APSTIPRINĀTS

Dmitrijs Bauļins
Padomes priekšsēdētājs

APSTIPRINĀTS

Jūlija Bistrova
Valdes priekšsēdētāja

Jānis Libeks
Valdes loceklis

Andrejs Tumanovs
Valdes loceklis

Ieguldījumu brokeru sabiedrības "Alphinox Quality"

Klientu iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūras apraksts

Dokumenta versiju izstrādāšanas tabula

Versija		Spēkā stāšanās datums	Lappuses nr.
1.0		**17.08.2021.**	**1 no 4**

Klientu iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūras apraksts

1. Mērķis

1.1. Akciju sabiedrības, ieguldījumu brokeru sabiedrības "Alphinox Quality" Klientu iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūras apraksta mērķis ir noteikt kārtību, kādā Klients var iesniegt Sūdzības par Sabiedrības sniegtajiem Pakalpojumiem, Sūdzību reģistrācijas un izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā Klientam tiek sniegtas atbildes par iesniegtajām Sūdzībām.

2. Izmantotie termini un saīsinājumi

2.1. **Atbildīgais darbinieks** – Sabiedrības valdes noteikts Sabiedrības darbinieks, kas ir atbildīgs par Sūdzības izskatīšanu, tā satura izpēti un atbildes sagatavošanu.

2.2. **FKTK** – Finanšu un kapitāla tirgus komisija, adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050, Latvija.

2.3. **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".*

2.4. **Klients** – fiziska vai juridiska persona, kurai Sabiedrība sniedz ieguldījumu pakalpojumus un/vai ieguldījumu blakuspakalpojumus.

2.5. **Likums** – Latvijas Republikas Finanšu instrumentu tirgus likums.

2.6. **Pakalpojums** – Sabiedrības sniegtais ieguldījumu pakalpojums vai blakuspakalpojums Latvijas Republikas Finanšu instrumentu tirgus likuma izpratnē.

2.7. **Procedūra** – šī procedūra "Klientu iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūras apraksts".

2.8. **Sabiedrība** – Akciju sabiedrība, ieguldījumu brokeru sabiedrība "Alphinox Quality".

2.9. **Sūdzība** – Sabiedrībai iesniegts Klienta vai iespējamā Klienta iesniegums saistībā ar Sabiedrības sniegto vai piedāvāto Pakalpojumu.

2.10. **Regula** – Eiropas Komisijas deleģētā regula (ES) 2017/565 ar ko papildina Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2014/65/ES attiecībā uz ieguldījumu brokeru sabiedrības organizatoriskajām prasībām un darbības nosacījumiem un jēdzienu definīcijām minētās direktīvas mērķiem.

3. Vispārīgie noteikumi

3.1. Klients var bez maksas iesniegt rakstveida Sūdzību par Sabiedrības Pakalpojumiem.

3.2. Klients ir tiesīgs iesniegt Patērētāju tiesību aizsardzības centram sūdzību par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu prasību pārkāpumiem, ja tie saistīti ar Sabiedrības Pakalpojumu sniegšanu.

3.3. FKTK sniedz Klientiem atzinumus par sūdzībām saistībā ar Likuma un citu aktu prasību pārkāpumiem, kas saistīti ar ieguldījumu pakalpojumu sniegšanu.

3.4. Šī Procedūra ir pieejama Sabiedrības birojā Rīgā, Dzirnavu ielā 42, LV-1010, Latvijā un Sabiedrības mājas lapā: www.alphinox.com.

3.5. Sabiedrība nodrošina Klientu Sūdzību reģistrāciju, izskatīšanu atbilstoši FKTK ieteikumu, Likuma un Regulas prasībām.

3.6. Sabiedrības darbības uzraudzību veic FKTK.

4. Sūdzības iesniegšanas kārtība

4.1. Klients var iesniegt Sūdzību rakstiskā veidā:

4.1.1. nosūtot to uz Sabiedrības biroju, pasta adrese: Rīga, Dzirnavu iela 42, LV-1010, Latvija;

4.1.2. nosūtot to uz Sabiedrības e-pasta adresi: j.bistrova@alphinox.com.

