

APSTIPRINĀTA
ar akciju sabiedrības “INVL atklātais pensiju fonds”
2023.gada 6.jūnija valdes lēmumu Nr.06/06/2023



**Akciju sabiedrības “INVL atklātais pensiju fonds”
Klientu iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūra**

1. Lietotie termini

- 1.1. Sabiedrība / pensiju fonds – akciju sabiedrība „INVL atklātais pensiju fonds”.
- 1.2. Klients – jebkurš Sabiedrības esošais vai potenciālais klients.
- 1.3. Iesniegums – Klienta rakstiski iesniegts paziņojums/lūgums Sabiedrībai, ar mērķi panākt noteiktu Sabiedrības rīcību.
- 1.4. Sūdzība – Klienta rakstiski izteikta neapmierinātība Sabiedrībai par tās darbību vai bezdarbību attiecībā uz Klienta izmantotu Sabiedrības pakalpojumu.
- 1.5. Patērētājs – Sabiedrības Klients, kurš uzskatāms par patērētāju Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē.
- 1.6. Reģistrs – Sabiedrības vests elektronisks Klientu iesniegto Iesniegumu un Sūdzību reģistrs (pielikums Nr.1).
- 1.7. Procedūra – Sabiedrības iekšējās kontroles sistēmas dokuments “Klientu iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūra”.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Procedūra ir izstrādāta, ievērojot Privāto pensiju fondu likuma 35.¹panta prasības, un tās mērķis ir noteikt Klientu iesniegto Iesniegumu un Sūdzību pieņemšanas, reģistrēšanas un izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Sabiedrība sniedz atbildes uz saņemtajiem Iesniegumiem un Sūdzībām, un tiek reģistrēta informācija par pasākumiem, kas veikti sakarā ar Iesniegumiem / Sūdzībām.
- 2.2. Procedūra ir brīvi pieejama Sabiedrības biroja telpās Elizabetes ielā 10B-1, Rīgā, LV-1010. Tāpat Procedūra elektroniskā veidā pieejama Sabiedrības mājas lapā (tīmekļvietnē) www.invl.lv.

3. Iesniegumu / Sūdzību iesniegšanas kārtība

- 3.1. Iesniegumu / Sūdzību Klients Sabiedrībai iesniedz rakstveidā (nosūtot to pa pastu vai elektronisko pastu, vai nogādājot to Sabiedrībā personīgi). Sabiedrība elektroniskajā pastā pieņem dokumentus, kas parakstīti ar drošu elektronisko parakstu.
- 3.2. Sabiedrības rekvizīti Iesniegumu / Sūdzību iesniegšanai:
Akciju sabiedrībai “INVL atklātais pensiju fonds”
Adrese: Elizabetes iela 10B-1, Rīga, LV-1010
E-pasts: PF@invl.lv.

4. Iesniegumu / Sūdzību pieņemšana

- 4.1. Jebkuram Sabiedrības darbiniekiem ir pienākums pieņemt Klienta Iesniegumu / Sūdzību, un nekavējoties informēt par Saņemto Iesniegumu / Sūdzību Sabiedrības valdes priekšsēdētāju.
- 4.2. Iesniegumu / Sūdzību reģistrēšanu Reģistrā veic Sabiedrības atbildīgais darbinieks.

5. Iesniegumu / Sūdzību izskatīšana, atbildes sniegšana

- 5.1. Par Iesniegumu / Sūdzību izskatīšanu ir atbildīga Sabiedrības valde; Iesniegumu / Sūdzību izskata atbildīgais Sabiedrības darbinieks, kura darba pienākumi vistiešāk saistīti ar Iesnieguma / Sūdzības saturu.
- 5.2. Iesniegumi / Sūdzības izskatāmas pēc iespējas īsākā laikā.

- 5.3. Klienta Iesniegumu / Sūdzību Sabiedrība izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā sniedz viena mēneša laikā no dienas, kad saņemts Iesniegums / Sūdzība. Gadījumā, ja Sabiedrībai ir nepieciešams garāks termiņš saņemtā Iesnieguma / Sūdzības izskatīšanai un atbildes sniegšanai vai arī, ja Sabiedrībai ir nepieciešama papildus informācija Iesnieguma / Sūdzības objektīvai izskatīšanai, Sabiedrība par to rakstveidā informē Klientu.
- 5.4. Iesnieguma / Sūdzības iesniedzējs, kas uzskatāms par Patērētāju, ir tiesīgs iesniegt Patērētāju tiesību aizsardzības centram Sūdzības par Privāto pensiju fondu likuma un citu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem.
- 5.5. Ja Sabiedrība Klientam saskaņā ar Procedūras 5.4.punktu ir pieprasījusi papildus informāciju, kas nepieciešama objektīvai Iesnieguma / Sūdzības izskatīšanai, Procedūras 5.4.punktā minētais termiņš tiek skaitīts no dienas, kad Sabiedrība ir saņēmusi no Klienta pieprasīto informāciju.
- 5.6. Sabiedrība atbildi uz saņemto Iesniegumu (gadījumos, ja Iesnieguma saturs paredz atbildes sniegšanu Klientam) / Sūdzību sniedz rakstveidā, nosūtot to Klientam uz elektroniskā pasta adresi (ja Klients to norādījis) vai pa pastu vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādājot Klientam personīgi, Klientam par saņemšanu parakstoties.
- 5.7. Sabiedrības atbilde uz Iesniegumu / Sūdzību tiek sniegta latviešu valodā. Pēc Klienta rakstveida lūguma Sabiedrība atbildi var sniegt arī krievu vai angļu valodā.
- 5.8. Pēc Iesnieguma / Sūdzības izskatīšanas un atbildes nosūtīšanas Klientam Sabiedrības atbildīgais darbinieks nodrošina, ka tiek izdarītas attiecīgas atzīmes Reģistrā.