

**Klientu pretenziju, priekšlikumu un pateicību izskatīšanas process
/ Customer complaints, proposals, appreciations resolution
process**

Procedūras saturs:

I Definīcijas un saīsinājumi

II Mērķis

III Procesi kartes

IV Izklāsts:

1. Priekšnosacījumi
2. Pretenziju/priekšlikumu/pateicību apkopošanas process
3. Atbildīgās personas

V Saistītie dokumenti

VI Pielikumi

I Definīcijas un saīsinājumi

Banka – AS „GE Money Bank”, AS „GE Money”, kā arī to meitas sabiedrības AS „GE Money atklātais pensiju fonds” un IPS „GE Money Asset Management”.

Bankas darbinieks – Bankas centra (HQ), filiāles, klientu apkalpošanas centra vai Bankas struktūrvienības darbinieks.

Pretenzija – jebkurā veidā (rakstiski, mutiski) un jebkam biznesā no iekšējā vai ārējā avota izteiktā neapmierinātība, kas ir saistīta ar Bankas darbību.

Priekšlikums – jebkurā veidā (rakstiski, mutiski) un jebkam biznesā no iekšējā vai ārējā avota izteiktā ideja, kas ir saistīta ar Bankas darbību.

Pateicība – jebkurā veidā (rakstiski, mutiski) un jebkam biznesā no iekšējā vai ārējā avota izteiktā apmierinātība, kas ir saistīta ar Bankas darbību.

Atbildīgais darbinieks – Klientu apkalpošanas un atbalsta daļas Klientu apkalpošanas nodaļas darbinieks, kurš ir atbildīgs par pretenziju reģistrēšanu un kategorizēšanu sistēmā, atbildes sagatavošanu vai atbildes sagatavošanas procesa koordinēšanu, kā arī pretenziju apkopošanu un analīzi.

Atbildīgā pārvalde – pārvalde, kura ir iesaistīta konkrētās pretenzijas izskatīšanā.

Ārējais zvanu centrs – Lattelecom BPO zvanu centrs.

Iekšējais zvanu centrs – Bankas Klientu apkalpošanas un atbalsta daļas Klientu apkalpošanas nodaļa.

MANTIS – klientu pretenziju, priekšlikumu un pateicību datu bāze/ sistēma.

Administrācijas nodaļa – Bankas struktūrvienība, kura organizē lietvedības procesus Bankā, veic struktūrvienību apkalpošanu lietvedības jomā, bankas arhīva dokumentu saglabāšanu, bankas valdes priekšsēdētāja un vadības informatīvo un organizatorisko apkalpošanu.

II Mērķis

Šīs procedūras mērķis ir noteikt Bankas saņemto pretenziju, priekšlikumu un pateicību virzības, izskatīšanas un apkopošanas kārtību, kā arī atbilžu sagatavošanas un sniegšanas secību un nepieciešamo korektīvo un preventīvo darbību definēšanu un īstenošanu. Šī procedūra neattiecas uz pretenzijām par darījumiem ar norēķinu kartēm. Pretenzijas par darījumiem ar norēķinu kartēm tiek saņemtas un izskatītas saskaņā ar procedūru „Karšu lietotāju pretenziju izskatīšana”.

Contents of the procedure:

I Terms and abbreviations

II Purpose

III Process maps

IV Outline

1. Preconditions
2. Complaint/proposal/appreciation summarizing process
3. Responsibilities

V Related documents

VI Appendixes

I Terms and abbreviations

Bank – JSC „GE Money Bank”, JSC „GE Money”, as well as their subsidiary companies JSC „GE Money atklātais pensiju fonds” and IPS „GE Money Asset Management”.

Employee of Bank – employee of Bank’s HQ, branch, Customer Servicing Centre or other Bank’s unit.

Complaint – An expressed statement of dissatisfaction from an external or internal source however made (written, oral) to whomever in the Bank.

Proposal – An expressed idea from an external or internal source however made (written, oral) to whomever in the Bank.

Appreciation – An expressed recognition of the quality from an external or internal source however made (written, oral) to whomever in the Bank.

