

# NEXDESK

## **Complaint Handling Policy**

Sūdzību izskatīšanas politika

## ENG: Complaint Handling Policy

If you believe that your rights and/or interests related to the services we provide have been violated, you may submit a complaint to us as soon as possible, but no later than 13 months from the date on which you became aware, or reasonably should have become aware, of the violation of your legally protected rights and/or interests.

Your complaint must be submitted in writing, in either English or Latvian, and must include the following information:

**Your contact information:** Full name, Surname, Email Address, Phone Number (optional);

**Transaction identification information:** Wallet Number, Cryptot-asset(s) Involved, Transaction Date(s), Amount of Crypto-assets;

**Complaint Details:** Preferred Communication Language (Latvian or English), Reason for Complaint, Suggested Resolution / Desired Outcome;

**Attachments:** Please attach any relevant documentation that supports your complaint (emails, screenshots, transaction records, etc.).

**A confirmation** that the information provided is true and accurate to the best of your knowledge.

For your convenience, it is also available in a prepared form, which you can [download](#), complete, sign electronically, and submit to us through any of the communication channels listed below:

- Submit your complaint through a platform supported by the Company [Login](#);
- Submit your complaint via email [complaints@nexdesk.io](mailto:complaints@nexdesk.io);

You may submit the complaint either personally or through a representative. If a complaint is submitted via a representative by email or by post, a power of attorney or other document confirming their authorisation to act on your behalf must be provided. Complaints submitted via the platform do not require additional identity verification.

Complaints that do not meet the requirements - such as being submitted in a language other than English or Latvian, lacking clear identification of the applicant, or not being properly signed - cannot be processed and will be returned to you for correction. The review of the complaint will commence once the deficiencies have been addressed and a properly signed complaint, in

English or Latvian with clear identification, has been resubmitted to us. The complaint will be considered to be submitted on the date the shortcomings were eliminated.

If the submitted complaint lacks information necessary for its review, we may request that you address these gaps by clarifying the details of your complaint or providing additional documents and/or information required for a proper investigation.

We will review your complaint and provide a response as soon as possible, but no later than 15 (fifteen) business days from the date we receive a complaint that meets the requirements. If circumstances beyond our control prevent us from responding within this timeframe, we will provide an interim response explaining the reason for the delay and specifying the expected timeframe for the final response.

For complaints relating to **money remittance**, the final response will be provided within 35 (thirty-five) business days.

For complaints relating to **crypto-asset services**, the final response will be provided within 2 months.

The response to the complaint will be provided through the same communication channel or email used to submit the complaint.

If you are a consumer and you are unsatisfied with our response, you may apply to the Latvian financial supervisory authority Bank of Latvia (K. Valdemara iela 2A, Riga, LV-1050; <https://www.bank.lv/>) regarding settlement of a dispute.

A submission to the Bank of Latvia can be made electronically:

- via the portal [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) using e-Address,
- or by sending an email to [info@bank.lv](mailto:info@bank.lv);

or in paper form:

- by post to K. Valdemāra iela 2A, Riga, LV-1050,
- or in person at the Bank of Latvia, K. Valdemara iela 2A, Riga.



## YOUR RIGHTS: IN A NUTSHELL

EU rules mean your electronic payments are becoming cheaper, easier and safer. Here's how:

- You can make payments throughout Europe (the EU, Iceland, Norway and Liechtenstein) as easily and safely as in your home country.
- You can no longer be charged extra costs by a merchant when you pay using a card issued in the EU.
- The rules cover all kinds of electronic payments (e.g. credit transfers, direct debits, card payments...).
- Anybody legally residing in Europe has the right to a bank account for making electronic payments ("payment account").



## INTERESTED IN FINDING OUT MORE?

These rights are thanks to the EU's revised Payment Services Directive (PSD2), Payment Accounts Directive and other EU legislation, which aim to bring you safer, more convenient payments.

Learn more about your rights here:



<https://europa.eu/rh44HJ>



## ELECTRONIC PAYMENTS AVAILABLE TO ALL

- Every consumer legally residing in the EU has the right to at least a basic payment account free of charge or for a reasonable fee. (i.e. one that comes with a debit card, covers cash withdrawals, safekeeping of funds, and making and receiving payments).



## € PAYMENTS - SAME COST AS LOCAL ONES

- A single euro account allows you to make all your payments across Europe.
- Cross-border payments in euro will cost you the same as domestic payments in euro...
- ...and from 15 December 2019, your cross-border payments in euro will cost you the same as domestic payments in your national currency.
- Cash withdrawals in euro outside your bank ATM network should cost you the same in another member state as in your home country.



