|  |  |
| --- | --- |
|  | **KLIENTU SŪDZĪBU un ATSAUKSMJU**  **IESNIEGŠANAS UN IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA** |
| **VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI**  **MĒRĶIS:** skaidri un atvērti informēt klientus par iespēju paust pozitīvu un/vai negatīvu viedokli saņemtam pakalpojumam/precei un saņemt atgriezenisko saiti.  **SADARBĪBA**: pilnvērtīgai un efektīvai komunikācijai noteikta iesniegšanas forma, izmantojamie saziņas kanāli un termiņš atgriezeniskās saites sniegšanai.  **KLIENTS:**  jebkura fiziska vai juridiska persona, kas izmanto, ir izmantojusi vai izteikusi vēlēšanos izmantot Banknote sniegtos pakalpojumus un/vai produktus. | |
| **Kāpēc Jūs esat mums svarīgi?** | **DelfinGroup vērtība “FOKUSS UZ KLIENTU”**  “GĀDĀJAM PAR KLIENTU KATRĀ SOLĪ**”** [**Delfingroup | Uzņēmums**](https://delfingroup.lv/lv/uznemums) |
| **Kādi ir mūsu klienta apkalpošanas principi?** | KLIENTU APKALPOŠANAS POLITIKA [**Delfingroup | Uzņēmums**](https://delfingroup.lv/lv/uznemums)   * Godīgums - Cieņa – Tolerance - Konfidencialitāte * Pakalpojumu saņemšanas vienkāršība un pozitīva attieksme * Rūpība – operativitāte – kvalitāte * Informēšana par pamatotiem iemesliem, ja nav iespējams sniegt pakalpojumu |
|  |  |
| **Kas nav sūdzība?** | * Iesniegta anonīmi * Satur cieņu aizskarošu un nepieklājīgu saturu * Neskaidra, nav salasāma un/ vai nav norādīta kontaktinformācija saziņai * Neattiecas uz Banknote darbību |
| **Kā iesniegt sūdzību/atsauksmi?** | Jums ērtākā veidā mutiski vai rakstveidā, izmantojot šādus kanālus:   * Klātienē filiālēs  [**Filiāles – Banknot**e](https://banknote.lv/filiales) * Sociālajos tīklos: **Linkedin, facebook, X,** * Banknote e veikalā - [**Klientu atsauksmes – Banknote interneta veikals**](https://veikals.banknote.lv/klientu-atsauksmes) **vai** [**veikals@banknote.lv**](mailto:veikals@banknote.lv) * E-pasts [**info@banknote.lv;**](mailto:info@banknote.lv) **info@delfingroup.lv** * Tālrunis: 66116688 * Whatsapp čatā + **371 25664663** |
| **Kas jānorāda iesniedzot sūdzību/atsauksmi?** | * Precīza, skaidri salasāma kontaktinformācija: vārds, uzvārds, epasts/ telefons   + Sūdzības datumu un aprakstu (nepieciešamības gadījumā pievienoti apliecinājumi, dokumentu kopijas, attēli)   + Filiāles vai pakalpojuma saņemšanas vietu * Atbildes saziņas veids un kontaktinformācija |
| **Kādas ir Jūsu tiesības sūdzības izskatīšanas procesā?** | * Tiesības uz objektīvu izskatīšanu un atgriezeniskās saites saņemšanu * Tiesības uz personas datu aizsardzību * Tiesības uz informāciju par sūdzības izskatīšanas procesu |
| **Kāda ir sūdzības izskatīšanas kārtība?** | * Reģistrējam, reaģējam un risinām * Ja nepieciešams precizējam (tāpēc svarīgi norādīt sūdzības būtību un saziņas kontaktus * Atkarībā no sūdzības sarežģītības, izskatām 15 darba dienu, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas, saskaņā ar Iesnieguma likumā noteikto kārtību, ja vien normatīvie akti neparedz citu izskatīšanas termiņu * Sniedzam atgriezenisko saiti ar risinājumu un pateicību mūsu pakalpojumu pilnveidei |