Responsible employee – Customer Service and Support division Customer Service team employee, who is responsible for registering, categorizing complaints in the system, preparing a response for complaint as well as summarizing and analyzing complaints.

Responsible Department – Department, involved in particular complaints case.

External Call Center – Lattelecom BPO call center.

Internal Call Center – Customer Service and Support division Customer Service team.

MANTIS – CCRP online database.

Administration – Bank’s unit responsible for organizing records management processes in the Bank, servicing Bank units in records management area, conservation of Bank’s Archive documents, informational and organizational servicing of Chairman of the Bank’s Board and managers.

II Purpose

The purpose of this procedure is to define the structure of monitoring proceeding, resolving and summarizing complaints, proposals and appreciations, which were received in Bank, as well as the sequence of preparing and giving the response and to define and fulfil necessary corrective and preventive actions. This procedure does not apply to payment cards complaints. Complaints regarding payment cards transactions are received and processed according the procedure „Processing of card holders complaints”.

V Izklāsts

1. Priekšnosacījumi

- 1.1. Banka izskata un sniedz atbildes uz visām saņemtām pretenzijām, priekšlikumiem un pateicībām, neatkarīgi no to saņemšanas avota.
- 1.2. Pretenzijas, priekšlikumi un pateicības var būt saņemti no:
 - klientiem;
 - sadarbības partneriem;
 - Bankas darbiniekiem;
 - Trešām personām un organizācijām.
- 1.3. Pretenzijas, priekšlikumi un pateicības var būt iesniegtas:
 - 1.3.1. Mutiski:
 - Telefoniski;
 - Personīgi.
 - 1.3.2. Rakstiski:
 - Pa pastu;
 - Ar kurjeru, iesniegtas jebkurā Bankas filiālē/Administrācijas nodaļā;
 - Pa faksu;
 - Web-lapā;
 - Pa e-pastu;
 - Caur I-banku;
 - Caur sistēmu "Klients – banka".
- 1.4. Pretenziju/priekšlikumu/pateicību kanāli un atbilžu sniegšanas termiņi definēti tabulā zemāk, bet ne vēlāk kā noteikts Bankas valdes apstiprinātajos „AS "GE Money Bank" klientu sūdzību un strīdu izskatīšanas noteikumos”:

	Pretenzijas/priekšlikuma/ pateicības kanāls	Atbildes termiņš/forma
1.	Mutiski: 1.1. Mutiska pretenzija/priekšlikums/pateicība, izteikta Bankas pārstāvim jebkurā Bankas nodaļā/Administrācijas nodaļā; 1.2. Telefoniski: 1.2.1. Iekšējais zvanu centrs; 1.2.2. Ārējais zvanu centrs;	Nekavējoties, ja nav iespējams – divu darba dienu laikā no saņemšanas brīža/Mutiski
2.	Rakstiski: 2.1. Rakstiskā pretenzija/priekšlikums/pateicība, iesniegta jebkurā Bankas nodaļā/Administrācijas nodaļā; 2.2. Pa e-pastu uz info@gemoneybank.lv 2.3. Web-lapā: www.gemoneybank.lv 2.4. Pa pastu; 2.5. Pa faksu;	Divu nedēļu laikā no saņemšanas brīža/Pa pastu Divu darba dienu laikā no saņemšanas brīža/Pa e-pastu vai

IV Outline

1. Preconditions

- 1.1. Bank proceeds and responses to all received complaints, proposals and appreciations, irrespective from its receiving place.
- 1.2. Complaints, proposals and appreciations may come from:
 - Customers;
 - Sales Partners;
 - GE Money Latvia employees;
 - Third parties and organizations.
- 1.3. Complaints, proposals and appreciations channels may be:
 - 1.3.1. Oral received by:
 - Phone;
 - In person.
 - 1.3.2. Written received by:
 - Post;
 - Courier, submitted at any branch/HQ Administration;
 - Fax;
 - Web;
 - Email;
 - I-Bank;
 - System „Klients - banka”;
- 1.4. Complaint/proposals/appreciations channels and response terms are defined in the table below, but should be not longer than defined in Bank's procedure „JSC "GE Money Bank" customer complaints and disputes processing regulations”:

