



Klientu sūdzību pārvaldības procedūra

Versija 2.0

Versija	Spēkā stāšanās datums	Lappuses nr.
1.0	20.06.2016	1 no 4
2.0	03.01.2018	1 no 4

Amenda Markets AS IBS | www.amendafx.com

Elizabetes 63-24, Rīga LV-1050, Latvija

Tel.: +371 66777830 | Fakss: +371 6788 9990 | E-pasts: support@amendafx.com

Saturs

1. Mērķis.....	2
2. Izmantotie termini un saīsinājumi.....	2
3. Vispārīgie noteikumi.....	3
4. Sūdzības iesniegšana	3
5. Sūdzības reģistrācija.....	4
6. Sūdzības izskatīšana.....	4
7. Atbildes uz Sūdzību sagatavošana un nosūtīšana.....	4
8. Procedūras uzraudzība	4

1. Mērķis

- 1.1. Procedūras 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. **Pakalpojums** – Sabiedrības sniegtais ieguldījumu pakalpojums vai blakuspakalpojums Latvijas Republikas Finanšu instrumentu tirgus likuma izpratnē.
- 2.2. **Klients** – persona, kurai tiek vai tiks sniegti Pakalpojumi.
- 2.3. **Atbildīgais darbinieks** – Sabiedrības valdes noteikts Sabiedrības darbinieks, kas ir atbildīgs par Sūdzības izskatīšanu, tā satura izpēti un atbildes sagatavošanu.
- 2.4. **Sabiedrība** – “Amenda Markets” AS IBS.
- 2.5. **Procedūra** – šī Procedūra „Klientu sūdzību pārvaldības procedūra”.
- 2.6. **Sūdzība** – Sabiedrībai iesniegts Klienta vai iespējamā Klienta iesniegums saistībā ar Sabiedrības sniegto vai piedāvāto Pakalpojumu.
- 2.7. **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”.
- 2.8. **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.
- 2.9. **Likums** – Latvijas Republikas Finanšu instrumentu tirgus likums.

3. Vispārīgie noteikumi

- 3.1. Klients var bez maksas iesniegt rakstveida Sūdzību par Sabiedrības Pakalpojumiem.
- 3.2. Sabiedrība 30 dienu laikā no dienas, kad saņemta rakstveida Sūdzība par Pakalpojumu, sniedz Klientam rakstveida atbildi.
- 3.3. Klienta, kurš ir patērētājs Latvijas Republikas normatīvo aktu izpratnē, Sūdzību Sabiedrība izskata un atbildi uz to noteiktajā kārtībā sniedz 10 dienu laikā no 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 sūdzību par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu prasību pārkāpumiem, ja tie saistīti ar Sabiedrības Pakalpojumu sniegšanu.
- 3.6. Finanšu un kapitāla tirgus komisija sniedz Klientiem atzinumus par sūdzībām saistībā ar Likuma un citu aktu prasību pārkāpumiem, kas saistīti ar ieguldījumu pakalpojumu sniegšanu.
- 3.7. Šī Procedūra ir brīvi pieejama Sabiedrības birojā un mājas lapā internetā: www.amendafx.com.
- 3.8. Sabiedrība nodrošina Klientu Sūdzību reģistrāciju, izskatīšanu atbilstoši FKTK ieteikumu, Likuma un Regulas prasībām.
- 3.9. Sabiedrības darbības uzraudzību veic Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Kungu iela 1, Rīga, LV-1050.

4. Sūdzības iesniegšana

- 4.1. Klients var iesniegt Sūdzību rakstiskā veidā:
 - 4.1.1. nosūtot to uz Sabiedrības biroju, pasta adrese: "Amenda Markets" AS IBS, Elizabetes ielā 63-24 Rīga, Latvija, LV-1050.
 - 4.1.2. nosūtot to uz Sabiedrības e-pasta adresi: support@amendafx.com.
- 4.2. Iesniedzot 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. 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. valoda, kurā Klients vēlas saņemt atbildi (latviešu vai angļu);
 - 4.2.8. kontaktinformācija (telefona numurs, e-pasta adrese, pasta adrese).

5. Sūdzības reģistrācija

- 5.1. Sabiedrības darbinieks, kurš pilda lietveža pienākumus, no Klientiem saņemtās Sūdzības reģistrē, ievērojot Sabiedrības Lietvedības nolikuma prasības, nodrošinot, ka tiek reģistrēta šāda informācija:
 - 5.1.1. Sūdzības saņemšanas datumu 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 izskatīšana

- 6.1. Atbildīgo darbinieku par Klientu Sūdzību izskatīšanu Sabiedrībā nosaka Sabiedrības valdes loceklis.
- 6.2. Atbildīgais darbinieks izskata Sūdzību, un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Sabiedrības darbiniekus.
- 6.3. 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.

7. Atbildes uz 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. Atbilde tiek sagatavota latviešu vai angļu valodā (pēc Klienta izvēles).
- 7.4. Sagatavoto atbildi Sabiedrības darbinieks, kurš pilda lietveža pienākumus, nosūta Klientam saskaņā ar Sabiedrības Lietvedības nolikuma prasībām.

8. Procedūras uzraudzība

- 8.1. Sabiedrības valde ar atbilstošu rīkojumu nozīmē Sabiedrības Atbilstības uzraudzības funkcijas darbinieku, kura uzdevumi ir:
 - 8.1.1. pastāvīgi uzraudzīt un izvērtēt atbilstību un efektivitāti pasākumiem un Sabiedrības iekšējiem tiesību aktiem Pakalpojumu sniegšanas jomā;
 - 8.1.2. sniegt padomus un palīdzību Sabiedrības darbiniekiem, kuri ir iesaistīti Pakalpojumu sniegšanā;
 - 8.1.3. vismaz 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;
 - 8.1.4. uzraudzīt Sūdzību pārvaldības procesu.