



## 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              | Management Board of Nectaro                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nectaro            | SIA Nectaro, registration number 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, visiem uzņēmuma darbiniekiem, kas ir atbildīgi par Klientu Sūdzību pieņemšanu un/vai izskatīšanu, Klientu apkalpošanu un/vai apkalpošanas pilnveidošanu, Klientiem un Pilnvarotajām personām.
- 1.3. Nectaro darbinieki ir informēti par šo Procedūru, uzsākot darbu, un šī Procedūra ir brīvi pieejama visiem Nectaro darbiniekiem.
- 1.4. Procedūra izstrādāta saskaņā ar:
  - 1.4.1. [Finanšu instrumentu tirgus likumu](#);
  - 1.4.2. [Patērētāju tiesību aizsardzības likums](#);
  - 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](#)

SIA Nectaro (reģistrācijas Nr. 40203016025; juridiskā adrese: Rīga, Jeruzalemes iela 1, LV-1010, Latvija; tālrunis: +371 67783589) ir pilnvarota investīciju platforma ar IBS licenci Nr. 27-5520233, kuru uzrauga Latvijas Banka (adrese: Rīga, Kr. Valdemāra iela 2A, LV-1050, Latvija, tālr.: +371 67022300)

uz ieguldījumu brokeru sabiedrību organizatoriskām prasībām un darbības nosacījumiem un jēdzienu definīcijām minētās direktīvas mērķiem;

1.4.4. Latvijas Bankas noteikumi Nr. 358 "Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" ;

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 adresējot to Nectaro Valdei:

2.1.1. Nosūtīt e-pastu uz [support@nectaro.eu](mailto:support@nectaro.eu);

2.1.2. Nosūtot vēstuli uz Nectaro biroja juridisko adresi: Jeruzalemes iela 1, Rīga, Latvija, LV-1010.

2.2. Sūdzību var iesniegt latviešu vai angļu valodā, vai citā valodā, pievienojot tulkojumu angļu valodā.

2.3. Klientam Sūdzībā, kā minimums, jānorāda šāda informācija:

2.3.1. vārds un uzvārds (fiziskai personai) vai uzņēmuma nosaukums un pilnvarotās personas vārds un uzvārds (juridiskai personai);

2.3.2. Klienta numurs (ja persona ir uzņēmuma esošais Klients);

2.3.3. Sūdzības būtība, fakti un apstākļi;

2.3.4. Klienta prasība

2.3.5. Sūdzības iesniegšanas datums.

2.4. Saņemot Sūdzību, Nectaro nekavējoties apstiprina, ka Sūdzība ir saņemta, un informē Klientu par Sūdzības izskatīšanas procesu un termiņu, kādā Sūdzība tiks izskatīta.

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 izmeklē Sūdzībā minētos apstākļus, lai identificētu problēmas cēloni un atrastu vispiemērotāko risinājumu. Ja nepieciešams, Nectaro var arī lūgt Klientu iesniegt papildus informāciju, kas nepieciešama Sūdzības izskatīšanai.
- 3.3. Ja Sūdzību izskatīšanai ir nepieciešama papildus informācija, Nectaro veic saziņu ar Klientu tādā saziņas kanālā, kādu Nectaro uzskata par vispiemērotāko, ņemot vērā saziņas kanālu, kas tika izmantots Sūdzības iesniegšanai un Klienta norādi par to, kā viņš/a vēlās saņemt atbildi, ja tāda norāde tika veikta.
- 3.4. Sūdzību izskata un Klientam atbildi sniedz nekavējoties, bet ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā pēc Sūdzības saņemšanas.
- 3.5. Ja sūdzību nav iespējams atrisināt termiņā, kas noteikts Procedūras 3.4.punktā, Nectaro informē Klientu par termiņa pagarināšanas iemesliem un norāda jauno atbildes sniegšanas termiņu.
- 3.6. Nectaro sniedz atbildi uz Sūdzību latviešu vai angļu valodā, ņemot vērā klienta Sūdzības iesniegšanas valodu. Atbildi sniedz, izmantojot vienkāršu un Klientam saprotamu valodu.
- 3.7. Nectaro neizskata 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 (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu un reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;
  - 4.1.3. Sūdzības būtību un iemeslu;
  - 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.

SIA Nectaro (reģistrācijas Nr. 40203016025; juridiskā adrese: Rīga, Jeruzalemes iela 1, LV-1010, Latvija; tālrunis: +371 67783589) ir pilnvarota investīciju platforma ar IBS licenci Nr. 27-5520233, kuru uzrauga Latvijas Banka (adrese: Rīga, Kr. Valdemāra iela 2A, LV-1050, Latvija, tālr.: +371 67022300)

- 4.2.** Darbinieks, kurš pilda lietveža pienākumus ir atbildīgs par Sūdzību reģistra uzturēšanu.

## **5. Sūdzību analīze**

- 5.1. Atbildīgo darbinieku par Klientu Sūdzību izskatīšanu nosaka Valde.
- 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 novērtētas atkārtotas vai sistemātiskas problēmas, kā arī jebkādi iespējamie riski. Analīzē iekļauj:
- 5.3.1. individuālu Sūdzību iemeslu analīzi, lai identificētu galvenos cēloņus attiecīgā veidā;
  - 5.3.2. izvērtējumu par to, vai konstatētie cēloņi varētu ietekmēt citus procesus vai pakalpojumus, ieskaitot tos, par kuriem Sūdzības nav saņemtas;
  - 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. Nectaro uzraudzību veic LB.
- 6.3. Valde atbild par Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes pārraudzību un uztver Sūdzības kā būtisku informācijas avotu saviem vispārējiem pārraudzības pienākumiem.
- 6.4. 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 sniegšanas 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.
- 7.3. Politika ir sagatavota latviešu un angļu valodās. Lingvistisku vai interpretācijas strīdu, nesaskaņu gadījumā juridiski saistošs ir Politikas teksts angļu valodā.
- 7.4. Jebkādas domstarpības tiek risinātas savstarpējo sarunu veidā. Ja strīdu nav iespējams atrisināt pārrunās, tad tas tiek risināts Latvijas Republikas tiesās saskaņā ar piemērojamajiem normatīvajiem aktiem.