

Credit24 Labas prakses kodekss

Par Labas prakses kodeksu

Credit24 Labas prakses kodekss nosaka klientu apkalpošanas vadlinijas patērētāju kreditēšanā.

Kodekss ir apliecinājums tam, ka savā darbībā Credit24 vienmēr ievēro visas juridiskās un likumā noteiktās normas un strādā saskaņā ar standartu, kas izklāstīts šajā kodeksā.

Juridiskās prasības

No normatīvo aktu viedokļa, patērētājs, kas ņem aizdevumu, ir tiesiski aizsargāts jautājumos, kas skar:

- Reklāmu
- Informāciju, kas patērētājam jāsaņem pirms kreditēšanas līguma noslēgšanas
- Aizdevuma līguma saturu
- Aizdevuma pirmstermiņa atmaksu
- Parādu nomaksu
- Fizisko personu datu apstrādi

Iepazīties ar plašāku informāciju var:

- Patērētāju tiesību aizsardzības centrā
www.ptac.gov.lv
- Datu valsts inspekcijā
www.dvi.gov.lv
- Konkurences padomē
www.kp.gov.lv

1.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24

Credit24 Labas prakses kodekss

Kam domāts Labas prakses kodekss?

Labas prakses kodekss saistošs visiem tiem klientiem, kam ir aizdevums vai kas vēlas aizņemties no Credit24, neatkarīgi no summas lieluma vai atmaksas termiņa.

Šis kodekss sniedz klientam pilnīgu pārskatu par viņa / viņas tiesībām no patērētāja viedokļa. Patērētāja kredītu izsniegšanu Latvijas Republikā uzrauga Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC).

Credit24 darbojas saskaņā ar speciālu atļauju (Licence) [Nr. NK-2012-026](#) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai Latvijas Republikā.

2.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24

Credit24 Labas prakses kodekss

Par Credit24

Credit24 piedāvā privātpersonām bez ķīlas saņemt ātru īstermiņa aizdevumu (naudas kredītu). Aizdevuma summa var būt no 50 līdz 1500 latiem un ir atmaksājama 14 dienu līdz 24 mēnešu laikā. Ātrie aizdevumi galvenokārt paredzēti steidzamu, neplānotu un nelielu izdevumu segšanai. Lai pieteiktos kredītam, Jums nepieciešams mobilais tālrunis, e-pasta adrese un konts jebkurā bankā Latvijā.

Zīmols Credit24 pieder SIA MCB Finance Latvia

SIA MCB Finance Latvia pastarpināti pieder uzņēmumam MCB Finance Group PLC, kas ir reģistrēts Lielbritānijā un kura akcijas tiek kotētas Londonas Fondu Biržā. Akcijas kods ir MCRB. Papildus informāciju par mūsu mātes uzņēmumu var iegūt šeit: www.mcbfinance.com

SIA MCB Finance Latvia ir reģistrēta Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrā 10.04.2007 ar vienoto reģistrācijas Nr. 50003913651, adrese: Merķeļa iela 21, Rīga, LV-1050. SIA MCB Finance Latvia nodarbojas ar privātpersonu kreditēšanu. SIA MCB Finance Latvia izsniedz nenodrošinātus īstermiņa (līdz 24 mēnešiem) aizdevumus privātpersonām, kas interneta mājas lapā aizpildījušas aizdevuma (kredīta) pieteikumu un kurām SIA MCB Finance Latvia atbilstoši saviem aizdevumu izsniegšanas noteikumiem ir apstiprinājusi aizdevuma izsniegšanu.

Pirms aizdevuma izsniegšanas aizņēmējs un SIA MCB Finance Latvia elektroniskā formā (aizņēmējam apliecinot savu piekrišanu līgumam ar speciāli no aizdevēja saņemta PIN koda vai elektroniskā paraksta palīdzību) noslēdz aizdevuma līgumu. Līguma noteikumi paredz aizņēmējam tiesības līguma eksemplāru pēc pieprasījuma saņemt arī rakstiski.

3.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24

Credit24 Labas prakses kodekss

Mūsu apņemšanās

Mēs apņemamies:

- Nodrošināt konfidencialu fizisko personu datu apstrādi, izmantojot drošas un uzticamas informācijas tehnoloģiju sistēmas. Visi informācijas pieprasījumi no mūsu puses tiks jautāti tikai un vienīgi Jūsu pašu drošībai.
- Vienmēr sniegt Jums izsmeļošu pārskatu par aizdevuma nosacījumiem.
- Nodrošināt, ka visi mūsu pakalpojumi un produkti atbilst visiem saistošajiem tiesību aktiem un noteikumiem.
- Neizdarīt nekāda veida spiedienu Jums uzņemties kredītsaistības, un sekot, lai arī visi mūsu sadarbības partneri rīkotos tāpat.

