

Klientu sūdzību izskatīšanas procedūra

Satura rādītājs:

Termini un saīsinājumi	2
1. Dokumenta mērķis	2
2. Sūdzību iesniegšana un pieņemšana.....	3
3. Sūdzību izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtība.....	3
4. Sūdzību reģistrs	4
5. Sūdzību analīze.....	5
6. Atbildība, Procedūras atjaunināšana un kontrole	5
7. Citi noteikumi	5

Termini un saīsinājumi

Valde	Nectaro Valde
Nectaro	SIA Nectaro, reģistrācijas numurs 40203016025.
Klients	Fiziska vai juridiska persona, t.sk. darījuma partneris, kuru ar Nectaro saista vismaz viens finanšu pakalpojums, vai kura iesniegusi Nectaro pieteikumu finanšu pakalpojumu sniegšanai, kā arī Klienta pārstāvis (pilnvarotā persona), kurai ir tiesības rīkoties Klienta vārdā.
Sūdzība	Nectaro adresēts Klienta paziņojums (pretenzija), kas norāda, ka Nectaro ir pārkāpis Klienta tiesības, kas noteiktas Latvijas Republikas normatīvajos aktos.
Pilnvarotā Persona	Fiziska persona, kas ir pilnvarota rīkoties juridiskas personas vārdā.
LB	Latvijas Banka
Procedūra	Šī Klientu Sūdzību Izskatīšanas procedūra.

1. Dokumenta mērķis

- 1.1. Procedūra nosaka kārtību, kādā Nectaro tiek iesniegtas un izskatītas Klientu Sūdzības, kas saistītas ar Nectaro produktiem un pakalpojumiem un/vai apkalpošanas kvalitāti.
- 1.2. Procedūra ir saistoša Valdes locekļiem un visiem uzņēmuma darbiniekiem, kas ir atbildīgi par Klientu Sūdzību pieņemšanu vai izskatīšanu, kā arī Klientu apkalpošanu un/vai apkalpošanas pilnveidošanu.
- 1.3. Nectaro darbinieki ir informēti par šo Procedūru, uzsākot darbu, un šī Procedūra ir brīvi pieejama visiem Nectaro darbiniekiem.
- 1.4. Šī Procedūra ir izstrādāta saskaņā ar:
 - 1.4.1. Finanšu instrumentu tirgus likumu;
 - 1.4.2. Patērētāju tiesību aizsardzības likumu;
 - 1.4.3. Komisijas Deleģēto Regulu (ES) 2017/565 (2016. gada 25. aprīlis), ar ko papildina Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2014/65/ES attiecībā uz ieguldījumu brokeru sabiedrību organizatoriskām prasībām un darbības nosacījumiem un jēdzienu definīcijām minētās direktīvas mērķiem;

- 1.4.4. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas ieteikumi Nr. 11 "Ieteikumi par kredītiestādēs, kooperatīvajās krājaizdevumu 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";
- 1.4.5. Pamatnostādnes par Sūdzību izskatīšanu vērtspapīru (EVTI) un banku (EBI) nozarē.

2. Sūdzību iesniegšana un pieņemšana

- 2.1. Klientam ir tiesības iesniegt Sūdzību bez maksas:
 - 2.1.1. nosūtot e-pastu uz support@nectaro.eu;
 - 2.1.2. nosūtot vēstuli uz Nectaro biroju, kura adrese ir Jeruzalemes iela 1, Rīga, Latvija, LV-1010.
- 2.2. Sūdzību iesniedz latviešu vai angļu valodā.
- 2.3. Klients Sūdzībā norāda vismaz šādu informāciju:
 - 2.3.1. fiziska persona - vārds un uzvārds;
 - 2.3.2. juridiska persona – uzņēmuma nosaukums un Pilnvarotās Personas vārds un uzvārds;
 - 2.3.3. Klienta numurs (ja persona ir uzņēmuma esošs Klients);
 - 2.3.4. Sūdzības būtība, fakti un apstākļi;
 - 2.3.5. Klienta prasība; un
 - 2.3.6. Sūdzības iesniegšanas datums.
- 2.4. Saņemot Sūdzību, Nectaro apstiprina, ka Sūdzība ir saņemta, un informē Klientu par termiņu, kādā Sūdzība tiks atrisināta.
- 2.5. Pēc Sūdzības pieņemšanas darbinieks nekavējoties nosūta informāciju par Sūdzību atbildīgajam darbiniekam.

3. Sūdzību izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtība

- 3.1. Ja Sūdzība attiecas uz konkrētām darījumu attiecībām, tad darbinieks, kas pieņem Klienta Sūdzību, identificē Klientu saskaņā ar Klienta Identifikācijas Procedūru.

