

SIA “Expansion Capital AIFP” Klientu iesniegumu un sūdzību (strīdu) izskatīšanas noteikumi

1. Termini

Pārvaldnieks – SIA “Expansion Capital AIFP”

Pārvaldnieka darbinieks – jebkurš Pārvaldnieka darbinieks, kas saņem iesniegumu vai Sūdzību.

Klients – fiziska persona, juridiska persona, personālsabiedrība (vai cits līdzīgs juridisks veidojums), kurai Pārvaldnieks sniedz finanšu un citus pakalpojumus.

Sūdzība – Klienta rakstiski vai mutiski izteikta neapmierinātība (pretenzija) par sniegtā Pārvaldnieka pakalpojuma neatbilstošu kvalitāti (t.sk. apkalpošanas kvalitāte un kultūra), ar Pārvaldnieku noslēgto līguma noteikumu pārkāpšanu/neievērošanu no Pārvaldnieka puses, Klienta interešu pārkāpumiem, normatīvo aktu neievērošanu no Pārvaldnieka puses.

Rakstiska sūdzība – Sūdzība, kas iesniegta Pārvaldniekā rakstiski, izmantojot Pārvaldnieka akceptētos elektroniskos saziņas līdzekļus.

Mutiska sūdzība – Sūdzība, kas izteikta mutiski klātienē ierodoties pie Pārvaldnieka tā darbiniekam, vai arī telefoniski.

Ierosinājums – Ierosinājuma iesniedzēja rakstiski vai mutiski izteikts ierosinājums, ieteikums vai komentārs par Pārvaldnieka sniegtajiem pakalpojumiem (noteikumi, kvalitāte, pieejamība), apkalpošanu, vai ierosinājums par jaunajiem Pārvaldnieka pakalpojumiem, vai par citiem Pārvaldnieka darbības jautājumiem.

Ierosinājuma iesniedzējs – Klients, jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona.

LR – Latvijas Republika.

2. Vispārīgie noteikumi

2.1. Šie noteikumi nosaka kārtību, kādā Klients iesniedz Pārvaldniekam Sūdzības un Ierosinājumus.

2.2. Sabiedrība nodrošina Klientu Iesniegumu un Sūdzību reģistrāciju, izskatīšanu atbilstoši FKTK ieteikumu, Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma, Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likuma un citu Sabiedrībai saistošo ārējo normatīvo aktu prasībām.

2.3. Sabiedrības darbības uzraudzību veic Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Kungu iela 1, Rīga, LV-1050.

2.4. Pārvaldnieks ir atbildīgs par šajā dokumentā noteikto prasību ievērošanu un izpildi.

3. Sūdzību veidi, Sūdzību saņemšanas un reģistrācijas kārtība

Sūdzību veidi

3.1. Pārvaldnieks pieņem Rakstiskas sūdzības un Mutiskas sūdzības.

3.2. Rakstiskai sūdzībai jāsaturs šāda informācija:

3.2.1. ziņas par Sūdzības iesniedzēju

3.2.2. datums un sastādīšanas vieta;

3.2.3. Sūdzības priekšmets, būtība, apstākļi, kas apliecina Sūdzību un prasījumu;

3.2.4. veids, forma kādā Klients vēlas saņemt atbildi.

3.3. Rakstiskai sūdzībai ir jābūt parakstītai. Gadījumā, ja Sūdzību iesniedz juridiska persona, to paraksta persona, kurai ir pārstāvības tiesības.

3.4. Klients Sūdzībai pievieno to dokumentu kopijas (maksājumu uzdevumu, izrakstu u.c.), uz kuriem tas atsauucas Sūdzībā un kas apliecina un pamato Sūdzību.

Sūdzību iesniegšana

3.5. Klients var iesniegt Sūdzību mutiski vai rakstiski:

- piezvanot pa tālr. (+371) 67240042;
- personiski klātienē SIA "Expansion Capital AIFP" Rīgā, Krišjāņa Barona ielā 32-7, LV-1010;
- nosūtot ierakstītā vēstulē;
- nosūtot elektroniski uz e-pastu karlis@excap.lv.

3.6. Klientam ir tiesības jebkurā laikā atsaukt savu Sūdzību.

Sūdzību reģistrācija

3.7. Gadījumā, ja Sūdzībā ir nepietiekoša vai neprecīza informācija, Pārvaldnieks atstāj šādu Sūdzību bez virzības, paziņojot par to Klientam, lūdzot iesniegt nepieciešamo informāciju vai arī paziņojot Klientam, ka Sūdzība tiek atstāta bez virzības.

4. Atbildes sniegšana uz Sūdzību

4.1. Rakstveida atbilde uz Sūdzību tiek nosūtīta uz Klienta norādīto adresi:

- fiziskai personai - ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas;
- juridiskai personai – ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas;
- citos gadījumos - ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas.

4.2. Gadījumos, ja nepieciešams ilgāks laiks Sūdzības izskatīšanai, Pārvaldnieks rakstiski informē Klientu par to, paziņojot par Sūdzības izskatīšanas termiņa pagarināšanu un tās iemesliem.

4.3. Gadījumā, ja uz Mutisku sūdzību netiek sniegta rakstiska atbilde, Pārvaldnieka darbinieks mutiski informē Klientu par Pārvaldnieka lēmumu (atbildi).

4.4. Atbilde uz Sūdzību iespēju robežās tiek sniegta tajā valodā, kādā ir iesniegta Sūdzība.

4.5. Ja Klients nav apmierināts ar Pārvaldnieka pieņemto lēmumu vai ja Pārvaldnieks nav noteiktajā termiņā pieņēmis lēmumu, Klientam ir tiesības vērsties sūdzības jautājuma izskatīšanai vispārējās jurisdikcijas tiesās. Pirms vērsšanās tiesā ar prasību saistībā ar sūdzību vai ierosinājumu, iesaistītās personas labā ticībā veic pārrunas un mēģina rast risinājumu savstarpēju sarunu ceļā. Tikai gadījumā, ja neizdodas panākt vienošanos desmit darba dienu laikā no šādu sarunu uzsākšanas, jebkura no iesaistītajām personām ir tiesīga vērsties strīda atrisināšanai vispārējās jurisdikcijas tiesā.

5. Ierosinājumi

5.1. Ierosinājumu Ierosinājuma iesniedzējs var iesniegt rakstiski vai mutiski 3.5. punktā noteiktajos veidos.

5.2. Pārvaldnieks pieņem un izvērtē visus Ierosinājumus, ieteikumus vai komentārus par Pārvaldnieka sniegtajiem pakalpojumiem (noteikumi, kvalitāte, pieejamība), apkalpošanu, vai ierosinājumus par jaunajiem Pārvaldnieka pakalpojumiem, vai par citiem Pārvaldnieka darbības jautājumiem.

5.3. Pārvaldnieks pēc iespējas informē Ierosinājuma iesniedzēju par Ierosinājuma izskatīšanas rezultātiem.

Rīgā 29.12.2017.