

APSTIPRINĀTS
SIA Provendi asset management AIFP
Reģ. nr. 40203438204
2023. gada 22. februāra valdes sēdē

SIA Provendi asset management AIFP Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūra

Dokumenta versiju izstrādāšanas tabula

Versija	Spēkā stāšanās datums	Lappuses
1.0.	22.02.2023.	1 līdz 6

Publicēšanas datums: 31.05.2023.

1. Lietotie termini

Atbildīgā persona	Sabiedrības valdes loceklis, kura pārziņā ir juridiskas funkcijas.
Darbinieks	Sabiedrības darbinieks.
Ieguldītājs	juridiska persona, kas veic ieguldījumu Fondā.
Procedūra	šī iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūra.
Pakalpojumi	Sabiedrības sniegtie Fonda pārvaldes pakalpojumi un papildpakalpojumi.
Sabiedrība	Alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieks SIA Provendi asset management AIFP, reģistrācijas numurs 40203438204.
Fonds vai AIF	Alternatīvo ieguldījumu fonds INDEXO REAL ESTATE FUND AS, reģistrācijas numurs 40203443258, kuru pārvalda Sabiedrība.
FKTK ieteikumi	Finanšu un kapitāla tirgus komisijas (sākot ar 01.01.2023. Latvijas Banka) ieteikumi Nr.11 (21.01.2015.) 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.
Sūdzība	iesniegums, paziņojums vai sūdzība par neapmierinātību ar Sabiedrības Pakalpojumu sniegšanu. Par Sūdzību Procedūras izpratnē nav uzskatāms paziņojums, kurā fiziskai personai nav norādīts vārds, uzvārds un ziņas, kas ļauj nepārprotami identificēt šo personu, un juridiskai personai nav norādīts nosaukums un reģistrācijas numurs.
Sūdzības iesniedzējs	Ieguldītājs vai iespējamais ieguldītājs, kurš ir iesniedzis Sūdzību.
Sūdzību reģistrs	Sabiedrības vests elektronisks Sūdzību reģistrs.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Procedūras mērķis ir noteikt Sūdzību pieņemšanas, reģistrēšanas un izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Sabiedrība analizē un sniedz atbildes uz Sūdzībām.
- 2.2. Sabiedrība nodrošina ātru, vienlīdzīgu, taisnīgu un efektīvu Sūdzību izskatīšanu un atbilžu sniegšanu pēc būtības, izvairoties no formāla Sūdzību izskatīšanas un atbilžu sniegšanas procesa.
- 2.3. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un tā personīgās informācijas aizsardzību saskaņā ar normatīvo aktu noteikumiem personas datu apstrādes jomā.
- 2.4. Sabiedrība nodrošina, ka Sabiedrības juridiskajā adresē (biroja atrašanas vietā) Sabiedrības darba laikā un Sabiedrības tīmekļvietnē indexore.lv vienmēr ir brīvi pieejama Procedūra aktuālajā redakcijā.
- 2.5. Procedūra izstrādāta saskaņā ar Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likumu un FKTK ieteikumiem.

3. Atbildīgās personas pilnvaras

- 3.1. Atbildīgā persona nodrošina Procedūrā noteikto Sabiedrības pienākumu izpildi.

- 3.2. Atbildīgā persona ir atbildīga par Sūdzību izskatīšanas procesu, nodrošina Sūdzībās norādīto faktu pārbaudes, Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles un ziņošanas atbilstību Procedūrai.
- 3.3. Atbildīgā persona nodrošina, ka ar Procedūru ir iepazīstināti visi Darbinieki un Procedūra ir tiem brīvi pieejama.
- 3.4. Jebkuras darbības, kuras saskaņā ar Procedūru ir jāveic Atbildīgajai personai, Atbildīgā persona var deleģēt veikt citam Darbiniekam.