	Complaint/proposal/ appreciation channel	Response term/Answer form
1.	Oral: 1.1. An oral complaint /proposal/ appreciation made to Bank's representative at any branch/HQ Administration; 1.2. By phone: 1.2.1. Internal Call Centre; 1.2.2. External Call Centre;	Immediate, if can't - within two working days from receiving/Oral Immediate, if can't - within two working days from receiving/Oral
2.	Written: 2.1. A written complaint/proposal/ appreciation submitted at any Bank's branch/HQ Administration; 2.2. By e-mail to info@gemoneybank.lv 2.3. By WEB www.gemoneybank.lv 2.4. By post;	Within 2 weeks from receiving/By post Within two working days from receiving/By e-mail or by phone Within 2 weeks

	<p>2.6. Caur I-banku;</p> <p>2.7. Caur sistēmu "Klients - Banka".</p>	<p>telefoniski Divu nedēļu laikā no saņemšanas brīža/Pa pastu</p> <p>Divu darba dienu laikā no saņemšanas brīža/Pa e-pastu vai telefoniski</p>		<p>2.5. By Fax;</p> <p>2.6. By I-Bank;</p> <p>2.7. By system „Klients - Banka”</p>	<p>from receiving/By post</p> <p>Within two working days from receiving/By e-mail or by phone</p>
<p>1.5.</p> <p>1.5.1</p> <p>1.6.</p> <p>1.7.</p> <p>1.8.</p> <p>1.9.</p>	<p>Ja iesniegtā pretenzija ir par pakalpojuma neatbilstību līguma nosacījumiem, tad, saskaņā ar MK noteikumiem Nr. 631, atbilde par pieņemto lēmumu ir jāsniedz 10 dienu laikā no pretenzijas saņemšanas brīža, ja līdz tam nav panākta rakstiska vienošanās ar pretenzijas iesniedzēju par citu atbildes sniegšanas termiņu.</p> <p>Pretenzijā aprakstītajai prasībai ir jābūt apmierinātai 7 dienu laikā pēc 1.5. punktā minētā termiņa beigām, ja puses nav rakstiski vienojušās par citu termiņu.</p> <p>Bankas darbinieki, saņemot rakstisku pretenziju/priekšlikumu/pateicību par Bankas darbību, nekavējoties nosūta informāciju Bankas Administrācijas nodaļai. Administrācijas nodaļa nodrošina dokumentu reģistrēšanu saskaņā ar procedūru „Saņemto dokumentu pieņemšana, uzskaitē un reģistrācija” kā arī dokumentu kopiju nosūtīšanu Atbildīgajam darbiniekam uz faksu Nr. +371 67110506 vai ar kurjeru uz G. Astras ielas biroju reģistrēšanai MANTIS sistēmā un atbildes sniegšanai.</p> <p>Ja iesniegtā pretenzija ir par naudas pārskaitījumu, kas izdarīts, izmantojot attālināto norēķinu līdzekļus (Internet Banku, Norēķinu karti, sistēmu „Klients-Bankā”) un darījuma summa ir vienāda vai lielāka par LVL 200 000 (divsimts tūkstošiem latu), tad Atbildīgā darbinieka pienākums ir par šo pretenziju nekavējoties informēt Darbības atbilstības kontroles pārvaldi, kas saskaņā ar Kredītiestāžu likuma 74. pantu nodrošina tālāko informācijas nodošanu FKTK.