4.2. Iesniedzot Sūdzību, Klientam tajā ir jānorāda:

4.2.1. adresāts (Sabiedrība);

4.2.2. Klienta – fiziskas personas – vārds, uzvārds, personas kods un dzīves vieta;

4.2.3. Klienta – juridiskas personas – nosaukums, reģistrācijas numurs, juridiskā adrese;

4.2.4. Sūdzības priekšmets, būtība un prasījums;

4.2.5. Sūdzības sastādīšanas datums un vieta;

4.2.6. Sūdzības iesniedzēja vai tā pārstāvja personīgais paraksts un tam pievienotie dokumenti, kas pamato Sūdzības būtību (ja tādi ir);

4.2.7. kontaktinformācija (telefona numurs, e-pasta adrese, pasta adrese).

5. Sūdzības reģistrācijas kārtība

5.1. Atbildīgais darbinieks reģistrē no Klientiem saņemtās Sūdzības, ievērojot Sabiedrības Lietvedības procedūras prasības, nodrošinot, ka tiek reģistrēta šāda informācija:

5.1.1. Sūdzības saņemšanas datums un atbildes nosūtīšanas datums;

5.1.2. informācija par Sūdzības iesniedzēju;

5.1.3. Sūdzības būtība;

5.1.4. informācija par darbībām, kas tika veiktas, lai izskatītu un risinātu Sūdzībā norādītās problēmas (t.sk. norāda, vai Sūdzība ir bijusi pamatota, vai nepamatota, kā arī apraksta Sabiedrības tālāko rīcību pēc Sūdzības izskatīšanas);

5.1.5. datums, kad attiecīgās darbības tika veiktas.

6. Sūdzības izskatīšanas, atbildes sagatavošanas un nosūtīšanas kārtība

6.1. Atbildīgais darbinieks izskata Sūdzību, un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Sabiedrības darbiniekus.

6.2. Atbildīgais darbinieks informē Sabiedrības valdi par Sūdzības saturu, vai Sūdzība ir pamatota un kādi pasākumi ir veikti, vai ir jāveic, lai novērstu Sūdzībā norādīto problēmu.

6.3. Atbildīgais darbinieks sagatavo atbildi Klientam, ievērojot Sabiedrības valdes ieteikumus.

6.4. Atbilde tiek sagatavota atbilstoši iesniegtās Sūdzības valodai.

6.5. Sagatavoto atbildi izskata un apstiprina Sabiedrības valdes loceklis.

6.6. Sabiedrība sniedz Klientam rakstveida atbildi 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā no dienas, kad saņemta rakstveida Sūdzība par Pakalpojumiem.

6.7. Ja 6.6. punktā norādītos termiņus objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams ievērot, Sabiedrība ir tiesīga tos pagarināt, par to rakstveidā paziņojot Klientam, un informē par kavējuma iemesliem, kā arī norāda plānoto atbildes sniegšanas termiņu.

6.8. Sabiedrības darbinieks, kurš pilda lietveža pienākumus, nosūta Sagatavoto atbildi Klientam saskaņā ar Sabiedrības Lietvedības procedūras prasībām.

7. Apmācības un Procedūras uzraudzība

7.1. Sabiedrība ar šo Procedūru iepazīstina:

7.1.1. Atbildīgo darbinieku;

7.1.2. Sabiedrības darbinieku, kurš pilda lietveža pienākumus;

7.1.3. darbiniekus, kuri uzsāk darba tiesiskās attiecības ar Sabiedrību.

7.2. Sabiedrības valde ar atbilstošu rīkojumu nozīmē darbinieku no Sabiedrības Darbības atbilstības kontroles nodaļas, kura pienākumi ir:

7.2.1. pastāvīgi uzraudzīt un izvērtēt Sabiedrības atbilstību un efektivitāti pasākumiem un Sabiedrības iekšējiem tiesību aktiem Pakalpojumu sniegšanas jomā;

7.2.2. sniegt padomus un palīdzību Sabiedrības darbiniekiem, kuri ir iesaistīti Pakalpojumu sniegšanā;

7.2.3. vismaz vienu reizi gadā ziņot Sabiedrības valdei par vispārējās Pakalpojumu un ar tiem saistīto darbību kontroles vides īstenošanu un efektivitāti, par identificētajiem riskiem un par Sūdzību pārvaldības ziņojumiem, kā arī par pasākumiem, kas ir veikti, vai tiks veikti;

7.2.4. uzraudzīt Klientu iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūras procesu.

7.3. Sabiedrība nepārtraukti uzrauga Procedūras piemērošanas efektivitāti un ne retāk kā vienu reizi gadā pārskata Procedūru, veicot grozījumus, ja tādi nepieciešami.

7.4. Par Procedūras pārskatīšanu un atjaunošanu ir atbildīgs Sabiedrības valdes priekšsēdētājs.