- 3.2. Nectaro rūpīgi izmeklēs Sūdzībā minētos apstākļus, lai identificētu problēmas cēloni un atrastu vispiemērotāko risinājumu. Ja nepieciešams, Nectaro var lūgt Klientu iesniegt papildus informāciju, kas nepieciešama Sūdzības izskatīšanai.
- 3.3. Ja Sūdzību nepieciešams izskatīt papildus, Nectaro atbild uz Sūdzību, izmantojot saziņas kanālu, ko Nectaro uzskata par vispiemērotāko, ņemot vērā saziņas kanālu, kas tika izmantots Sūdzības iesniegšanai, un Klienta norādi par to, kā viņš/viņa vēlas saņemt atbildi, ja tāda ir pieejama.
- 3.4. Sūdzības, kuras nepieciešams izskatīt papildus, pārskata un izmeklē Valdes loceklis.
- 3.5. Sūdzību izskata un Klientam atbildi sniedz nekavējoties, bet ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā pēc Sūdzības saņemšanas.
- 3.6. Ja Sūdzību nav iespējams atrisināt termiņā, kas noteikts Procedūras 3.5 punktā, Nectaro informē Klientu par termiņa pagarināšanas iemesliem un norāda jauno atbildes sniegšanas termiņu.
- 3.7. Nectaro sniedz atbildi uz Sūdzību valodā, kurā Sūdzība tika saņemta, ja šī valoda atbilst jebkurai no Procedūras 2.2 punktā norādītajām valodām. Atbildi sniedz, izmantojot vienkāršu valodu, kas Klientam ir viegli saprotama.
- 3.8. Nectaro neiskata anonīmas Sūdzības, t.i., Sūdzības, kuru iesniedzējs nav norādījis vai nav identificējams.

4. Sūdzību reģistrs

- 4.1. Nectaro reģistrē visas saņemtās Sūdzības un sniegtās atbildes, norādot šādu informāciju:
 - 4.1.1. Sūdzības saņemšanas datumu un atbildes sniegšanas datumu;
 - 4.1.2. informāciju par Sūdzības iesniedzēju;
 - 4.1.3. Sūdzības būtību;
 - 4.1.4. informāciju par darbībām, kas veiktas Sūdzībā minēto jautājumu izmeklēšanai un risināšanai (tostarp par to, vai Sūdzība ir bijusi pamatota vai nepamatota, kā arī aprakstīta Nectaro darbība pēc Sūdzības iesniegšanas);
 - 4.1.5. datumu, kurā veiktas attiecīgās darbības.
- 4.2. Darbinieks kurš pilda lietveža pienākumus ir atbildīgs par Sūdzību reģistra uzturēšanu.

5. Sūdzību analīze

- 5.1. Atbildīgo darbinieku par Klientu Sūdzību izskatīšanu Nectaro nosaka Nectaro valdes loceklis.
- 5.2. Atbildīgais darbinieks izskata Sūdzību un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Nectaro darbiniekus.
- 5.3. Valde regulāri analizē Sūdzību izskatīšanas rezultātus, lai nodrošinātu, ka tiek identificētas un novērstas atkārtotas vai sistēmiskas problēmas, kā arī jebkādi iespējamie riski. Analīzē iekļauj:
 - 5.3.1. individuālu Sūdzību iemeslu analīzi, lai identificētu galvenos cēloņus attiecīgā veida Sūdzībām;
 - 5.3.2. izvērtējumu par to, vai konstatētie cēloņi varētu ietekmēt citus procesus vai pakalpojumus, ieskaitot tos, par kuriem Sūdzības nav saņemtas; un
 - 5.3.3. cēloņu novēršanas plānu, ja konstatētie cēloņi ir pamatoti.

6. Atbildība, Procedūras atjaunināšana un kontrole

- 6.1. Valde ir atbildīga par Procedūras apstiprināšanu un jebkuriem turpmākajiem grozījumiem.
- 6.2. Valde atbild par Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes pārraudzību un uztver Sūdzības kā būtisku informācijas avotu saviem vispārējiem pārraudzības pienākumiem.
- 6.3. Nectaro pārskata Procedūru vismaz reizi gadā un, ja nepieciešams, veic vajadzīgos grozījumus.

7. Citi noteikumi

- 7.1. Nectaro savā tīmekļa vietnē publicē šādu informāciju par Sūdzību izskatīšanas procesu:
 - 7.1.1. minimālo informāciju, kas būtu jāietver Sūdzībā;
 - 7.1.2. saziņas kanālus Sūdzības iesniegšanai;
 - 7.1.3. vispārīgu Sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un atbildes reakcijas termiņu;
 - 7.1.4. Uzņēmuma kontaktinformāciju, ja Klientam ir vēl kādi jautājumi par Sūdzību izskatīšanas procesu;
 - 7.1.5. informāciju par Nectaro uzraudzības iestādi;
 - 7.1.6. informāciju par citām Sūdzību risināšanas iespējām, tostarp strīdu izšķiršanu ārpus tiesas kārtā.
- 7.2. Nectaro pēc LB pieprasījuma sniedz rakstisku informāciju par saņemtajām Sūdzībām noteiktā laika posmā un pasākumiem, kas veikti, lai likvidētu Sūdzību cēloņus.