

## INDEXO Grupas Klientu iesniegumu, atsauksmju un sūdzību izskatīšanas procedūra

Versija	Spēkā stāšanās datums	Lappuses nr.
1.0	25.05.2017. / IPAS INDEXO	1 no 3
1.1	14.05.2018. / IPAS INDEXO	1 no 3
1.2.	19.09.2022.	1 no 3

<b>Apstiprinātājs, datums</b>	IPAS Indexo valde, 19/09/2022 Indexo Atklātais pensiju fonds valde, 19/09/2022
<b>Īpašnieks – funkcija, amats</b>	Risku vadības un darbības atbilstības funkcija, Darbības risku vadītājs
<b>Pārskatīšanas regularitāte</b>	1x gadā
<b>Pieejas tiesības un slepenības pakāpe</b>	Neklasificēts

## **1. Lietotie termini**

- 1.1 Grupa - IPAS "Indexo" un tās tieši kontrolētas juridiskas personas, meitas sabiedrības, ieskaitot Fondu;
- 1.2 Sabiedrība – IPAS "Indexo".
- 1.3 Fonds - Indexo Atklātais Pensiju Fonds AS.
- 1.4 Klients – jebkurš Grupas esošais vai potenciālais klients, kurš ir Sabiedrības pārvaldīto valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu ieguldījumu plānu vai pensiju plānu dalībnieks vai vēlas par tādu kļūt.
- 1.5 Iesniegums – Klienta rakstiski iesniegts paziņojums/lūgums Sabiedrībai vai Fondam, kura mērķis ir panākt noteiktu rīcību/atturēšanos no rīcības attiecībā uz konkrēto Klientu saistībā ar Klienta izmantotu un/vai pieteiktu 1.4. punktā minēto pakalpojumu.
- 1.6 Atsauksme – Klienta izteikta apmierinātība vai neapmierinātība Sabiedrībai vai Fondam attiecībā uz Klienta izmantotu un/vai pieteiktu 1.4. punktā minēto pakalpojumu, un kas nav Sūdzība.
- 1.7 Sūdzība – Klienta pamatots, rakstiski iesniegts un parakstīts pieprasījums Sabiedrībai vai Fondam attiecībā uz Klienta izmantotu un/vai pieteiktu 1.4. punktā minēto pakalpojumu, ieskaitot bezdarbību.
- 1.8 Reģistrs – Grupas vests elektronisks Klientu iesniegto Atsauksmju un Sūdzību reģistrs.
- 1.9 Procedūra – šī Grupas Klientu iesniegumu, atsauksmju un sūdzību izskatīšanas procedūra.

## **2 Vispārīgie noteikumi**

- 2.1 Šīs Procedūras mērķis ir noteikt Klientu iesniegto Iesniegumu, Atsauksmju un Sūdzību pieņemšanas, Atsauksmju un Sūdzību reģistrēšanas un Iesniegumu, Atsauksmju un Sūdzību izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Sabiedrība un/vai Fonds sniedz atbildes uz saņemtajiem Iesniegumiem, Atsauksmēm un Sūdzībām, ievērojot Latvijas Republikas „Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likums” 13.<sup>5</sup> panta un ES Finanšu instrumentu tirgus direktīvas 2014/65/EU un saistītās EK Deleģētās Finanšu instrumentu tirgus regulas 2017/576 (MiFID II) prasības.
- 2.2 Grupa savā mājas lapā [www.indexo.lv](http://www.indexo.lv) publicē šīs Procedūras aktuālo versiju.

## **3 Iesniegumu, Atsauksmju un Sūdzību iesniegšanas kārtība**

- 3.1 Iesniegumu vai Sūdzību Sabiedrībai vai Fondam Klients bez maksas var iesniegt rakstveidā, nosūtot parakstītu ar fizisku parakstu pa pastu vai parakstītu ar drošu elektronisko parakstu pa elektronisko pastu.
- 3.2 Fondam papildus Klients var iesniegt standartizētus Iesniegumus, pieslēdzoties "Mans INDEXO" Klientu portālam.
- 3.3 Atsauksmi Klients Sabiedrībai vai Fondam bez maksas var iesniegt Grupas mājas lapā, Grupas oficiālajos sociālajos tīklos vai nosūtot to pa pastu vai elektronisko pastu.
- 3.4 Grupas rekvizīti Iesniegumu, Atsauksmju un Sūdzību iesniegšanai:  
Adrese: Elizabetes iela 13-1A, Rīga, LV - 1010  
E-pasts: [klienti@indexo.lv](mailto:klienti@indexo.lv)  
Mājas lapa: [www.indexo.lv](http://www.indexo.lv)  
Klientu portāls: <http://www.mans.indexo.lv/>  
Sociālie tīkli: [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#)