- Vienmēr palīdzēt Jums, kad būs nepieciešama informācija vai kādi citi norādījumi.
- Izskaidrot, kā kredītsaistības var ietekmēt Jūsu finansiālo situāciju.
- Vienmēr rīkoties godīgi un būt pārredzamiem.
- Ātri un profesionāli reaģēt, ja radušās neparedzētas situācijas un sniegt visu nepieciešamo atbalstu situācijas atrisināšanai.
- Solidāri un ar izpratni izskatīt jebkuru finansiālo grūtību situāciju un darīt visu iespējamo, lai palīdzētu klientam.
- Rūpēties, lai visi mūsu darbinieki vienmēr būtu informēti un zinoši, un ka visas procedūras, ko tie ievēro ikdienas darbā, ir saskaņā ar šajā kodeksā noteikto.
- Ar vislielāko atbildības sajūtu reaģēt uz Jūsu atsauksmēm, jo Jūsu viedoklis mums ir ļoti svarīgs.
- Nodrošināt Jums vislabāko un visaugstākā līmeņa klientu apkalpošanas servisu.

4.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24

Credit24 Labas prakses kodekss

Informācija un mārketinga aktivitātes

- Laiku pa laikam mēs varam sazināties ar Jums, izmantojot dažādas saziņas iespējas, piemēram, e-pastus, zvanus vai sms, lai pastāstītu par mūsu jaunumiem, pakalpojumiem un produktiem, kas varētu Jūs interesēt. Mēs to darīsim tikai tad, ja būsit devis mums savu atļauju. Jums vienmēr būs iespēja atteikties no šādas informācijas saņemšanas.
- Mēs apzināti nesūtīsim mārketinga materiālus par mūsu pakalpojumiem, ja esat jaunāks par 18 gadiem.
- Mēs rūpēsimies, lai visi mūsu reklāmas un mārketinga materiāli ir skaidri un nav maldinoši.
- Mūsu reklāmas un mārketinga materiāli atbilst attiecīgajiem reklāmas tiesību aktiem.

5.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24

Credit24 Labas prakses kodekss

Pieteikšanās aizdevumam

- Mēs sniegsim Jums visu nepieciešamo informāciju, lai Jūs varētu pieņemt lēmumu par sev vispiemērotāko un labāko aizdevumu.
- Mēs rūpēsimies par to, lai visi aizdevuma pieteikumi tiktu atbilstoši izvērtēti.

6.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24

Credit24 Labas prakses kodekss

Identitāte

Kad Jūs pieteiksieties aizdevumam, mēs Jūs informēsim par to, kādi dati mums ir nepieciešami, lai pārbaudītu Jūsu identitāti. Tas var notikt, izmantojot dažādus ārējos reģistrus (piemēram, Kredinfo).

Tas ir būtiski no Jūsu drošības viedokļa un ir saskaņā ar Fizisko personu datu aizsardzības likumu.

7.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24

Credit24 Labas prakses kodekss

Kredībspējas novērtējums

Kā atbildīgam aizdevējam, mums ir jābūt drošiem, ka visi aizdevuma pieteikumi tiek ļoti rūpīgi izskatīti, lai izvērtētu Jūsu iespējas atmaksāt aizdevumu. Lai to izdarītu, mēs ņemsim vērā šādus faktorus:

- Summu un aizdevuma atmaksas termiņu, ko esat pieprasījis
- Vēsturisko informāciju par Jūsu maksāšanas disciplīnu
- Informāciju no citiem kredītreģistriem
- Jūsu esošās kredīta saistības
- Jūsu personas datus
- Jūsu atbilstību Credit24 kredītpolitikai
- Jūsu ienākumus

Izvērtēšanas procesā tiek apstrādāta tā informācija, ko Jūs esat sniedzis mums, informācija, kas mums jau ir saistībā ar Jūsu datiem un vēsturiskā informācija par Jūsu maksāšanas disciplīnu, kā arī ziņas no citiem datu avotiem.