</p> <p>Ja iesniegtajā pretenzijā Klients savas tiesības pamato vai atsaucas uz Latvijas Republikas valsts un pašvaldību iestāžu izdotajiem normatīvajiem aktiem, un Atbildīgajam darbiniekam rodas šaubas par sagatavotās atbildes projekta atbilstību attiecībā uz šiem aktiem, atbildes projekts elektroniski pa e-pastu ir jāsaskaņo ar Juridiskā nodrošinājuma daļu.</p> <p>Ja atbildi uz Klienta pretenziju ir sagatavojusi cita Bankas struktūrvienība un atbilde ir nodota Atbildīgajam darbiniekam reģistrācijai Mantis un izsūtīšanai, tad Atbildīgais darbinieks pārbauda,</p>	<p>1.5.</p> <p>1.5.1.</p> <p>1.6.</p> <p>1.7.</p> <p>1.8.</p> <p>1.9.</p>	<p>If submitted complaint is regarding the non-conformity of service with contract provisions, then, according to Cabinet Regulation No. 631, response should be provided within 10 days of receipt of the complaint if there is no written agreement with customer on a different response providing term.</p> <p>Requirements described in the complaint must be satisfied within 7 days after the end of the terms described in paragraph 1.5. unless there is no written agreement with customer on another term.</p> <p>Bank's employees receiving written complaint/proposal/appreciation regarding Bank operation must send it to Administration. Administration is responsible for registering all received documents according to the procedure „Accepting, recording and registration of the received documents” and sending copies to Responsible employee to G. Astras street office for registering in system MANTIS.</p> <p>If submitted complaint is regarding non-cash money transfer using remote payment means (Internet Bank, Payment cards, system „Customer – Bank”) and amount of this transfer is equal or bigger than LVL 200 000, then Responsible employee must immediately inform Compliance department about this complaint, and Compliance department according to paragraph 74 of the Credit Institution Law must ensure further information handover to Financial and Capital Market Commission.</p> <p>When a customer in his complaint or request makes reference to LR legislation or Consumer Rights Protection Centre Law and Responsible employee has doubts about correctness of the prepared answer, the answer draft should be approved by Legal by E-mail.</p> <p>When a written response is prepared by another Bank responsible department, Customer Service team employees, responsible for processing of complaints, registration in Mantis and sending out, must ensure</p>		