4. Sūdzību iesniegšanas kārtība

- 4.1. Sūdzības iesniedzējs Sūdzību bez maksas var:
 - 4.1.1. iesniegt rakstiski, nosūtot pa pastu vai nogādājot to Sabiedrībai personīgi uz adresi: Daugavgrīvas iela 7B, Rīga, LV-1048;
 - 4.1.2. iesniegt elektroniski, nosūtot elektronisko pastu uz e-pasta adresi: info@indexore.lv;
 - 4.1.3. izteikt mutiski, ja tas tiek fiksēts rakstiski atbilstoši Procedūras 6.2.punktam.

5. Sūdzības saturs

- 5.1. Sūdzībai jāsaturs šāda informācija:
 - 5.1.1. juridiskas personas nosaukums un reģistrācijas numurs;
 - 5.1.2. pēc iespējas detalizētu apstākļu, kas ir Sūdzības iemesls, apraksts. Tostarp ir minama šo apstākļu iestāšanās vieta un laiks, Darbinieks, ja Sūdzības iemesls ir Darbinieka rīcība, atsauce uz konkrēta dokumenta noteikumiem, ja iemesls Sūdzības iesniegšanai ir šie noteikumi;
 - 5.1.3. pamatojums, kāpēc konkrētā situācija rada neapmierinātību;
 - 5.1.4. Sūdzības iesniegšanas datums un vieta;
 - 5.1.5. Sūdzības iesniedzēja juridiskā adrese vai cita adrese, kurā Sūdzības iesniedzējs vēlas saņemt atbildi;
 - 5.1.6. Sūdzības iesniedzēja e-pasta adrese, ja Sūdzības iesniedzējs vēlas saņemt Sabiedrības atbildi elektroniski. Šajā gadījumā Sūdzības iesniedzējs var nenorādīt Procedūras 5.1.5. punktā norādīto adresi.
- 5.2. Sūdzībai jābūt parakstītai:
 - 5.2.1. pašrocīgi, ja Sūdzība nosūtīta pa pastu vai iesniegta klātienē. Juridiskai personai norādāms parakstītāja amats un pārstāvības pamats.
 - 5.2.2. ja Sūdzību nosūta elektroniski pa e-pastu, tad Sūdzībai jābūt parakstītai ar drošu elektronisku parakstu, kas satur laika zīmogu. Juridiskai personai norādāms parakstītāja amats un pārstāvības pamats.
 - 5.2.3. ja Sūdzību iesniedz pilnvarotā persona, norādāma pilnvarotās personas identificējoša informācija (vārds, uzvārds, personas kods vai dzimšanas dati un identifikācijas dati, ja nav Latvijas personas koda) un pievienojama apliecināta pilnvaras kopija, vai nosūtāma pilnvaras kopija, kas apliecināta ar drošu elektronisku parakstu, vai uzrādāms pilnvaras oriģināls;
- 5.3. Ja Sūdzība ir pamatota ar dokumentiem, tad Sūdzībai jābūt pievienotiem attiecīgajiem dokumentiem vai to kopijām.

6. Sūdzību pieņemšana

- 6.1. Jebkuram Darbiniekam / Sabiedrības amatpersonai ir pienākums pieņemt Sūdzību, ne vēlāk kā nākamajā darba dienā informējot par to Atbildīgo personu.
- 6.2. Mutiski izteiktu Sūdzību Darbinieks / Sabiedrības amatpersona lūdz Sūdzības iesniedzējam pašrocīgi noformēt rakstiski vai, ja to lūdz Sūdzības iesniedzējs, Sūdzību

rakstiski fiksē pats Darbinieks / Sabiedrības amatpersona un lūdz Sūdzības iesniedzēju to pašrocīgi parakstīt. Uz šādi noformētu Sūdzību attiecas visas Procedūras 5.1. punktā paredzētās prasības. Sūdzības oriģināls ne vēlāk kā nākamajā darba dienā ir nododams Atbildīgajai personai.

