

# NEXDESK

Nexdesk SIA

## Client Complaint form / Klienta sūdzību veidlapa

Please complete this form and submit it to us via the Company platform, by email at **complaints@nexdesk.io**, or by post. Submitting and reviewing a complaint is free of charge.

Lūdzu, aizpildiet šo veidlapu un iesniedziet to caur uzņēmuma platformu, pa e-pastu **complaints@nexdesk.io** vai pa pastu. Sūdzības iesniegšana un izskatīšana ir bez maksas.

**Complaint Reference No.**

**Date**

*To be filled in by the Company / Aizpilda uzņēmums*

*( dd.mm.yyyy )*

### Section 1: Complainant information / Iesniedzēja informācija

Please indicate whether you are submitting as a natural person or on behalf of a legal entity.

Lūdzu, norādiet, vai iesniedzat kā fiziska persona vai juridiskas personas vārdā.

#### 1A - Natural Person / Fiziska persona

**First Name / Vārds**

**Surname / Uzvārds**

**Email Address / E-pasta adrese**

**Phone Number / Tālruņa numurs**  
(optional / pēc izvēles)

**Client date of birth / Klienta dzimšanas datums**

#### 1B - Legal Entity / Juridiska persona

**Legal Entity Name**

*/ Juridiskās personas nosaukums*

**Registration Number / Reģistrācijas numurs**

**Registration Address / Juridiskā adrese**

**Contact Person Name**

*/ Kontaktpersonas vārds, uzvārds*

<b>Contact Person Position / Kontaktpersonas amats</b> (e.g. Director, Board Member / piem. Direktors, Valdes loceklis)	
<b>Email Address / E-pasta adrese</b>	
<b>Phone Number / Tālruna numurs</b> (optional / pēc izvēles)	

## Section 2: Representative Information / Pārstāvja informācija

Complete this section only if the complaint is submitted by email or by post on behalf of another person or entity. Not required for platform submissions. A power of attorney or other document confirming authorisation must be attached.

Aizpildiet šo sadaļu tikai tad, ja sūdzība tiek iesniegta pa e-pastu vai pa pastu citas personas vai juridiskas personas vārdā. Nav nepieciešams platformas iesniegumiem. Jāpievieno pilnvara vai cits dokuments, kas apliecina pilnvarojumu.

<b>Representative Full Name</b> / Pārstāvja vārds, uzvārds	
<b>Basis of Authority / Pilnvarojuma pamats</b> (e.g. Power of attorney, Director / piem. Pilnvara, Direktors)	

## Section 3: Transaction Information / Darījuma informācija

Complete this section only if your complaint relates to a specific transaction.

Aizpildiet šo sadaļu tikai tad, ja sūdzība attiecas uz konkrētu darījumu.

<b>Wallet Number / Maksāšanas maciņa numurs</b>	
<b>Transaction Hash / Darījuma hash</b> (if available / ja pieejams)	
<b>Crypto-asset(s) Involved / Iesaistītie kryptoaktīvi</b> (e.g. BTC, ETH / piem. BTC, ETH)	
<b>Transaction Date(s) / Darījuma datums(-i)</b>	
<b>Account of Crypto-assets / Kryptoaktīvu summa</b>	

## Section 4: Complaint Details / Sūdzības detaļas

**Preferred Communication Language / Vēlamā saziņas valoda:**

English  Latviešu

**Service Related to Complaint / Pakalpojums, uz kuru attiecas sūdzība:**

OTC service (Crypto-assets / Fiat) / Maiņa ( Kriptoaktīvi / Fiat)

Money Remittance / Naudas pārvedumi

Other / Cits: \_\_\_\_\_

**Reason for Complaint / Sūdzības iemesls**

(Please describe the issue in detail/ Lūdzu, detalizēti aprakstiet problēmu)

**Suggested Resolution / Desired Outcome | Ieteicamais risinājums / Vēlamais rezultāts**

## Section 5: Attachments / Pielikumi

Please attach any relevant supporting documentation: emails, screenshots, transaction records, correspondence, etc.

Lūdzu, pievienojiet atbilstošo dokumentāciju: e-pastus, ekrānuzņēmumus, darījumu ierakstus, saraksti utt.

No.	File Name / Description   Faila nosaukums / Apraksts
1.	
2.	
3.	
4.	

## Section 6: Declaration / Deklarācija

By signing this form, I confirm that the information provided is true and accurate to the best of my knowledge. I understand that the Company will process the personal data provided in this form solely for the purpose of handling this complaint, in accordance with Regulation (EU) 2016/679 (GDPR). The data will be retained for five years following the termination of the business relationship.

*Parakstot šo veidlapu, es apliecinu, ka sniegtā informācija ir patiesa un pareiza pēc manām labākajām zināšanām. Es saprotu, ka uzņēmums apstrādās šajā veidlapā sniegtos personas datus tikai sūdzības izskatīšanas nolūkā saskaņā ar Regulu (ES) 2016/679 (VDAR). Dati tiks glabāti piecus gadus pēc darījuma attiecību izbeigšanas.*

**Signature /**  
**Paraksts**

**Date /**  
**Datums**

( dd.mm.yyyy )

**Position /**  
**Amats**

*(for legal entity signatories only / tikai juridisko personu parakstītājiem)*

### **How to submit / Kā iesniegt:**

Platform / *Platforma*: via your Client Profile (no additional documents required)

*/ caur klienta profilu (papildu dokumenti nav nepieciešami)*

Email / *E-pasts*: complaints@nexdesk.io

Post / *Pasts*: Nexdesk SIA registered address

### **Response Timeframe / Atbildes termiņš:**

We will acknowledge receipt of your complaint promptly. A final response will be provided within 15 business days. If exceptional circumstances prevent a timely response, we will notify you. The extended deadline shall not exceed 35 business days for money remittance services, or 2 months for crypto-asset exchange services.

*Mēs apstiprināsim sūdzības saņemšanu nekavējoties. Galīgā atbilde tiks sniegta 15 darba dienu laikā. Ja ārkārtas apstākļi neļaus sniegt savlaicīgu atbildi, mēs jūs informēsim. Pagarinātais termiņš nepārsniegs 35 darba dienas naudas pārvedumu pakalpojumiem vai 2 mēnešus kryptoaktīvu maiņas pakalpojumiem.*

### **Not satisfied? / Neapmierina atbilde?**

If you are a consumer and disagree with our response, you may contact:

*Ja esat patērētājs un nepiekrītat mūsu atbildei, varat vērsties:*

**Bank of Latvia / Latvijas Banka**

K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050 | info@bank.lv | www.bank.lv