

**PROCEDŪRA
KLIENTU IESNIEGUMU UN SŪDZĪBU PAR SABIEDRĪBAS
PAKALPOJUMIEM IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA**

Uzskaites kods: <MR 0049>
Versija: <1.4>



IPAS "PNB Asset Management"

Versiju hronoloģija

Uzskaites kods	Versijas numurs	Dokumenta pieņemšanas datums un lēmējinstiucija	Spēkā stāšanās datums	Izmaiņas	Lappuses
<MR 0049>	<1.4>	21.01.2019. Valdes sēdes lēmums Nr.01/2019		Grozīti p.p. 2.4., 3.6.	1-4 Pielikums Nr.1

Procedūra Klientu iesniegumu un sūdzību par Sabiedrības pakalpojumiem izskatīšanas kārtība

Saturs	Lpp
1. Mērķis	2
2. Izmantotie termini un saīsinājumi	2
3. Vispārīgie noteikumi	3
4. Iesnieguma un Sūdzības iesniegšana	3
5. Iesnieguma un Sūdzības reģistrācija	3
6. Iesnieguma un Sūdzības izskatīšana	3
7. Atbildes uz iesniegumu un Sūdzību sagatavošana un nosūtīšana	4
8. Sūdzību cēloņu novēršana un Sabiedrības darbības uzlabošana	4
9. Dokumenta vēsture	4

1. Mērķis

- 1.1. Procedūras mērķis ir noteikt kārtību, kādā Klients var iesniegt iesniegumus un Sūdzības par Sabiedrības sniegtajiem Pakalpojumiem, iesniegumu un Sūdzību reģistrācijas un izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Klientam tiek sniegtas atbildes par iesniegtajiem iesniegumiem un Sūdzībām.

2. Izmantotie termini un saīsinājumi

- 2.1. **Pakalpojums** – Sabiedrības sniegtais ieguldījumu pakalpojums vai blakuspakalpojums ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma izpratnē, pārvaldes pakalpojums vai papildpakalpojums Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likuma izpratnē, kā arī Sabiedrības veiktā valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu ieguldījumu plānu pārvalde.
- 2.2. **Klients** – persona, kurai tiek vai tiks sniegti Pakalpojumi, kā arī šī jēdziena paplašinātā izpratnē (ja tas izriet no Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem) – Sabiedrības pārvaldīto ieguldījumu fondu un alternatīvo ieguldījumu fondu ieguldītāji un valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu ieguldījumu plānu dalībnieki. Sabiedrības ievērotās procedūras un veiktie pasākumi interešu konfliktu novēršanai tiek piemēroti attiecībā uz visiem Sabiedrības Klientiem.
- 2.3. **Atbildīgais darbinieks** – Sabiedrības Valdes noteikts Sabiedrības darbinieks, kas ir atbildīgs par iesnieguma vai Sūdzības izskatīšanu, tā satura izpēti un atbildes sagatavošanu.
- 2.4. **Sabiedrība** – IPAS "PNB Asset Management".
- 2.5. **Procedūra** – šī Procedūra „Klientu iesniegumu un sūdzību par Sabiedrības pakalpojumiem izskatīšanas kārtība”.
- 2.6. **Sūdzība** – Sabiedrībai iesniegts iesniegums par neapmierinātību ar sniegto Pakalpojumu.
- 2.7. **Iesniegums** – Klienta rakstiski iesniegts paziņojums/lūgums Sabiedrībai, kura mērķis ir panākt noteiktu Sabiedrības rīcību/atturēšanos no rīcības attiecībā uz konkrēto Klientu saistībā ar Sabiedrības Pakalpojumu.
- 2.8. **FKTK ieteikumi** – Finanšu un kapitāla tirgus komisijas ieteikumi Nr.11 "Ieteikumi par kredītiestādēs, kooperatīvajās krājaizdevu sabiedrībās, ieguldījumu brokeru sabiedrībās, ieguldījumu pārvaldes sabiedrībās, alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldniekos, maksājumu iestādēs un elektroniskās naudas iestādēs saņemto sūdzību izskatīšanas, reģistrācijas un informācijas par sūdzībām sniegšanas kārtību”.

3. Vispārīgie noteikumi

- 3.1. Klients var bez maksas iesniegt rakstveida iesniegumu vai Sūdzību par Sabiedrības Pakalpojumiem.
- 3.2. Sabiedrība 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts rakstveida iesniegums vai Sūdzība par Pakalpojumu, sniedz Klientam rakstveida atbildi.
- 3.3. Klienta, kurš ir patērētājs Latvijas Republikas normatīvo aktu izpratnē, iesniegumu vai Sūdzību Sabiedrība izskata un atbildi uz to noteiktajā kārtībā sniedz 10 dienu laikā no iesnieguma vai Sūdzības saņemšanas dienas.
- 3.4. Ja 3.2. un 3.3. punktā norādītos termiņus objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams ievērot, Sabiedrība ir tiesīga tos pagarināt, par to rakstveidā paziņojot Klientam, informējot par kavējuma iemesliem un norādot plānoto atbildes sniegšanas termiņu.
- 3.5. Klients, kas uzskatāms par patērētāju, Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē, ir tiesīgs iesniegt Patērētāju tiesību aizsardzības centram iesniegumu un sūdzību par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu prasību pārkāpumiem, ja tie saistīti ar Sabiedrības Pakalpojumu sniegšanu.
- 3.6. Šī Procedūra ir brīvi pieejama Sabiedrības birojā un mājas lapā internetā: www.pnbam.eu.
- 3.7. 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.
- 3.8. Sabiedrības darbības uzraudzību veic Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Kungu iela 1, Rīga, LV-1050.