## MORE SECURITY, BETTER PROTECTION

- From September 2019, your electronic payments will be more secure thanks to strong customer authentication. This will work through a combination of different authentication factors, e.g. a PIN and your fingerprint. For more

information on this, you should contact your payment service provider.

- Your liability in case of an unauthorised payment – for instance if your credit card is stolen – is limited to a maximum of €50 (except in cases of gross negligence). You will not be liable for any unauthorised payment that takes place after you have informed your bank, or for an online payment if your payment service provider or bank does not provide for strong customer authentication.
- Where a final card payment amount is not known in advance (e.g. car rentals or hotel costs), a merchant can only block an agreed amount on your card with your approval.
- With 'direct debit' (e.g. you have authorised a company to collect payments from your account) you have 8 weeks to challenge any unduly charged amount. You must be reimbursed within 10 working days.



## FAIR PRICING

- You have the right to know what charges, if any, apply to your payments.
- As a rule, merchants, both in shops and online, cannot make you pay more than the published price ('surcharge') when you pay with consumer debit and credit cards. In certain circumstances (e.g. for certain cards), a surcharge may still apply – but then it has to reflect the true cost to the merchant of this payment method. If you



# YOUR RIGHTS WHEN MAKING PAYMENTS IN EUROPE



© European Union, 2019

Banking and Finance

feel that you have been unfairly overcharged, for instance when booking a flight or paying for a hotel reservation, visit the web-link provided on the next page to learn more about your rights.



## NEW SERVICES

- Thanks to recent technology, you now have the option to use new, innovative financial services offered by licensed banks and other regulated payment service providers other than your own bank. This means, for instance, that you can monitor your personal finances or make online purchases without a credit or debit card. Just like banks, these new payment services providers must be licensed and supervised, and have to handle your data securely.

EU rules ensure that your electronic payments go smoothly. But if there is a problem, your bank or other payment service providers must respond to complaints within 15 business days. If you are still not satisfied, you can bring your case to the national competent authority.

More information can be found here:



<https://europa.eu/!Bn34nv>

## LV: Sūdzību izskatīšanas politika

Ja uzskatāt, ka jūsu tiesības un/vai intereses, kas saistītas ar mūsu sniegtajiem pakalpojumiem, ir tikušas pārkāptas, jūs varat iesniegt sūdzību pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 13 mēnešus no dienas, kad uzzinājāt vai saprātīgi būtu jāuzzina par jūsu likumā aizsargāto tiesību un/vai interešu pārkāpumu.

Jūsu sūdzība jāiesniedz rakstveidā angļu vai latviešu valodā un tai jāiekļauj šāda informācija:

- **Jūsu kontaktinformācija:** Pilns vārds, Uzvārds, E-pasta adrese, Tālruņa numurs (pēc izvēles);
- **Darījuma identifikācijas informācija:** Maksāšanas maciņa numurs, iesaistītie kryptoaktīvi, Darījuma datums(-i), kryptoaktīvu summa;
- **Sūdzības detaļas:** Vēlamā saziņas valoda (latviešu vai angļu), Sūdzības iemesls, leteicamais risinājums / Vēlamais rezultāts;
- **Pielikumi:** Lūdzu, pievienojiet visu atbilstošo dokumentāciju, kas pamato jūsu sūdzību (e-pasti, ekrānuzņēmumi, darījumu ieraksti utt.);
- Apstiprinājums, ka sniegtā informācija ir patiesa un pareiza pēc jūsu labākās zināšanas.

Jūsu ērtībai ir pieejama arī sagatavotā veidlapā, kuru varat [lejupielādēt](#), aizpildīt, parakstīt elektroniski un iesniegt caur jebkuru no zemāk norādītajiem saziņas kanāliem:

- Iesniedziet sūdzību caur uzņēmuma atbalstīto platformu [Login](#);
- Iesniedziet sūdzību pa e-pastu: [complaints@nexdesk.io](mailto:complaints@nexdesk.io) ;

Sūdzību var iesniegt personīgi vai caur pārstāvi. Ja sūdzība tiek iesniegta pārstāvja starpniecību, pa e-pastu vai pa pastu, jāiesniedz pilnvara vai cits dokuments, kas apliecina pārstāvja tiesības rīkoties jūsu vārdā. Sūdzībam, kas iesniegti platformā, papildu identitātes pārbaude nav nepieciešama.

