

Ja fiziska vai juridiska persona uzskata, ka UAB FMI INVL Financial Advisors Latvijas filiāle (turpmāk tekstā – Sabiedrība) saistībā ar finanšu pakalpojumu sniegšanu ir pārkāpusi tās tiesības vai ar likumu aizsargātās intereses, tā sākotnēji var rakstiski sazināties ar Sabiedrību, norādot savas pretenzijas un sūdzības apstākļus. Sabiedrība izmeklē sūdzības bez maksas.

Sūdzību Sabiedrībai var iesniegt esošs vai potenciāls klients, patiesā labuma guvējs, skartā trešā persona, cita finanšu tirgus dalībnieka klients, potenciālais klients vai attiecīgi pilnvarots pārstāvis (pārstāvību apliecinošajam dokumentam jāatbilst Latvijas Republikas tiesību aktos un citos tiesību aktos noteiktajām prasībām attiecībā uz šādu dokumentu formu un saturu).

SŪDZĪBU VAR IESNIEGT ŠĀDI:

- ierodoties Sabiedrībā personīgi vai nosūtīt sūdzību pa pastu: Elizabetes iela 10B, Rīga, LV-1010;
- pa e-pastu: familyoffice@invl.lv. Pa e-pastu var nosūtīt tikai elektroniski parakstītas sūdzības.

SŪDZĪBĀ JĀNORĀDA ŠĀDA INFORMĀCIJA:

- sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds, uzņēmuma nosaukums, uzņēmuma reģistrācijas numurs un uzņēmuma pārstāvja vārds;
- sūdzības datums;
- sūdzības iesniedzēja precīza kontaktinformācija (adrese un tālruna numurs) un e-pasta adrese;
- informācija par faktiem un apstākļiem, par kuriem sūdzības iesniedzējs vēlas iesniegt pretenzijas vai sūdzības pret Sabiedrību;
- skaidras pretenzijas un prasības;
- citi dokumenti, kas var būt būtiski sūdzības izskatīšanai;
- sūdzības iesniedzēja paraksts, kas apliecina, ka sūdzības saturs ir patiess.

Sūdzībai jābūt uzrakstītai salasāmi. Nesalasāmas vai nesaprotamas sūdzības tiks atgrieztas personai tādā pašā formā, kādā tās tika iesniegtas Sabiedrībai, norādot trūkumus un pieprasot tos noskaidrot vai novērst.

Anonīmas sūdzības netiks pieņemtas un atbildes netiks sniegtas.

CIK ILGS LAIKS NEPIECIEŠAMS, LAI SABIEDRĪBA IZMEKLĒTU SŪDZĪBU?

Jebkura saņemtā sūdzība tiks izskatīta pēc iespējas ātrāk un ne vēlāk kā 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas Sabiedrībā. Ja sūdzību šajā laikā objektīvu iemeslu dēļ nevar izmeklēt, Sabiedrība informē sūdzības iesniedzēju, norādot apstākļus par atbildes sniegšanas kavēšanos un termiņu, līdz kuram sūdzība tiks izmeklēta un tiks sniegta detalizēta atbilde.

ATBILDES SNIEGŠANA UZ SŪDZĪBU

Atbildi uz sūdzību sniedz rakstveidā tādā pašā veidā, kādā tā saņemta, ja vien sūdzības iesniedzējs nav norādījis citādi. Ja atbilde tiek nosūtīta pa pastu, to nosūta ierakstītā vēstulē. Visos gadījumos, ja Sabiedrība nepiekrīt sūdzības iesniedzēja apgalvojumiem, tā sniedz detalizētu pamatotu rakstisku atbildi, ko pamato ar dokumentiem, ja situācija to prasa. Šo dokumentu kopijas pievieno atbildei.

KO DARĪT, JA SABIEDRĪBAS ATBILDE UZ SŪDZĪBU IR NEAPMIERINOŠA?

Ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar Sabiedrības atbildi, viņš var aizstāvēt savas tiesības, iesniedzot prasību tiesā vai iesniedzot sūdzību Sabiedrības darbību uzraugošajai iestādei Latvijas Bankai, kas ārpus tiesas izskata strīdus starp finanšu iestādēm un to klientiem. Latvijas Bankas adrese ir K. Valdemāra iela 2A, Rīga, un tās tīmekļa vietnes adrese ir www.bank.lv.

Ja Klients saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir uzskatāms par patērētāju un uzskata, ka ir konstatējams patērētāju tiesību pārkāpums, Klientam ir tiesības par Bankas rīcību iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīgā, LV – 1010, tā tīmekļa vietne ir www.ptac.gov.lv.