

APSTIPRINĀTA
ar ieguldījumu pārvaldes akciju sabiedrības “INVL Asset Management”
2025.gada 27.janvāra valdes lēmumu Nr.27/01/2025



**Ieguldījumu pārvaldes akciju sabiedrības “INVL Asset Management”
Klientu sūdzību un iesniegumu 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 |
| 5.0 | 26.01.2022. | 1 no 3 |
| 6.0 | 27.01.2025. | 1 no 5 |

1. Lietotie termini

- 1.1. Sabiedrība – ieguldījumu pārvaldes akciju sabiedrība „INVL Asset Management”.
- 1.2. Klients – jebkurš Sabiedrības esošais vai potenciālais klients, 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 attiecība 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.
- 1.5. Atbildīgā persona – Sabiedrības Finanšu produktu attīstības jomas vadītājs, kurš ir atbildīgs par Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas procesu, tā efektivitātes kontroli, par Sūdzībā un Iesniegumā norādīto faktu pārbaudi un analīzi, Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas procesa efektivitātes kontroli, iespējamo interešu konfliktu novēršanu, Sūdzību un Iesniegumu cēloņu analīzi un nepieciešamo pasākumu ieviešanu šo cēloņu novēršanai, iekšējās ziņošanas atbilstību Procedūrai.
- 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 Iesniegumu un uz tām sniegto atbilžu reģistrs.
- 1.8. Procedūra – Sabiedrības iekšējās kontroles sistēmas dokuments “Klientu Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas procedūra”.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Procedūra ir izstrādāta, ievērojot Latvijas Bankas noteikumus Nr.358 “Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība”, un tās mērķis ir noteikt Klientu iesniegto Sūdzību un Iesniegumu pieņemšanas, Sūdzību un Iesniegumu reģistrēšanas un Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Sabiedrība sniedz atbildes uz saņemtajām Sūdzībām un Iesniegumiem.
- 2.2. Sabiedrība savā tīmekļa vietnē www.invl.lv publicē Procedūras aktuālo versiju.
- 2.3. Sūdzībā un Iesniegumā sniegto informāciju un Klienta personīgās informācijas aizsardzību Sabiedrība nodrošina saskaņā ar Vispārīgās datu aizsardzības regulas un Privātuma politikas noteikumiem, kas ir pieejami tīmekļa vietnē: <https://invl.lv/privatuma-politika/>.
- 2.4. Sabiedrība nodrošina, ka Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas procesā iesaistītie darbinieki ir iepazīstināti ar Procedūru un tā tiem ir pieejama.
- 2.5. Par Sūdzību un Iesniegumu Procedūras izpildes kontroli ir atbildīga Sabiedrības valde.
- 2.6. Sūdzību un Iesniegumu izskatīšana ir bez maksas.
- 2.7. Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas process ietver šādas darbības:
 - 2.7.1. Sūdzības, Iesnieguma pieņemšana;
 - 2.7.2. apstiprinājuma nosūtīšana;
 - 2.7.3. Sūdzības, Iesnieguma reģistrēšana Reģistrā;
 - 2.7.4. jebkādu interešu konfliktu novēršana Sūdzības, Iesnieguma izskatīšanas laikā;
 - 2.7.5. Sūdzībā, Iesniegumā norādīto faktu, ar Sūdzību, Iesniegumu saistīto pierādījumu un informācijas pārbaude;

- 2.7.6. paskaidrojumu pieprasīšana no Sūdzībā, Iesniegumā norādītā darbinieka;
- 2.7.7. atbildes sagatavošana un sniegšana Klientam;
- 2.7.8. Sūdzību un Iesniegumu analīze un konstatēto Sūdzību un Iesniegumu cēloņu izmeklēšana un novēršana;
- 2.7.9. Pēc atbildes sniegšanas Klientam, kuš iesniedzis Sūdzību vai Iesniegumu, attiecīgo ierakstu veikšana Reģistrā.
- 2.8. Pēc Klienta, kurš iesniedzis Sūdzību vai Iesniegumu, pieprasījuma Sabiedrība sniedz papildu informāciju par iesniegtās Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanas procesu.
- 2.9. Sabiedrība pēc Latvijas Bankas pieprasījuma iesniedz informāciju par saņemtajām Sūdzībām, Iesniegumiem, norādot Sūdzību, Iesniegumu skaitu Latvijas Bankas noteiktajā sadalījumā pa Sūdzību, Iesniegumu veidiem, un informāciju par Sabiedrības veiktajiem pasākumiem Sūdzību, Iesniegumu cēloņu novēršanai.
- 2.10. Ja Sūdzību vai Iesniegumu nav iespējams atrisināt savstarpējas vienošanās ceļā, tad Sūdzības vai Iesnieguma iesniedzējs ir tiesīgs vērsties:
 - 2.10.1. Latvijas Bankā, Kr. Valdemāra ielā 2A, Rīgā, LV-1050, tīmekļa vietne: www.bank.lv;
 - 2.10.2. Datu valsts inspekcijā, Elijas ielā 17, Rīgā, LV-1050, tīmekļa vietne: www.dvi.gov.lv;
 - 2.10.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Brīvības ielā 55, Rīgā LV-101, mājaslapas adrese: www.ptac.gov.lv.