<p>vai sagatavotajā atbildē ir ietverta visa Klienta pretenzija pieprasītā informācija.</p> <p>1.10. <u>Atbildīgais darbinieks nodrošina:</u></p> <p>1.10.1. Visu saņemto pretenziju, priekšlikumu un pateicību reģistrēšanu MANTIS sistēmā (sk. 1. pielikumu);</p> <p>1.10.2. Pretenziju, priekšlikumu un pateicību izskatīšanas procesa koordinēšanu, informējot atbildīgo pārvalžu darbiniekus par saņemtām pretenzijām, priekšlikumiem un pateicībām;</p> <p>1.10.3. Pretenzijas izskatīšanas procesa savlaicīguma uzraudzību, lai nodrošinātu atbildes sniegšanu pretenzijas/priekšlikuma/pateicības iesniedzējam saskaņā ar termiņiem, kas definēti šīs procedūras Izklāsta punktā 1.4.;</p> <p>1.10.4. Savlaicīgas atbildes sniegšanu vai atbildes sniegšanas procesa koordinēšanu pretenzijas, priekšlikuma vai pateicības iesniedzējam;</p> <p>1.10.5. Sagatavotas atbildes vēstules saskaņošanu ar atbildīgām/iesaistītām pārvaldēm;</p> <p>1.10.6. Informācijas analīzi, reizi mēnesī sagatavojot mēneša atskaiti ar pretenziju/priekšlikumu/pateicību daudzuma iespējamiem iemesliem;</p> <p>1.10.7. Mēneša atskaites nosūtīšanu iesaistītām pārvaldēm, Klientu apkalpošanas un atbalsta daļas vadītājam, Darbības atbilstības kontroles pārvaldes vadītājam.</p> <p>1.10.8. Ceturkšņa atskaites sagatavošanu un prezentēšanu Darbības atbilstības uzraudzības komitejas sanāksmē, kur nepieciešamības gadījumā tiek noteiktas turpmākās korektīvās un preventīvās darbības, un tiek nodrošināta šo darbību izpildes kontrole.</p> <p>1.11. Atbildīgajam darbiniekam ir tiesības pārbaudīt vai visu pārvalžu darbinieki ievēro šo procedūru un, procedūras neievērošanas gadījumā griezties pie tieša vadītāja, kura pienākums ir nodrošināt procedūras ievērošanu savā struktūrvienībā.</p> <p>1.12. Ja klients iesniedz vienu pretenziju vairāk kā trīs reizes, un atbilde pēc būtības klientam jau bija sniegta, šo pretenziju nepieciešams iekļaut tuvākajā Darbības atbilstības uzraudzības komitejas sanāksmē, lai pieņemtu gala Bankas lēmumu par pretenzijas izskatīšanas pārtraukšanu. Šajā gadījumā klientu nepieciešams informēt par Bankas gala lēmumu/viedokli par viņa problēmu un/vai tās izskatīšanas pārtraukšanu.</p> <p>1.13. Publiskā ziņa (izplatīta caur masu medijiem) nav pretenzija/priekšlikums/pateicība.</p> <p>1.14. Visas pretenzijas, priekšlikumus un pateicības nepieciešams kategorizēt pēc produkta/pakalpojuma, ka arī pēc divu līmeņu kategorijām (sk. 2. pielikumu). Katrai kategorijai ir svarīguma pakāpe, kas var būt augsta, vidēja vai zema.</p> <p>1.15. Atbildīgais darbinieks nodrošina rakstiskās atbildes piegādi Administrācijas nodaļai, kur atbilde tiek reģistrēta saskaņā ar procedūru</p>	<p>that the prepared response contains answers to all customers' questions/requests.</p> <p>1.10. <u>Responsible employee provides:</u></p> <p>1.10.1. Registering of all received complaint/proposal/appreciation in system MANTIS (see Appendix Nr. 1);</p> <p>1.10.2. Complaints, proposals and appreciations proceeding process coordination, informing responsible departments employees about received complaints, proposals and appreciations;</p> <p>1.10.3. Monitoring Complaints, proposals and appreciations proceeding in due time, to provide response to complainer according to terms, which are defined in this procedure point 1.4.</p> <p>1.10.4. Giving a response in due time or response giving process coordination to person, who brought a complaint, proposal or appreciation.</p> <p>1.10.5. Prepared response letter approving with responsible/involved departments</p> <p>1.10.6. Analyzing received information once a month, preparing monthly summary report with probable reasons of complaints amount.</p> <p>1.10.7. Sending summary monthly report to involved departments, Customer Service and Support division manager, Complaints manager.</p> <p>1.10.8. Preparing quarterly summary reports and presenting it on Compliance Review Board meeting, where necessary corrective and preventive actions should be set and control over these actions should be ensured.</p> <p>1.11. Responsible employee has rights to check if all departments' employees are following this procedure and if necessary, refer to department's manager, who has to ensure observance of this procedure in his unit.</p> <p>1.12. If customer brings the same complaint more than three times, and Bank believes that the response to the point was given to the customer, this complaint must be included into nearest CRB agenda to make final Bank's resolution about proceeding the complaint. In that case customer must be informed Bank's final resolution/opinion about his problem and/or interrupting its proceeding.</p> <p>1.13. Public utterance (distributed by mass media) is not complaint/proposal/appreciation.</p> <p>1.14. All complaints, proposals and appreciations must be categorized by product/service, as well as into two level categories (see Appendix Nr. 2). Each category has severity level divided into high, medium and low.</p> <p>1.15. Responsible employee ensures complaint written answer sending to Administration, where written answer is registered according to procedure „Registration and sending of outgoing documents”.</p>
---	--

