

IPAS
"Indexo"
Klientu iesniegumu, sūdzību un pretenziju izskatīšanas procedūra

Dokumenta versiju izstrādāšanas tabula

Versija	Spēkā stāšanās datums	Lappuses nr.
1.0	25.05.2017.	1 no 3
1.1	14.05.2018.	1 no 3

1. Lietotie termini

- 1.1. Sabiedrība – IPAS "Indexo".
- 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 attiecībā 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, un kas nav Pretenzija.
- 1.5. Pretenzija – Klienta pamatots, rakstiski iesniegts un parakstīts materiāla rakstura pieprasījums Sabiedrībai attiecībā uz Klienta izmantotu un/vai pieteiktu 1.2. punktā minēto Sabiedrības pakalpojumu, ieskaitot Sabiedrības bezdarbību.
- 1.6. Patērētājs – Sabiedrības Klients, kurš uzskatāms par patērētāju saskaņā ar Latvijas Republikas likumu „Patērētāju tiesību aizsardzības likums”.
- 1.7. Reģistrs – Sabiedrības vests elektronisks Klientu iesniegto Sūdzību un Pretenziju reģistrs.
- 1.8. Procedūra – šī Sabiedrības Klientu Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanas procedūra.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Šīs procedūras mērķis ir noteikt Klientu iesniegto Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju pieņemšanas, Sūdzību un Pretenziju reģistrēšanas un Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Sabiedrība sniedz atbildes uz saņemtajiem Iesniegumiem, Sūdzībām un Pretenzijām, ievērojot Latvijas Republikas „Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likums” 13.⁵ 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. Sabiedrība savā mājas lapā internetā www.indexo.lv publicē šīs Procedūras aktuālo versiju.

3. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju iesniegšanas kārtība

- 3.1. Sūdzību, Iesniegumu vai Pretenziju Sabiedrībai Klients bez maksas var iesniegt rakstveidā (nosūtot Pretenziju pa pastu, elektronisko pastu vai nogādājot to Sabiedrībā personīgi).
- 3.2. Sabiedrības rekvizīti Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju iesniegšanai: Adrese: Elizabetes iela 13-1A Rīga, LV - 1010
E-pasts: info@indexo.lv

4. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju pieņemšana

- 4.1. Jebkuram Sabiedrības darbiniekam/amatpersonai ir pienākums pieņemt Klienta Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju, un nekavējoties informēt par Saņemto Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju Sabiedrības valdes priekšsēdētāju;
- 4.2. Par Sūdzību vai Pretenziju reģistrēšanu Reģistrā ir atbildīga Sabiedrības Darbības atbilstības nodrošināšanas un juridiskā daļa.

5. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšana, atbildes sniegšana

- 5.1. Par Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanu ir atbildīga Sabiedrības Darbības atbilstības nodrošināšanas un juridiskā daļa.
- 5.2. Iesniegumi, Sūdzības un Pretenzijas izskatāmas pēc iespējas īsākā laikā.
- 5.3. Klienta, kurš ir Patērētājs, Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju Sabiedrība izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā sniedz 10 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.
- 5.4. Klienta, kurš nav Patērētājs, Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju Sabiedrība izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā, sniedz 30 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.
- 5.5. Gadījumā, ja Sabiedrībai ir nepieciešams garāks termiņš saņemtā Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanai un atbildes sniegšanai nekā Procedūras 5.3. un 5.4. punktā minētais vai arī, ja Sabiedrībai ir nepieciešama papildus informācija Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas objektīvai izskatīšanai, Sabiedrība par to rakstveidā informē Klientu ne vēlāk kā 10 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas.

- 5.6. Ja Sabiedrība Klientam saskaņā ar Procedūras 5.5. punktu ir pieprasījusi papildus informāciju, kas nepieciešama objektīvai iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas 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 iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju sniedz rakstveidā, nosūtot to Klientam ierakstītā vēstulē vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādājot Klientam personīgi pret viņa parakstu.
- 5.8. Sabiedrības atbilde uz iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju 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 iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju, Sabiedrība norāda institūcijas vai tiesu instances, kurās Klients var vērsties gadījumā, ja viņu neapmierina Sabiedrības iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanas rezultātā pieņemtais lēmums.
- 5.10. Pēc Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanas un atbildes nosūtīšanas Klientam valde nodrošina, ka Reģistrā tiek reģistrēta informācija par pasākumiem, kas tika veikti saistībā ar šīm Sūdzībām vai Pretenzijām.

6. Politikas pārskatīšana un uzraudzīšana

- 6.1. Sabiedrība nepārtraukti uzrauga procedūras piemērošanas efektivitāti un uztver saņemtās Sūdzības un Pretenzijas kā būtisku informācijas avotu vispārējā pārvaldības ietvara monitorēšanai.
- 6.2. Reizi gadā Sabiedrība pārskata procedūru un nepieciešamības gadījumā veic attiecīgus grozījumus tajā.