- 6.3. Sūdzības nekavējoties pēc to saņemšanas Atbildīgā persona reģistrē Sūdzību reģistrā.
- 6.4. Atbildīgā persona katru darba dienu pārbauda e-pastu info@indexore.lv, lai savlaicīgi konstatētu saņemtās Sūdzības. Savas prombūtnes laikā Atbildīgā persona nodrošina piekļuves tiesības šai e-pasta adresei Darbiniekam, kurš aizvieto Atbildīgo personu.
- 6.5. Saņemot Sūdzību Sabiedrības birojā personīgi vai noformējot rakstiski mutiski iesniegtu Sūdzību, tā ir jānokopē, uz kopijas jāparakstās par Sūdzības saņemšanu, norādot Sūdzības saņemšanas datumu, un parakstītā kopija jāizsniedz atpakaļ Sūdzības iesniedzējam kā apliecinājums Sūdzības saņemšanas faktam. Uz Sūdzības oriģināla Darbinieks / Sabiedrības amatpersona parakstās, norādot savu vārdu, uzvārdu, amatu un Sūdzības saņemšanas datumu. Sūdzības oriģināls ne vēlāk kā nākamajā darba dienā ir nododams Atbildīgajai personai.
- 6.6. Saņemot Sūdzību elektroniski, Atbildīgā persona nosūta Sūdzības iesniedzējam uz e-pasta adresi, no kuras Sūdzība ir saņemta, apstiprinājuma atbildes vēstuli, norādot plānoto Sūdzības izskatīšanas termiņu.

7. Sūdzību izskatīšana un atbildes sniegšana

- 7.1. Atbildīgā persona savas kompetences un tiesisko iespēju robežās pārbauda Sūdzībā norādītos apstākļus. Tai skaitā Atbildīga persona veic vismaz zemāk norādītās darbības:
 - 7.1.1. pieprasa paskaidrojumus no Darbinieka, kurš minēts Sūdzībā, un pārbauda tā sniegto informāciju;
 - 7.1.2. pārbauda Sabiedrības rīcībā esošo informāciju (dokumenti, elektroniski saglabātā informācija, e-pastu sarakste, telefonsarunu ieraksti u.tml.);
 - 7.1.3. ja nepieciešams, iegūst papildu ziņas no publiskiem reģistriem un citiem publiskiem informācijas avotiem.
- 7.2. Atbildīgā persona nekavējoties informē valdi, ja:
 - 7.2.1. Sūdzības dēļ Sabiedrībai veidojas reputācijas risks un / vai pastāv būtisks risks ciest zaudējumus vismaz 1000 EUR (viens tūkstotis *euro*) apmērā un / vai
 - 7.2.2. Sūdzības izskatīšanas ietvaros ir konstatēts, ka Sabiedrība ir pārkāpusi Sabiedrības iekšējos vai ārējos normatīvos aktus.
- 7.3. Saņemot Procedūras 7.2. punktā minēto Atbildīgās personas ziņojumu, Sabiedrības valde ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā lemj par nepieciešamo rīcību, lai novērstu Sabiedrības reputācijas risku un / vai risku ciest zaudējumus, un/vai rīcību, lai nekavējoties izbeigtu iekšējo vai ārējo normatīvo aktu pārkāpumu.
- 7.4. Ja Sūdzības dēļ Sabiedrībai veidojas būtisks risks ciest zaudējumus vismaz 1000 EUR (viens tūkstotis *euro*) apmērā, atbildes uz Sūdzību gala redakcija ir saskaņojama un apstiprināma valdē.
- 7.5. Atbildīgā persona atbild uz Sūdzību 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas. Ja minētajā termiņā objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams sniegt atbildi, Sūdzības iesniedzēju rakstiski vai elektroniski (ja Sūdzības iesniedzējs piekritis saziņai elektroniski) informē par termiņu, kad atbilde tiks sniegta, pamatojot termiņa pagarinājuma nepieciešamību. Termiņa pagarinājumam jābūt saprātīgam un pamatotam, bet ne ilgāk par 90 kalendāra dienām.
- 7.6. Atbildei jābūt pamatotai un balstītai uz Sūdzības izskatīšanas procesā iegūtiem pierādījumiem un informāciju. Atbildē jānorāda Sabiedrības attieksme pret Sūdzībā norādītajiem apstākļiem, tai skaitā, vai Sabiedrība piekrīt Sūdzībā paustajam.

