredītu programma automātiski atlasa kavētos patērētāja kredītēšanas līgumus un sadala tos vairākās grupās atkarībā no kavēto dienu skaita. Kavējumus ieteicams grupēt ne mazāk kā sekojošās grupās pēc kavējumu dienu skaita:*

- 1) kavējumi līdz 30 dienām;
- 2) kavējumi no 31 – 90 dienām;
- 3) kavējumi no 91 – 180 dienām;
- 4) kavējumi virs 180 dienām.

*Ieteicams kavējumus grupēt arī sīkāk, pievēršot uzmanību nelieliem kavējumiem (5 līdz 15 dienas), kā arī atsevišķi izdalīt kavējumus no 31 – 60 dienām un no 61 – 90 dienām.*

12.3. Kredītu devējs iekšējā kārtībā jeb procedūrā nosaka darbības, kas jāveic atbildīgajiem darbiniekiem kredītu uzraudzībā. Kredītu devējam jāizstrādā kārtība, pie cik dienu kavējuma kādas darbības jāveic, piemēram, sasniedzot noteiktu kavējumu dienu skaitu jāveic atgādinājuma izziņa, telefona zvans u.tml.

*\* Aizņēmēja saistību kavējumam pārsniedzot 60 dienas, PTAC iesaka kredīta devējam izsūtīt patērētājiem rakstveida atgādinājuma (brīdinājuma) vēstules ar aicinājumu saprātīgā termiņā samaksāt parādu vai noslēgt vienošanos par parāda atmaksu atlikta*

*maksājuma formā, ar informāciju, kādas procesuālas sekas iestāsies, ja parādnieks neizpildīs ar līgumu uzņemtās saistības.*

12.5. Procedūrā jānorāda, kā kredīta devēja atbildīgais darbinieks veic regulāru citu patērētāja kredītēšanas līguma nosacījumu izpildes uzraudzību, kas nav saistīta ar maksājumu kavējumiem, piemēram, ēkas nodošanu ekspluatācijā, apdrošināšanas polises iesniegšanu noteiktā termiņā, un darbinieka rīcību, ja aizņēmējs nav līgumā noteiktajā termiņā izpildījis noteiktās prasības.

12.6. Procedūrā būtu jānorāda kārtība, kā rīkojas kredīta devēja atbildīgais darbinieks, ja kredītu uzraudzības procesā noskaidrojas, ka patērētājam ir pasludināts maksātnespējas process, lai vienotos par turpmāko rīcību saistību izpildē.

12.7. Procedūrā būtu jānorāda darbības, kas jāveic atbildīgajam darbiniekam (t.sk. kredītu datorprogrammā), ja kredītu uzraudzības procesā noskaidrojas, ka debitors ir miris, lai nepieļautu tālāku standarta parāda atgūšanas procesa turpināšanu.

13. Aizdevuma līguma darbības izbeigšana, būtiskas saistību izmaiņas:

Procedūrā jāapraksta kārtība un veicamās darbības, t.sk., nepieciešamo dokumentu sagatavošana patērētāja kredītēšanas līguma darbības izbeigšanas un būtisku saistību izmaiņu gadījumā. Līdztekus jāapraksta patērētājam sniedzamā informācija par šo procesu, iesniedzamajiem dokumentiem (ja tādi nepieciešami) un termiņiem, jo īpaši pievēršot uzmanību šādiem gadījumiem:

- 1) saistību izbeigšanās patērētāja kredītēšanas līguma termiņa beigās;
- 2) aizdevuma pirmstermiņa atmaksa;
- 3) aizdevuma nodrošinājuma pārdošana un saistību dzēšana;
- 4) aizdevuma pārkreditācija citam kredītu devējam;
- 5) saistību nodošana trešajām personām (piemēram, parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem).

---

#### Ieteikumi patērētāju sūdzību izskatīšanas procedūras (kārtības) izstrādei

1. Vispārīgie nosacījumi:

Kredīta devējs nodrošina patērētāju sūdzību reģistrēšanu savu informatīvo sistēmu datu bāzēs, apkopojot klienta sūdzību un lietas virzību. Kredīta devējs nodrošina saņemto un nosūtīto dokumentu reģistrāciju lietvedības (vai elektroniskā) žurnālā. Par sūdzībām nav uzskatāmi patērētāju lūgumi un atsauksmes.

2. Sūdzību pieņemšana, reģistrācija, izskatīšana un atbildes sagatavošana:

2.1. Procedūrā jāapraksta sūdzības pieņemšanas kārtība. Vēlams nodrošināt patērētājiem iespēju iepazīties ar sūdzību izskatīšanas kārtību pakalpojumu sniegšanas vietā vai to publicējot kredīta devēja interneta vietnē. Sūdzības jāreģistrē sūdzības saņemšanas dienā. Patērētāja sūdzība uzskatāma par saņemtu tajā datumā, kad tā saņemta kredīta devēja e-pastā, faksā, juridiskajā adresē vai klientu apkalpošanas vietā. Procedūrā ir jābūt paredzētam aizliegumam bez sūdzības / iesnieguma iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti.