Sūdzības, kas neatbilst prasībām - piemēram, iesniegtas citā valodā nekā angļu vai latviešu, bez skaidras iesniedzēja identifikācijas vai nav pareizi parakstītas - netiks izskatītas un tiks atgrieztas labojumiem. Sūdzības izskatīšana sāksies, kad trūkumi tiks novērsti un atkārtoti iesniegta pareizi parakstīta sūdzība angļu vai latviešu valodā ar skaidru identifikācijas informāciju. Sūdzība tiks uzskatīta par iesniegtu datumā, kad trūkumi tika novērsti.

Ja iesniegtajā sūdzībā trūkst informācijas tās izskatīšanai, mēs varam lūgt to papildināt, precizējot sūdzības detaļas vai sniedzot papildu dokumentus un/vai informāciju, kas nepieciešama pienācīgai izmeklēšanai.

Mēs izskatīsim jūsu sūdzību un sniegsim atbildi pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienas no dienas, kad saņēmām sūdzību, kas atbilst prasībām. Ja ārkārtas apstākļi neļaus sniegt atbildi šajā termiņā, mēs sniegsim starpposma atbildi, paskaidrojot kavējuma iemeslu un norādot paredzamo laiku galīgai atbildei.

Sūdzībām, kas saistītas ar naudas pārvedumu pakalpojumiem, galīgā atbilde tiks sniegta 35 (trīsdesmit piecu) darba dienu laikā.

Sūdzībām, kas saistītas ar o kryptoaktīvu apmaiņas pakalpojumiem, galīgā atbilde tiks sniegta 2 mēnešu laikā.

Atbilde uz sūdzību tiks sniegta caur to pašu saziņas kanālu vai e-pastu, kuru izmantojāt sūdzības iesniegšanai.

Ja esat patērētājs un neesat apmierināts ar mūsu atbildi, jūs varat vērsties pie Latvijas Finanšu uzraudzības iestādes – Latvijas Banka (K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050; <https://www.bank.lv/>) par strīda izšķiršanu.

Sūdzību Latvijas Bankai var iesniegt elektroniski:

- caur portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), izmantojot e-Adresi,
- vai nosūtot e-pastu uz [info@bank.lv](mailto:info@bank.lv);

vai papīra formā:

- pa pastu uz K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050,
- vai personīgi Latvijas Bankā, K. Valdemāra iela 2A, Rīga.



## JŪSU TIESĪBAS: ĪSUMĀ

ES noteikumi nozīmē, ka jūsu elektroniskie maksājumi kļūst lētāki, vienkāršāki un drošāki. Lūk, kā:

- Jūs varat veikt maksājumus visā Eiropā (ES, Islandē, Norvēģijā un Lihtenšteinā) tikpat viegli un droši kā savā dzimtenē.
- Tirgotājs vairs nedrīkst iekasēt papildu maksu, ja maksājat ar karti, kas izsniegta ES.
- Noteikumi attiecas uz visiem elektronisko maksājumu veidiem (piemēram, kredīta pārveidumiem, tiešajiem debetiem, maksājumiem ar karti u. c.).
- Ikvienam, kurš likumīgi dzīvo Eiropā, ir tiesības uz bankas kontu elektronisko maksājumu veikšanai ("maksājumu konts").



### VELATIES UZZINĀT VAIRĀK?

Šīs tiesības ir nodrošinātas, pateicoties ES pārskatītajai | Maksājumu pakalpojumu direktīvai (PSD2), Maksājumu kontu direktīvai un citiem ES tiesību aktiem, kuru mērķis ir nodrošināt jums drošākus un ērtākus maksājumus.

Uzziniet vairāk par savām tiesībām šeit:



© Eiropas Savienība, 2019



# JŪSU TIESĪBAS VEICOT MAKSĀJUMUS EIROPĀ



Atsaukt  
Pārskatu  
Aizvere



## ELEKTRONISKIE MAKSĀJUMI PIEEJAMI VISIEM

- Katram patērētājam, kurš likumīgi uzturas ES, ir tiesības vismaz uz vienu bezmaksas vai par saprātīgu maksu pieejamu pamata maksājumu kontu (t. i., kontu, kas ietver debetkarti, naudas izņemšanu, līdzekļu glabāšanu, kā arī maksājumu veikšanu un saņemšanu).