- 7.7. Atbildi iesniedz, ievērojot Sūdzībā norādīto atbildes saņemšanas veidu:
- 7.7.1. Ja atbildi uz Sūdzību sniedz rakstiski, tad atbildi, parakstītu papīra formā, nosūta Sūdzības iesniedzējam ierakstītā vēstulē vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādājot Sūdzības iesniedzējam personīgi pret parakstu.
 - 7.7.2. Ja atbildi uz Sūdzību sniedz elektroniski, tad atbildi, parakstītu ar drošu elektronisko parakstu, un, kas satur laika zīmogu, nosūta Sūdzības iesniedzējam uz Sūdzībā norādīto e-pasta adresi.
- 7.8. Atbilde jāsniedz latviešu valodā, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu. Pēc Sūdzības iesniedzēja rakstiska lūguma Sabiedrība atbildi var sniegt arī angļu vai krievu valodā.
- 7.9. Atbildē Sūdzības iesniedzēju informē arī par citām Sūdzības izskatīšanas iespējām, ja Sabiedrības atbilde uz Sūdzību pilnībā neapmierinātu Sūdzības iesniedzēja prasības. Tostarp Sūdzībā norāda, ka Sabiedrības darbību uzrauga Latvijas Banka, un, ka Sūdzības iesniedzējs var vērsties:
- 7.9.1. Latvijas Bankā (K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, <https://www.bank.lv>);
 - 7.9.2. tiesā.
- 7.10. Atbildē arī norāda, ka, ja Sūdzības iesniedzējs cieš zaudējumus Sabiedrības sniegtās nepareizās informācijas dēļ vai tādēļ, ka Sabiedrība nav pildījusi normatīvo aktu prasības, tad Sūdzības iesniedzējam ir tiesības prasīt zaudējumu atlīdzināšanu normatīvajos aktos noteiktajā vispārējā kārtībā.
- 7.11. Atbildīgā persona ir tiesīga pieprasīt papildu informāciju par Sūdzības iesniedzēju un/vai tā pilnvaroto personu, ja pastāv šaubas, ka Sūdzības iesniedzēja vietā Sūdzību iesniegusi cita persona un šī persona nav Sūdzības iesniedzēja pilnvarotā persona. Tostarp Sabiedrība var sazināties ar Sūdzības iesniedzēju, lai pārliecinātos, ka tas ir izdevis attiecīgu pilnvaru.
- 7.12. Atbildīgajai personai ir tiesības lūgt Sūdzības iesniedzējam vai tā pilnvarotajai personai iesniegt papildu informāciju par Sūdzībā norādītajiem apstākļiem.
- 7.13. Atbildīgā persona pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstiski vai elektroniski (ja Sūdzības iesniedzējs piekritis saņīgai elektroniski) informē Sūdzības iesniedzēju par Sūdzības izskatīšanas procesu.
- 7.14. Atbildes uz Sūdzībām sniedzamas bez maksas.
- 7.15. Sabiedrība sniedz atbildes tikai uz Sūdzībām, kas atbilst Procedūras 5.1. un 5.2. punktā norādītām prasībām.
- 7.16. Ja Sūdzības iesniedzējs norādījis, ka tas nevēlas saņemt atbildi uz Sūdzību, atbilde netiek sniegta, bet Sūdzība tiek izskatīta un izvērtēta Procedūrā noteiktajā kārtībā.

8. Personiskās intereses

- 8.1. Ja Sūdzība iesniegta par Atbildīgo personu, Atbildīgā persona nekavējoties par to informē Sabiedrības valdi un Sabiedrības valde deleģē citu Darbinieku / Sabiedrības amatpersonu veikt visus Procedūrā paredzētos Atbildīgās personas pienākumus attiecībā uz šo Sūdzību.
- 8.2. Ja Sūdzība iesniegta par kādu Sabiedrības valdes locekli, šis valdes loceklis nepiedalās lēmumu pieņemšanā, kas saistīti ar Sūdzības izskatīšanu.
- 8.3. Jebkurš Darbinieks, kuram pastāv aizdomas par kāda darbinieka vai amatpersonas personiskajām interesēm Sūdzības izskatīšanas procesā, ziņo par to Atbildīgajai personai, pamatojot savas aizdomas. Atbildīgā persona reģistrē šos ziņojumus Sūdzību reģistrā, izvērtē tajā minētos apstākļus un veic nepieciešamos pasākumus šajā sakarā.