3. Sūdzību un Iesniegumu iesniegšanas kārtība

- 3.1. Sūdzību vai Iesniegumu Sabiedrībai Klients var iesniegt rakstveidā, nosūtot Sūdzību vai Iesniegumu pa pastu, elektronisko pastu vai nogādājot to Sabiedrībā personīgi. Ja Sūdzība vai Iesniegums tiek iesniegts elektroniski, tas jāparaksta ar elektronisko parakstu.
- 3.2. Sabiedrības rekvizīti Sūdzību un Iesniegumu iesniegšanai:
Adrese: Elizabetes iela 10B-1, Rīga, LV-1010;
E-pasts: info@invl.lv;
Tālrunis saziņai: +37167092988.
- 3.3. Iesniedzot Sūdzību vai Iesniegumu tajā jānorāda šāda informācija:
 - 3.3.1. Adresāts: ieguldījumu pārvaldes akciju sabiedrība „INVL Asset Management”.
 - 3.3.2. Informācija par Klientu, kurš iesniedz Sūdzību vai Iesniegumu (fiziskai personai – vārds, uzvārds; juridiskai personai – nosaukums, reģistrācijas numurs un uzņēmuma pārstāvja vārds, uzvārds);
 - 3.3.3. Sūdzības vai Iesnieguma datums;
 - 3.3.4. Klienta, kurš iesniedz Sūdzību vai Iesniegumu kontaktinformācija: adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese;
 - 3.3.5. informācija par faktiem un apstākļiem, par kuriem Klients vēlas iesniegt Sūdzību vai Iesniegumu pret Sabiedrību;
 - 3.3.6. citi dokumenti, kas var būt būtiski Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanai;
 - 3.3.7. Klienta paraksts, kas apliecina, ka Sūdzības vai Iesnieguma saturs ir patiess.

4. Sūdzību un Iesniegumu pieņemšana

- 4.1. Jebkuram Sabiedrības darbiniekiem ir pienākums pieņemt Klienta Sūdzību vai Iesniegumu, un nekavējoties informēt par Saņemto Sūdzību vai Iesniegumu Sabiedrības valdes priekšsēdētāju;

- 4.2. Par Sūdzību un Iesniegumu reģistrēšanu Reģistrā ir atbildīga Sabiedrības Pārdošanas un klientu apkalpošanas daļa.
- 4.3. Sabiedrība, saņemot Sūdzību vai Iesniegumu elektroniskā veidā, sniedz tūlītēju apstiprinājumu par Sūdzības vai Iesnieguma saņemšanu un informāciju par Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanas procesu.

5. Sūdzību un Iesniegumu izskatīšana, atbildes sniegšana

- 5.1. Par Sūdzības un Iesnieguma izskatīšanu Atbildīgo personu ieceļ valde.
- 5.2. Sūdzību un Iesniegumu izskata atbildīgais Sabiedrības darbinieks, kura darba pienākumi vistiešāk saistīti ar Sūdzības vai Iesnieguma saturu.
- 5.3. Klienta, kurš ir Patērētājs, Sūdzību vai Iesniegumu Sabiedrība izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā sniedz 10 dienu laikā no Sūdzības vai Iesnieguma saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.
- 5.4. Klienta, kurš nav Patērētājs, Sūdzību vai Iesniegumu Sabiedrība izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā sniedz ne vēlāk kā 1 mēneša laikā no Sūdzības vai Iesnieguma saņemšanas, ja likumā nav noteikts citādi, vai ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.
- 5.5. Gadījumā, ja Sabiedrībai ir nepieciešams garāks termiņš saņemtās Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanai un atbildes sniegšanai nekā Procedūras 5.3. un 5.4. punktā minētais vai arī, ja Sabiedrībai ir nepieciešama papildus informācija Sūdzības vai Iesnieguma objektīvai izskatīšanai, Sabiedrība par to rakstveidā informē Klientu ne vēlāk kā 10 dienu laikā no Sūdzības vai Iesnieguma saņemšanas dienas, informējot par kavējuma iemesliem un norādot plānoto Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanas termiņu.
- 5.6. Ja Sabiedrība Klientam saskaņā ar Procedūras 5.5. punktu ir pieprasījusi papildus informāciju, kas nepieciešama objektīvai Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanai, Procedūras 5.3. un 5.4. punktā minētais termiņš tiek skaitīts no dienas, kad Sabiedrība ir saņēmusi no Klienta pieprasīto informāciju.
- 5.7. Sabiedrība atbildi uz saņemto Sūdzību vai Iesniegumu sniedz rakstveidā, nosūtot to Klientam ierakstītā vēstulē vai elektroniski, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādājot Klientam personīgi pret viņa parakstu.
- 5.8. Sabiedrība atbildi uz saņemto Sūdzību vai Iesniegumu sniedz savlaicīgi, skaidri un saprotami pēc visu pierādījumu un informācijas pārbaudes. Atbilde tiek sniegta izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu.
- 5.9. Sabiedrības atbilde uz Sūdzību vai Iesniegumu tiek sniegta latviešu valodā. Pēc Klienta rakstveida lūguma Sabiedrība atbildi var sniegt arī krievu vai angļu valodā.
- 5.10. Sagatavotajā atbildē uz Sūdzību vai Iesniegumu, Sabiedrība norāda institūcijas, kurās Klients var vērsties gadījumā, ja viņu neapmierina Sabiedrības Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanas rezultātā pieņemtais lēmums.
- 5.11. Pēc Sūdzības vai Iesnieguma izskatīšanas un atbildes nosūtīšanas Klientam Atbildīgā persona nodrošina, ka tiek izdarītas attiecīgas atzīmes Reģistrā.

