

APSTIPRINĀTA
ar ieguldījumu pārvaldes akciju sabiedrības “INVL Asset Management”
2019.gada 26.jūnija valdes lēmumu Nr.26/06/2019



**Ieguldījumu pārvaldes akciju sabiedrības “INVL Asset Management”
Klientu iesniegumu, sūdzību un pretenziju izskatīšanas procedūra**

Dokumenta versiju izstrādāšanas tabula

Versija	Spēkā stāšanās datums	Lappuses nr.
1.0	23.02.2011.	1 no 4
2.0	12.01.2012.	1 no 4
3.0	04.08.2014.	1 no 4
4.0	26.06.2019.	1 no 3

1. Lietotie termini

- 1.1. Sabiedrība – ieguldījumu pārvaldes akciju sabiedrība „INVL Asset Management”.
- 1.2. Klients – jebkurš Sabiedrības esošais vai potenciālais klients:
 - 1.2.1. kuram Sabiedrība sniedz ieguldījumu pakalpojumu vai blakuspakalpojumu vai kurš vēlas saņemt Sabiedrības sniegto ieguldījumu pakalpojumu vai blakuspakalpojumu Finanšu instrumentu tirgus likuma izpratnē;
 - 1.2.2. kuram pieder Sabiedrības pārvaldītā ieguldījumu fonda, kas dibināts atbilstoši Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likumam, ieguldījumu apliecība/-as vai kurš vēlas šādu apliecību/-as iegādāties;
 - 1.2.3. kuram pieder Sabiedrības pārvaldītā alternatīvo ieguldījumu fonda, kas dibināts atbilstoši Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likumam, ieguldījumu daļa/-as vai kurš vēlas šādu daļu/-as iegādāties;
 - 1.2.4. kurš ir Sabiedrības pārvaldīto valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu ieguldījumu plānu dalībnieks vai vēlas par tādu kļūt;
- 1.3. Iesniegums – Klienta rakstiski iesniegts paziņojums/lūgums Sabiedrībai, kura mērķis ir panākt noteiktu Sabiedrības rīcību/atturēšanos no rīcības attiecībā uz konkrēto Klientu saistībā ar Klienta izmantotu un/vai pieteiktu 1.2.punktā minēto Sabiedrības pakalpojumu.
- 1.4. Sūdzība – Klienta rakstiski izteikta neapmierinātība Sabiedrībai par tās darbību vai bezdarbību attiecībā uz Klienta izmantotu un/vai pieteiktu 1.2.punktā minēto Sabiedrības pakalpojumu, un kas nav Pretenzija.
- 1.5. Pretenzija – Klienta pamatots, rakstiski iesniegts un parakstīts materiāla rakstura pieprasījums Sabiedrībai attiecībā uz Klienta izmantotu un/vai pieteiktu 1.2.punktā minēto Sabiedrības pakalpojumu, ieskaitot Sabiedrības bezdarbību.
- 1.6. Patērētājs – Sabiedrības Klients, kurš uzskatāms par patērētāju saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu.
- 1.7. Reģistrs – Sabiedrības vests elektronisks Klientu iesniegto Sūdzību un Pretenziju reģistrs.
- 1.8. Procedūra – Sabiedrības iekšējās kontroles sistēmas dokuments “Klientu Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanas procedūra”.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Procedūra ir izstrādāta, ievērojot Finanšu instrumentu tirgus likuma 128.panta trīspadsmitās daļas noteikumus, Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma 13.⁵panta noteikumus un Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likuma 10.panta sestās daļas 11.punkta noteikumus, un tās mērķis ir noteikt Klientu iesniegto Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju pieņemšanas, Sūdzību un Pretenziju reģistrēšanas un Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Sabiedrība sniedz atbildes uz saņemtajiem Iesniegumiem, Sūdzībām un Pretenzijām.
- 2.2. Sabiedrības savā mājas lapā internetā www.invl.com publicē Procedūras aktuālo versiju.

3. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju iesniegšanas kārtība

- 3.1. Sūdzību, Iesniegumu vai Pretenziju Sabiedrībai Klients var iesniegt rakstveidā (nosūtīt Pretenziju pa pastu, elektronisko pastu vai faksu, nogādājot to Sabiedrībā personīgi).
- 3.2. Sabiedrības rekvizīti Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju iesniegšanai: Adrese: Smilšu iela 7-1, Rīga, LV-1050
E-pasts: LV@invl.com.

4. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju pieņemšana

- 4.1. Jebkuram Sabiedrības darbiniekiem ir pienākums pieņemt Klienta Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju, un nekavējoties informēt par Saņemto Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju Sabiedrības valdes priekšsēdētāju;
- 4.2. Par Sūdzību vai Pretenziju reģistrēšanu Reģistrā ir atbildīga Sabiedrības Pārdošanas un klientu apkalpošanas daļa.

5. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšana, atbildes sniegšana

- 5.1. Par Sūdzību un Pretenziju izskatīšanu ir atbildīga Sabiedrības valde.
 - 5.2. Par Iesnieguma izskatīšanu ir atbildīgs Sabiedrības darbinieks, kura darba pienākumi vistiešāk saistīti ar Iesnieguma saturu.
 - 5.3. Iesniegumi, Sūdzības un Pretenzijas izskatāmas pēc iespējas īsākā laikā.
 - 5.4. Klienta, kurš ir Patērētājs, Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju Sabiedrība izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā sniedz 10 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.
 - 5.5. Klienta, kurš nav Patērētājs, Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju Sabiedrība izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā, sniedz 30 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.
 - 5.6. Gadījumā, ja Sabiedrībai ir nepieciešams garāks termiņš saņemtā Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanai un atbildes sniegšanai nekā Procedūras 5.4. un 5.5. punktā minētais vai arī, ja Sabiedrībai ir nepieciešama papildus informācija Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas objektīvai izskatīšanai, Sabiedrība par to rakstveidā informē Klientu ne vēlāk kā 10 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas.
 - 5.7. Ja Sabiedrība Klientam saskaņā ar Procedūras 5.6. punktu ir pieprasījusi papildus informāciju, kas nepieciešama objektīvai Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanai, Procedūras 5.4. un 5.5. punktā minētais termiņš tiek skaitīts no dienas, kad Sabiedrība ir saņēmusi no Klienta pieprasīto informāciju.
 - 5.8. Sabiedrība atbildi uz saņemto Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju sniedz rakstveidā, nosūtot to Klientam ierakstītā vēstulē vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādājot Klientam personīgi pret viņa parakstu.
 - 5.9. Sabiedrības atbilde uz Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju tiek sniegta latviešu valodā. Pēc Klienta rakstveida lūguma Sabiedrība atbildi var sniegt arī krievu vai angļu valodā.
 - 5.10. Sagatavotajā atbildē uz Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju, Sabiedrība norāda institūcijas vai tiesu instances, kurās Klients var vērsties gadījumā, ja viņu neapmierina Sabiedrības Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanas rezultātā pieņemtais lēmums.
 - 5.11. Pēc Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanas un atbildes nosūtīšanas Klientam valde nodrošina, ka tiek izdarītas attiecīgas atzīmes Reģistrā.
-