

APSTIPRINĀTA
VAIRO IPAS
2023.gada 6. oktobra valdes sēdē

VAIRO AS

Klientu iesniegumu, sūdzību un pretenziju izskatīšanas procedūra

Dokumenta versiju izstrādāšanas tabula

Versija	Spēkā stāšanās datums	Lappuses nr.
2.0	05.09.2023	1 no 3
2.1.	06.10.2023	1 no 3

1. Lietotie termini

- 1.1. "VAIRO" – VAIRO IPAS.
- 1.2. Iesniegums – Klienta rakstiski iesniegts paziņojums/lūgums "VAIRO", kura mērķis ir panākt noteiktu "VAIRO" rīcību/atturēšanos no rīcības attiecībā uz konkrēto Klientu saistībā ar Klienta izmantotu un/vai pieteiktu "VAIRO" pakalpojumu.
- 1.3. Klients – jebkurš "VAIRO" esošais vai potenciālais klients, kurš ir "VAIRO" pārvaldīto valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu ieguldījumu plānu dalībnieks vai vēlas par tādu kļūt.
- 1.4. Patērētājs – "VAIRO" Klients, kurš uzskatāms par patērētāju saskaņā ar Latvijas Republikas likumu „Patērētāju tiesību aizsardzības likums”.
- 1.5. Pretenzija – Klienta pamatots, rakstiski iesniegts un parakstīts materiāla rakstura pieprasījums "VAIRO" attiecībā uz Klienta izmantotu un/vai pieteiktu "VAIRO" pakalpojumu, ieskaitot "VAIRO" bezdarbību.
- 1.6. Reģistrs – "VAIRO" vests elektronisks Klientu iesniegto Sūdzību un Pretenziju reģistrs.
- 1.7. Procedūra – šī "VAIRO" Klientu Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanas procedūra.
- 1.8. Sūdzība – Klienta rakstiski izteikta neapmierinātība "VAIRO" par tās darbību vai bezdarbību attiecībā uz Klienta izmantotu un/vai pieteiktu "VAIRO" pakalpojumu, un kas nav Pretenzija.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Šīs procedūras mērķis ir noteikt Klientu iesniegto Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju pieņemšanas, Sūdzību un Pretenziju reģistrēšanas un Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanas kārtību, kā arī kārtību, kādā "VAIRO" sniedz atbildes uz saņemtajiem Iesniegumiem, Sūdzībām un Pretenzijām, ievērojot Latvijas Republikas Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma 13.⁵ panta un ES Finanšu instrumentu tirgus direktīvas 2014/65/EU un saistītās EK Deleģētās Finanšu instrumentu tirgus regulas 2017/576 (*MiFID II*) prasības.
- 2.2. "VAIRO" savā mājas lapā internetā www.vairo.lv publicē šīs Procedūras aktuālo versiju.

3. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju iesniegšanas kārtība

- 3.1. Sūdzību, Iesniegumu vai Pretenziju "VAIRO" Klients bez maksas var iesniegt rakstveidā (nosūtot Pretenziju pa pastu, elektronisko pastu vai nogādājot to "VAIRO" personīgi).
- 3.2. "VAIRO" rekvizīti Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju iesniegšanai: Adrese: Baložu iela 20a, Rīga, LV-1048. E-pasts: info@vairo.lv.

4. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju pieņemšana

- 4.1. "VAIRO" personālam ir pienākums pieņemt Klienta Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju, un nekavējoties informēt par Saņemto Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju "VAIRO" valdes priekšsēdētāju;
- 4.2. Par Sūdzību vai Pretenziju reģistrēšanu Reģistrā ir atbildīgs "VAIRO" Risku kontroles un darbības atbilstības funkcijas darbinieks.

5. Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšana, atbildes sniegšana

- 5.1. Par Iesniegumu, Sūdzību un Pretenziju izskatīšanu ir atbildīgs "VAIRO" Risku kontroles un darbības atbilstības funkcijas darbinieks.
- 5.2. Iesniegumi, Sūdzības un Pretenzijas izskatāmas pēc iespējas īsākā laikā.
- 5.3. Klienta, kurš ir Patērētājs, Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju "VAIRO" izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā sniedz 10 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.

- 5.4. Klienta, kurš nav Patērētājs, Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju "VAIRO" izskata un atbildi uz to Procedūrā noteiktajā kārtībā, sniedz 30 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas, ja ar Klientu noslēgtais līgums nenosaka citu (īsāku) termiņu.
- 5.5. Gadījumā, ja "VAIRO" ir nepieciešams garāks termiņš saņemtā Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanai un atbildes sniegšanai nekā Procedūras 5.3. un 5.4. punktā minētais vai arī, ja "VAIRO" ir nepieciešama papildus informācija Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas objektīvai izskatīšanai, "VAIRO" par to rakstveidā informē Klientu ne vēlāk kā 10 dienu laikā no Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas saņemšanas dienas.
- 5.6. Ja "VAIRO" Klientam saskaņā ar Procedūras 5.5. punktu ir pieprasījusi papildus informāciju, kas nepieciešama objektīvai Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanai, Procedūras 5.3. un 5.4. punktā minētais termiņš tiek skaitīts no dienas, kad "VAIRO" ir saņēmusi no Klienta pieprasīto informāciju.
- 5.7. "VAIRO" atbildi uz saņemto Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju sniedz rakstveidā, nosūtot to Klientam ierakstītā vēstulē vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādājot Klientam personīgi pret viņa parakstu.
- 5.8. "VAIRO" atbilde uz Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju tiek sniegta latviešu valodā, lietojot klientam viegli saprotamu valodu. Pēc Klienta rakstveida lūguma "VAIRO" atbildi var sniegt arī krievu vai angļu valodā.
- 5.9. Sagatavotajā atbildē uz Iesniegumu, Sūdzību vai Pretenziju, "VAIRO" norāda institūcijas vai tiesu instances, kurās Klients var vērsties gadījumā, ja viņu neapmierina "VAIRO" Iesnieguma, Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanas rezultātā pieņemtais lēmums.
- 5.10. Pēc Sūdzības vai Pretenzijas izskatīšanas un atbildes nosūtīšanas Klientam valde nodrošina, ka Reģistrā tiek reģistrēta informācija par pasākumiem, kas tika veikti saistībā ar šīm Sūdzībām vai Pretenzijām.

6. Procedūras pārskatīšana un uzraudzīšana

- 6.1. "VAIRO" nepārtraukti uzrauga procedūras piemērošanas efektivitāti un uztver saņemtās Sūdzības un Pretenzijas kā būtisku informācijas avotu vispārējā pārvaldības ietvara darbības efektivitātes izvērtēšanai.
- 6.2. Reizi gadā "VAIRO" pārskata procedūru un nepieciešamības gadījumā veic attiecīgus grozījumus tajā.