Credit24 Labas prakses kodekss

Aizdevuma atmaksa

Pieteikšanās aizdevumam

- Mēs nodrošināsim Jūs ar visu nepieciešamo informāciju saistībā aizdevuma atmaksu - kur, kad un kā veikt maksājumus par aizdevumu.
- Ja tiks kavēta aizdevuma atmaksa, mēs Jūs nekavējoties informēsim, ziņojot par maksājuma kavēšanas faktu uz e-pastu, pastu, sms vai tālruni.
- Mēs sniegsim Jums informāciju par visām procedūrām un parāda atmaksas iespējām, kā arī atgādināsim par visām sekām, kas var būt saistītas ar aizdevuma līguma saistību nepildīšanu.
- Mēs attieksimies pret visiem finanšu grūtību gadījumiem profesionāli un ar izpratni, un darīsim visu iespējamo, lai palīdzētu Jums atrisināt radušos situāciju.

- Mēs Jūs informēsim, ja informācija par aizdevuma atmaksas kavēšanu tiks nodota trešajai pusei, piemēram, parādu piedziņas kompānijai. Mēs sekosim, lai mūsu partneri sadarbībā ar klientiem izprot un strādā saskaņā ar mūsu vērtībām un uzstādījumiem.

Mēs varam palīdzēt viens otram

- Gadījumā, ja Jums rodas grūtības atmaksāt savu aizdevumu, ir svarīgi, lai Jūs mūs informētu par to pēc iespējas ātrāk, jo, tikai abpusēji sadarbojoties un apmainoties ar informāciju, mēs kopā varam atrast labāko risinājumu. Jo vairāk informācijas par Jūsu finanšu situācijas apstākļiem mums būs, jo vairāk mēs varēsim Jums palīdzēt.
- Mēs paļaujamies, ka mūsu sadarbības laikā mūsu savstarpējā komunikācija būs atvērta un godīga (mums vienmēr būs iespēja ar Jums sazināties).

Credit24 Labas prakses kodekss

Atsauksmju izskatīšanas kārtība

- Ja vēlaties sniegt mums atsauksmes vai iesniegt sūdzību, Jums jāsazināties ar mums vai nu pa tālruni vai pa e-pastu, vai arī jāierodas mūsu birojā.
- Mēs darīsim visu, lai atrisinātu Jūsu jautājumu jau tās pašas dienas laikā. Ja tas nebūs iespējams, mēs Jūs informēsim par precīzu laiku, kad mēs ar Jums sazināsimies vēlreiz.
- Gadījumā, ja vēlaties deleģēt sarunai kādu citu personu, piemēram, kādu no saviem ģimenes locekļiem, draugiem vai pārstāvi no kādas institūcijas, mēs piekritīsim sarunai tad, ja saņemsim notariāli apstiprinātu pilnvaru ar tiesībām pārstāvēt Jūsu intereses.
- Gadījumā, ja neesat apmierināts ar sniegto atbildi vai piedāvāto risinājumu, Jums ir tiesības par to informēt Patērētāju tiesību aizsardzības centru.

Credit24 Labas prakses kodekss

Datu aizsardzība un konfidencialitāte

- Brīdī, kad Jūs pieteiksieties aizdevumam, mēs Jūs informēsim, ka varam izmantot Jūsu sniegto informāciju pārbaudei vai salīdzināšanai citās datu bāzēs (piemēram, Creditinfo). Mēs rūpīgi glabāsim iegūto informāciju un varam to izmantot statistikas nolūkos, parādu atgūšanas procesos vai situācijās, kā arī – informācijas nodošanai valsts iestādēm, ja pastāv aizdomas par nelikumīgu darbību.
- Mēs Jūs savlaicīgi informēsim par to, ja plānojam ziņot Parādnieku kredītreģistram par izveidojušos situāciju saistībā ar Jūsu parāda rašanos.
- Ja kavējums pārsniedz 30 dienas, Credit24 ir tiesības nodot informāciju par Jūsu kavējumu mūsu sadarbības partnerim – parādu piedziņas kompānijai.
- Mēs nekādā ziņā neizpaužim informāciju par Jums nevienai trešajai pusei, izņemot gadījumus, kad:
- Mums tas ir jādara saskaņā ar likuma normām.
- Mēs esam saņēmuši Jūsu atļauju.

Credit24 Labas prakses kodekss

Kontakti

Tālrunis: 8824

Fakss: 67 218 137

E-pasts: info@credit24.lv

Klientu apkalpošana un pieteikumu izskatīšana
katru dienu 8:00-22:00

12.

www.credit24.lv

SIA MCB Finance Latvia.
Reģ. nr: 50003913651. Merķeļa iela 21, Rīga.

Credit24