2.2. Procedūrā jābūt ietvertiem sūdzību iesniegšanas veidiem, proti, kredīta devējam jānodrošina, ka patērētāji var iesniegt sūdzību tajos kanālos, pa kuriem kredīta devēji parasti sazinās ar patērētāju, piemēram, e-pastā, klienta profilā kredīta devēja interneta vietnē, klientu apkalpošanas vietā, sūtot vēstuli uz kredīta devēja biroja adresi u.tml.

2.3. Procedūrā var ietvert prasību, ka patērētāja sūdzībai jābūt salasāmai un tajā jābūt norādītiem šādiem datiem: aizņēmēja vārds, uzvārds, dzīvesvietas adrese, kontaktinformācija, sūdzības sastādīšanas datums. Kredīta devējs var aicināt patērētāju norādīt arī citu identifikācijas informāciju, piemēram, personas kodu vai dzimšanas datumu, līguma numuru u.tml., taču tās trūkums nevar būt par iemeslu atbildes nesniegšanai. Svarīgi noteikt, lai no iesniegtās sūdzības var identificēt tās iesniedzēju. Procedūrā var noteikt, ka sūdzībai vēlams pievienot iebildumus apstiprinātos dokumentus, kā arī to, ka sūdzību pašrocīgi paraksta patērētājs vai tā pilnvarotais pārstāvis (pievienojot pilnvaras kopiju).

2.4. Procedūrā jābūt ietvertam, ka, izvērtējot patērētāja sūdzību, kredīta devēja atbildīgajam darbiniekam, ja tas ir iespējams,

jānoskaidro, kādā formā patērētājs vēlas saņemt atbildi (pa pastu, tālruni, e-pastu, faksu utt.), ja tas nav minēts.

2.5. Procedūrā jābūt ietvertam atbildes sagatavošanas termiņam (rakstveida atbildi uz saņemto patērētāja sūdzību kredīta devējs nosūta patērētājam pēc iespējas ātrāk, taču ne vēlāk kā 15 kalendāro dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas dienas, bet steidzamības gadījumā – nekavējoties). Vēlams norādīt, ja objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams sagatavot atbildi norādītajā termiņā, par to obligāti jāinformē patērētājs, norādot saprātīgu atbildes sniegšanas termiņu, kā arī pamatojumu pagarinājuma nepieciešamībai.

2.6. Procedūrā jābūt norādītām pamatprasībām atbildes sagatavošanā. Piemēram, atbildei jāsaturs visi patērētāja sūdzībā izvirzītie jautājumi (ja iespējams), paskaidrojot personai, kā tiks risināta sūdzībā norādītā situācija / problēma, gadījumā, ja patērētāja sūdzība nevar tikt apmierināta, tad jānorāda atteikuma motivēts pamatojums.

2.7. Procedūrā būtu jānorāda pamatprincipi, kādā kredīta devējs veic saņemto sūdzību tematikas un problemātikas apkopošanu un izvērtēšanu noteiktā laika posmā, lai vairāku līdzīga veida sūdzību gadījumos varētu izvērtēt nepieciešamību veikt prakses vai procedūru pārskatīšanu.

2.8. Procedūrā jānorāda, kas izskata un uzrauga patērētāju sūdzības (iesniegumus) par kredīta devēja rīcību (PTAC, adrese: Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010, mājaslapa [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)). Līdztekus procedūrā jānorāda, ja līgumslēdzējpusē nevar atrisināt strīdu izlīguma formā, tad jebkurš strīds, domstarpības vai prasība, kas izriet no aizdevuma līguma, kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu, spēkā neesamību, tiek izšķirts Latvijas Republikas vispārējās jurisdikcijas tiesā vai var tikt risināts ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtībā, vēršoties pie attiecīgā ārpustiesas strīdu risinātāja (ja tāds izveidots). Ārpustiesas patērētāju strīdu risinātāju datubāze atrodama PTAC mājaslapā <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinata...>

3. Sūdzībās ietverto jautājumu apkopošana:

Procedūrā vēlams norādīt saņemto sūdzību tematikas un problemātikas apkopošanu un izvērtēšanu noteiktā laika posmā, lai vairāku līdzīga veida sūdzību gadījumos kredīta devējs varētu pilnveidot sniegto pakalpojumu kvalitāti un iekšējās procedūras.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/ieteikumi-ieksejam-proceduram>