6. Reģistra kārtošana

- 6.1. Sabiedrība saņemto Sūdzību un Iesniegumu reģistrē Reģistrā ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc Sūdzības vai Iesnieguma saņemšanas. Uz tām sniegtās atbildes tiek reģistrētas atbildes sagatavošanas dienā.
- 6.2. Reģistrējot saņemto Sūdzību un Iesniegumu un uz to sniegto atbildi, tiek norādīta šāda informācija:

- 6.2.1. informācija par Sūdzības un Iesnieguma iesniedzēju (fiziskai personai – vārds, uzvārds; juridiskai personai – nosaukums, reģistrācijas numurs un uzņēmuma pārstāvja vārds, uzvārds) un tā kontaktinformācija;
- 6.2.2. Sūdzības un Iesnieguma saņemšanas datums;
- 6.2.3. Sūdzības un Iesnieguma būtība un iemesls;
- 6.2.4. atbildes uz Sūdzību un Iesniegumu nosūtīšanas datums;
- 6.2.5. informācija par darbībām, kas veiktas, lai izskatītu un risinātu Sūdzībā un Iesniegumā norādītās problēmas, kā arī datums, kad šīs darbības veiktas;
- 6.2.6. Sabiedrības norāde par to, vai Sūdzība un Iesniegums bijusi pamatota vai nepamatota;
- 6.3. Sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām Sūdzībām un Iesniegumiem un uz tiem sniegtajām atbildēm atbilstoši normatīvo aktu un Sabiedrības iekšējās kontroles sistēmas dokumentu prasībām.

7. Saņemto Sūdzību analīzes veikšana

- 7.1. Sabiedrība analizē saņemtās Sūdzības un Iesniegumus, nodrošinot, ka tiek identificētas un risinātas atkārtoti vai sistēmiski konstatētās problēmas, kā arī iespējamie tiesiskie un funkcionālie riski, veicot šādus pasākumus:
 - 7.1.1. analizējot atsevišķu Sūdzību un Iesniegumu iemeslus, lai noteiktu galvenos attiecīgajam Sūdzību un Iesniegumu veidam raksturīgos cēloņus;
 - 7.1.2. apsverot, vai attiecīgajam Sūdzību un Iesniegumu veidam raksturīgie cēloņi var ietekmēt arī citus procesus, produktus vai pakalpojumus, tai skaitā tos, par kuriem nav saņemtas Sūdzības un Iesniegumi;
 - 7.1.3. novēršot attiecīgajam Sūdzību un Iesniegumu veidam raksturīgos cēloņus, ja tie ir pamatoti un tas ir nepieciešams.
- 7.2. Atbildīgā persona vismaz reizi pārskata gadā sagatavo ziņojumu par Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas procesa atbilstību saņemto Sūdzību un Iesniegumu pārvaldības kārtībai un Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par Sūdzību un Iesniegumu analīzi un sniedz vērtējumu par Sūdzību un Iesniegumu cēloņiem. Minēto ziņojumu izskata Sabiedrības valde. Vajadzības gadījumā Valde tiek informēta par konstatētajām Sūdzību un Iesniegumu izskatīšanas procesa nepilnībām un turpmāko pasākumu veikšanu, lai novērstu konstatētās nepilnības.
- 7.3. Sabiedrība vismaz reizi gadā pēc 7.2. noteiktā ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus Sūdzību un Iesniegumu analīzes rezultātā konstatēto Sūdzību un Iesniegumu cēloņu novēršanai, ja nepieciešams.

Pielikums Nr.1 – Klientu Sūdzību un Iesniegumu reģistrs