### Maksājumi eiro – tādas pašas izmaksas kā vietējiem maksājumiem

- Ar vienu eiro kontu varat veikt visus maksājumus visā Eiropā.
- Pārrobežu maksājumi eiro izmaksās tikpat daudz kā vietējie maksājumi eiro...
- ...un no 2019. gada 15. decembra jūsu pārrobežu maksājumi eiro valūtā izmaksās tikpat daudz, cik iekšzemes maksājumi jūsu valsts valūtā.
- Skaidras naudas izņemšana eiro ārpus jūsu bankas bankomātu tīkla citā dalībvalstī jums izmaksās tikpat daudz, cik jūsu dzimtenē.



### LIELĀKA DROŠĪBA, LABĀKA AIZSARDZĪBA

- No 2019. gada septembra jūsu elektroniskie maksājumi būs drošāki, pateicoties stingrai klienta autentifikācijai. Tā darbības, apvienojot dažādus autentifikācijas faktoros, piemēram, PIN kodu un jūsu pirksta nospiedumu. Lai iegūtu vairāk informācijas par to, jums jāsaazinās ar savu maksājumu pakalpojumu sniedzēju.

- Jūsu atbildība neatļauta maksājuma gadījumā – piemēram, ja jūsu kredītkarte ir nozagta – ir ierobežota līdz maksimāli 50 eiro (izņemot gadījumus, kad ir noticis rupjš nolaidības gadījums). Jūs neesat atbildīgs par neatļautiem maksājumiem, kas veikti pēc tam, kad esat informējis savu banku, vai par tiesaistes maksājumiem, ja jūsu maksājumu pakalpojumu sniedzējs vai banka nenodrošina stingru klienta autentifikāciju.

- Ja galīgā maksājuma summa ar karti nav zināma iepriekš (piemēram, auto noma vai viesnīcas izmaksas), tirgotājs var bloķēt vienošanās summu jūsu kartē tikai ar jūsu piekrišanu.

- Izmantojot „tiešo debetu” (piemēram, ja esat pilnvarojis uzņēmumu iekasēt maksājumus no jūsu konta), jums ir 8 nedēļas laika, lai apstrīdētu jebkuru nepamatoti iekasētu summu. Nauda jums jāatmaksā 10 darbdienu laikā.

### Taisnīga cenu noteikšana



- Jums ir tiesības zināt, kādas komisijas maksas, ja tādas ir, tiek piemērotas jūsu maksājumiem.

- Parasti tirgotāji, gan veikalos, gan internetā, nedrīkst prasīt no jums samaksāt vairāk par publicēto cenu („papildu maksu”), ja maksājat ar patērētāju debetkartēm un kredītkartēm. Noteiktos apstākļos (piemēram, attiecībā uz atsevišķām kartēm) papildu maksu tomēr var tikt piemērota – taču tādā gadījumā tai jāatspoguļo tirgotājam radušās faktiskās izmaksas saistībā ar šo maksājumu veidu. Ja uzskatāt, ka jums ir nepamatoti piemērota pārmērīga maksa, piemēram, rezervējot lidojumu vai maksājot par viesnīcas rezervāciju, apmeklējiet nākamajā lapā norādīto tīmekļa saiti, lai uzzinātu vairāk par savām tiesībām.



## JAUNI PAKALPOJUMI

- Pateicoties jaunākajām tehnoloģijām, tagad jums ir iespēja izmantot jaunus, inovatīvus finanšu pakalpojumus, ko piedāvā licencētas bankas un citi regulēti maksājumu pakalpojumu sniedzēji, kas nav jūsu paša banka. Tas nozīmē, ka, piemēram, jūs varat pārraudzīt savas personīgās finanses vai veikt pirkumus internetā bez kredītkartes vai debetkartes. Tāpat kā bankām, arī šiem jaunajiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem ir jābūt licencētiem un uzraudzītiem, un tiem ir jānodrošina jūsu datu droša apstrāde.

ES noteikumi nodrošina, ka jūsu elektroniskie maksājumi norit bez problēmām. Tomēr, ja rodas problēmas, jūsu banka vai citi maksājumu pakalpojumu sniedzēji ir pienākums atbildēt uz sūdzībām 15 darbdienu laikā. Ja jūs joprojām neesat apmierināts, varat vērsties ar savu lietu pie valsts kompetentās iestādes.

Vairāk informācijas varat atrast šeit:



<https://europa.eu/16n34nv>