<p>„Nosūtāmo dokumentu reģistrācija un nosūtīšana”. Administrācijas nodaļa nodrošina atbildes nosūtīšanu klientam pa pastu.</p> <p>1.16. Rakstiskās atbildes paraksta Klientu apkalpošanas nodaļas vadītājs, viņa prombūtnes laikā - Klientu apkalpošanas un atbalsta daļas vadītājs.</p> <p>1.16.1. Ja par rakstiskās atbildes sagatavošanu atbildīga ir kāda cita Bankas struktūrvienība, tad rakstisko atbildi var parakstīt persona, kurai šajā struktūrvienībā ir piešķirts attiecīgais pilnvarojums saskaņā ar valdes lēmumu vai Bankas iekšējo procedūru.</p> <p>1.16.2. Ja pretenzija, priekšlikums vai pateicība pēc savas būtības ir piekritīga kādai no Bankas meitas sabiedrībām, atbildi gatavo meitas sabiedrība un atbildi paraksta meitas sabiedrības darbinieks, kam izsniegts atteicīgs pilnvarojums. Atbilde papildus tiek reģistrēta arī meitas sabiedrības izejošās korespondences reģistrā.</p> <p>1.17. Visi strīdi starp Klientu un Banku tiek izskatīti saskaņā ar Akciju Sabiedrības “GE Money Bank” klientu sūdzību un strīdu izskatīšanas noteikumiem.</p> <p>2. Pretenziju/priekšlikumu/pateicību apkopošanas process</p> <p>2.1. Atbildīgais darbinieks līdz nākošā mēneša beigām sagatavo atskaiti par iepriekšējā mēneša saņemtajām pretenzijām/priekšlikumiem/pateicībām un pa e-pastu nosūta to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darbības atbilstības uzraudzības komitejas pārstāvjiem; • Klientu apkalpošanas un atbalsta daļas vadītājam. • Citu Bankas struktūrvienību pārstāvjiem, kas izteikuši vēlmi regulāri saņemt mēneša atskaites. <p>3. Atbildīgās personas</p> <p>3.1. Visi Bankas darbinieki ir atbildīgi par saņemto rakstisku pretenziju/priekšlikumu/pateicību par Bankas darbību nosūtīšanu reģistrēšanai Bankas Administrācijas nodaļā.</p> <p>3.2. Bankas Administrācijas nodaļa ir atbildīga par pretenziju/priekšlikumu/pateicību kopiju nodošanu Atbildīgajam darbiniekam reģistrēšanai MANTIS sistēmā un atbildes sniegšanai.</p> <p>3.3. Katras pārvaldes vadītājs ir atbildīgs par šīs procedūras ievērošanu savā struktūrvienībā.</p> <p>3.4. Atbildīgais darbinieks ir atbildīgs par procesa uzturēšanu un atbilstību procedūras prasībām.</p> <p>V Dokumentu saglabāšana Dokumenti tiek uzglabāti atbilstoši Lietu nomenklatūrai</p>	<p>Administration is responsible for sending answer to customer by post.</p> <p>1.16. Written responses should be signed by Customer service team leader, during his absence – by Customer Service and support division manager.</p> <p>1.16.1. When a written response is prepared by another Bank responsible department, this response should be signed by a person who has signature rights in this department approved by resolution of the Board or an internal procedure.</p> <p>1.16.2. If a complaint, proposal or appreciation by its content is refers to any of Bank’s subsidiary companies, a written response should be prepared by this subsidiary company and the response should be signed by an employee of the subsidiary company who has signature rights. Written response must be registered in the register of outgoing correspondence of this subsidiary company.</p> <p>1.17. All disputes between the Customer and the Bank are processed according to „JSC “GE Money Bank” customer complaints and disputes processing regulations”.</p> <p>2. Complaint/proposal/appreciation summarizing process</p> <p>2.1. Responsible employee till the end of next month prepares summary report about last month received complaints/proposals/appreciations and send it to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CRB members; • Customer Service and Support division manager. • Employees from other Bank’s units, who asked to receive monthly reports as well. <p>3. Responsibilities</p> <p>3.1. All Bank’s employees are responsible for sending received written complaint/proposal/appreciation regarding Bank operation to Administration.</p> <p>3.2. Administration is responsible for sending the copy of complaint/proposal/appreciation to Responsible employee for registering in MANTIS and response providing.</p> <p>3.3. Each Bank’s department manager is responsible for observing this procedure in his unit.</p> <p>3.4. Responsible employee is responsible for maintaining the process and its compliance with the requirements described in this procedure.</p> <p>V Document storage All documents are kept according to Case Nomenclature.</p>
--	---