## **4 Iesniegumu, Atsauksmju un Sūdzību pieņemšana**

- 4.1 Jebkuram Grupas darbiniekam/amatpersonai ir pienākums pieņemt Klienta Iesniegumu, Atsauksmi vai Sūdzību un nekavējoties informēt par saņemto Iesniegumu, Atsauksmi vai Sūdzību Klientu apkalpošanas funkciju.
- 4.2 Par Atsauksmju un Sūdzību reģistrēšanu Reģistrā un atbilžu sniegšanu ir atbildīga Klientu apkalpošanas funkcija. Reģistru uzrauga Risku vadības un darbības atbilstības funkcija.
- 4.3 Par katru saņemtu Sūdzību, Klientu apkalpošanas funkcijai ir pienākums nekavējoties informēt Darbības risku vadītāju.

## **5 Iesniegumu, Atsauksmju un Sūdzību izskatīšana, atbildes sniegšana**

- 5.1 Par Iesniegumu izskatīšanu ir atbildīga par Iesniegumā minēto procesu vai produktu atbildīgā funkcija.
- 5.2 Par Atsauksmju un Sūdzību izskatīšanu ir atbildīga Klientu apkalpošanas funkcija.
- 5.3 Iesniegumi, Atsauksmes un Sūdzības izskatāmas pēc iespējas īsākā laikā.
- 5.4 Klienta Iesniegumu, Atsauksmi vai Sūdzību Sabiedrība un/vai Fonds izskata un sniedz atbildi, ja tas nepieciešams, uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā 30 dienu laikā no saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu termiņu.
- 5.5 Gadījumā, ja Sabiedrībai un/vai Fondam ir nepieciešams garāks termiņš saņemtā Iesnieguma, Atsauksmes vai Sūdzības izskatīšanai un atbildes sniegšanai nekā Procedūras 5.4. punktā minētais

vai arī, ja ir nepieciešama papildu informācija lesnieguma, Atsauksmes vai Sūdzības objektīvai izskatīšanai, Sabiedrība un/vai Fonds par to rakstveidā informē Klientu ne vēlāk kā 15 dienu laikā no saņemšanas dienas.

- 5.6 Ja Sabiedrība un/vai Fonds Klientam saskaņā ar Procedūras 5.5. punktu ir pieprasījusi papildu informāciju, kas nepieciešama objektīvai lesnieguma, Atsauksmes vai Sūdzības izskatīšanai, Procedūras 5.4. punktā minētais termiņš tiek skaitīts no dienas, kad ir saņemta no Klienta pieprasītā informācija.
- 5.7 Sabiedrība un/vai Fonds atbildi uz saņemto lesniegumu vai Atsauksmi, ja tāda nepieciešama, vai Sūdzību sniedz rakstveidā, nosūtot to Klientam elektroniskajā pastā vai citādi, fiksējot atbildēšanas faktu.
- 5.8 Sabiedrības un/vai Fonda atbilde uz lesniegumu, Atsauksmi vai Sūdzību tiek sniegta latviešu valodā, lietojot klientam viegli saprotamu valodu. Pēc Klienta rakstveida lūguma Sabiedrība atbildi var sniegt arī krievu vai angļu valodā.
- 5.9 Sagatavotajā atbildē uz lesniegumu vai Atsauksmi, ja nepieciešams, vai Sūdzību, Sabiedrība un/vai Fonds, norāda institūcijas vai tiesu instances, kurās Klients var vērsties gadījumā, ja viņu neapmierina Sabiedrības lesnieguma, Atsauksmes vai Sūdzības izskatīšanas rezultātā pieņemtais lēmums.
- 5.10 Pēc Atsauksmes vai Sūdzības izskatīšanas un atbildes nosūtīšanas Klientam Klientu apkalpošanas funkcija Reģistrā norāda informācija par pasākumiem, kas tika veikti saistībā ar šīm Atsauksmēm vai Sūdzībām.

## **6 Procedūras pārskatīšana un uzraudzīšana**

- 6.1 Grupa nepārtraukti uzrauga procedūras piemērošanas efektivitāti un uztver saņemtās Atsauksmes un Sūdzības kā būtisku informācijas avotu vispārējā pārvaldības ietvara monitorēšanai.
- 6.2 Risku vadības un darbības atbilstības funkcija apkopo Sūdzības reizi ceturksni un iekļauj tās ceturkšņa risku ziņojumos.
- 6.3 Reizi gadā Grupa pārskata procedūru un nepieciešamības gadījumā veic attiecīgus grozījumus tajā.