9. Sūdzību reģistrs

- 9.1. Par Sūdzību reģistra uzturēšanu un tā ierakstu pareizību ir atbildīga Atbildīgā persona.
- 9.2. Sūdzību reģistra dati ir pieejami Sabiedrības valdei un Atbildīgajai personai. Atbildīgā persona var piešķirt piekļuves tiesības Darbiniekiem ar vai bez tiesībām veikt labojumus / ierakstus Sūdzību reģistrā.
- 9.3. Sūdzību reģistram ir jāatspoguļo visas Sūdzības izskatīšanas ietvaros veiktās darbības un lēmumi, tai skaitā vismaz:
 - 9.3.1. informāciju par Sūdzības iesniedzēju (vārds un uzvārds vai nosaukums) un tā kontaktinformāciju;
 - 9.3.2. Sūdzības saņemšanas datumu;
 - 9.3.3. Sūdzības iemeslu un būtību;
 - 9.3.4. veiktās darbības / lēmumus, izvērtējot Sūdzību un sagatavojot atbildi;
 - 9.3.5. datumu, kad nosūtīta atbilde uz Sūdzību;
 - 9.3.6. Sūdzības izskatīšanas rezultātu (tai skaitā, vai Sūdzības iesniedzējam segti zaudējumi / kompensēti izdevumi u.tml.);
 - 9.3.7. visu augstāk minēto darbību un lēmumu datums.
- 9.4. Ieraksti Sūdzību reģistrā veicami ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc attiecīgās darbības / lēmuma.
- 9.5. Katrai Sūdzībai Atbildīgā persona izveido elektronisko mapi, kur tiek glabāta visa ar Sūdzību saistītā un iegūtā informācija, tai skaitā Darbinieku paskaidrojumi, ziņojumi Sabiedrības valdei, Sūdzības atbildes kopija u.c. Ja Sūdzība iesniegta rakstiski, tās kopiju saglabā elektroniski, bet Sūdzības oriģināls tiek glabāts atbilstoši Sabiedrības lietvedību reglamentējošiem noteikumiem.
- 9.6. Sabiedrība glabā informāciju par saņemtajām Sūdzībām un sniegtajām atbildēm vismaz 5 (piecus) gadus no brīža, kad sniegta atbilde uz Sūdzību un uzskatāms, ka Sūdzības process noslēdzies.

10. Sūdzību analīze un Procedūras efektivitāte

- 10.1. Atbildīgā persona līdz katra gada 31. martam sagatavo ziņojumu Sabiedrības valdei par iepriekšējā kalendārajā gadā notikušo Sūdzību cēloņiem, Sūdzību izskatīšanas procesu atbilstību Procedūrai, Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti. Ziņojumā Atbildīgā persona analizē Sūdzību cēloņus un sniedz priekšlikumus šo cēloņu novēršanai un Sūdzību izskatīšanas procesa uzlabošanai.
- 10.2. Sabiedrības valde ne vēlāk kā viena kalendārā mēneša laikā izskata Procedūras 10.1. punktā norādīto ziņojumu un lemj par konkrētiem pasākumiem Sūdzību cēloņu novēršanai / Sūdzību izskatīšanas procesa uzlabošanai, ja tādi nepieciešami, nosakot konkrētus termiņus šo pasākumu īstenošanai.
- 10.3. Sabiedrības valdes nolemto pasākumu īstenošanu kontrolē Atbildīgā persona, nekavējoši informējot valdi par šķēršļiem šo pasākumu īstenošanā.

11. Procedūras pārskatīšana

- 11.1. Procedūra tiek pārskatīta pēc nepieciešamības.