4. Iesnieguma un Sūdzības iesniegšana

- 4.1. Klients var iesniegt iesniegumu vai Sūdzību rakstiskā veidā, nogādājot to Sabiedrības birojā E. Birznieka-Upīša iela 21, Rīga, Latvija, LV-1011.
- 4.2. Iesniedzot iesniegumu vai Sūdzību, Klientam tajā ir jānorāda:
 - 4.2.1. adresāts (Sabiedrība);
 - 4.2.2. Klienta – fiziskās personas – vārds, uzvārds, personas kods un dzīves vieta;
 - 4.2.3. Klienta – juridiskās personas – nosaukums, reģistrācijas numurs, juridiskā adrese;
 - 4.2.4. iesnieguma vai Sūdzības priekšmets, būtība un prasījums;
 - 4.2.5. iesnieguma vai Sūdzības sastādīšanas datums un vieta;
 - 4.2.6. iesnieguma vai Sūdzības iesniedzēja vai tā pārstāvja personīgais paraksts un tam pievienotie dokumenti, kas pamato iesnieguma vai Sūdzības būtību (ja tādi ir);
 - 4.2.7. kontaktinformācija (telefona numurs, e-pasta adrese, pasta adrese).

5. Iesnieguma un Sūdzības reģistrācija

- 5.1. No Klientiem saņemtus iesniegumus un Sūdzības Sabiedrības darbinieks, kurš pilda lietveža pienākumus, reģistrē, ievērojot Sabiedrības Lietvedības nolikuma prasības, nodrošinot, ka tiek reģistrēta šāda informācija:
 - 5.1.1. iesnieguma vai Sūdzības saņemšanas datumu un atbildes nosūtīšanas datumu;
 - 5.1.2. informācija par iesnieguma vai Sūdzības iesniedzēju;
 - 5.1.3. iesnieguma vai Sūdzības būtība;
 - 5.1.4. informācija par darbībām, kas tika veiktas, lai izskatītu un risinātu iesniegumā vai Sūdzībā norādītās problēmas (t.sk. norāda, vai iesniegums vai Sūdzība ir bijusi pamatota vai nepamatota, kā arī apraksta Sabiedrības tālāko rīcību pēc iesnieguma vai Sūdzības izskatīšanas);
 - 5.1.5. datums, kad attiecīgās darbības tika veiktas.

6. Iesnieguma un Sūdzības izskatīšana

- 6.1. Atbildīgo darbinieku par Klientu iesniegumu un Sūdzību izskatīšanu Sabiedrībā nosaka Sabiedrības Valdes loceklis.

- 6.2. Atbildīgais darbinieks izskata iesniegumu vai Sūdzību, un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Sabiedrības darbiniekus.
- 6.3. Atbildīgais darbinieks informē Sabiedrības Valdi par iesnieguma vai Sūdzības saturu, vai Sūdzība ir pamatota un kādi pasākumi ir veikti vai ir jāveic, lai novērstu iesniegumā un Sūdzībā norādīto problēmu.

7. Atbildes uz iesniegumu un Sūdzību sagatavošana un nosūtīšana

- 7.1. Atbildīgais darbinieks sagatavo atbildi Klientam, ievērojot Sabiedrības Valdes ieteikumus.
- 7.2. Sagatavoto atbildi izskata un apstiprina Sabiedrības Valdes loceklis.
- 7.3. Sagatavoto atbildi Sabiedrības darbinieks, kurš pilda lietveža pienākumus, nosūta Klientam saskaņā ar Sabiedrības Lietvedības nolikuma prasībām.

8. Sūdzību cēloņu novēršana un Sabiedrības darbības uzlabošana

- 8.1. Kritēriji, pēc kuriem Atbildīgais darbinieks izvērtē, vai nepieciešams ierosināt Sūdzību cēloņu novēršanu:
 - 8.1.1. Sūdzība ir par Klientu prasību, kuru Sabiedrība ir uzņēmusies Klientam nodrošināt un kas nav pretrunā ar Sabiedrībā pastāvošajiem noteikumiem, cenrāžiem un līgumiem;
 - 8.1.2. Sūdzība nav epizodiska nejaušība, un pastāv pietiekami augsta iespēja, ka tā atkārtosies;
 - 8.1.3. zaudējumi, kas radušies Klientu neapmierinātības rezultātā (t.sk. negatīvas publicitātes), potenciāli ir lielāki nekā Sūdzības cēloņu novēršanas izdevumi;
 - 8.1.4. Sabiedrībā ir kompetence un resursi Sūdzības cēloņu novēršanai.
- 8.2. Sūdzības cēloņu novēršana obligāti jāierosina, ja piepildās visi 4 augstākminētie kritēriji.
- 8.3. Ja pēc šiem kritērijiem nav iespējams pārliecinoši pieņemt lēmumu par Sūdzības cēloņu novēršanu, tad lēmumu pieņem Sabiedrības Valde.

* * *

9. Dokumentu vēsture

Versija	Apstiprinājuma datums
<1.0>	16.01.2012.
<1.1>	16.03.2012.
<1.2>	15.04.2013.
<1.3>	30.04.2015.
<1.4>	21.01.2019.