

Customer Complaints Management Procedure

I. Organizational administrative provisions

1.1. Document control

Version No.	Date of entry into force
02	22.10.2021.

1.2. Related documents

Document type	Document name
EU Regulation	Commission Delegated Regulation (EU) 2017/565 of 25 April 2016 supplementing Directive 2014/65/EU of the European Parliament and of the Council as regards organisational requirements and operating conditions for investment firms and defined terms for the purposes of that Directive
Law of the Republic of Latvia	Financial Instrument Market Law
FCMC Regulatory Provisions	Financial and Capital Market Commission 04.08.2020. Regulation No.118 "Regulatory provisions on investment product management requirements"
FCMC Regulatory Provisions	Financial and Capital Market Commission 01.12.2020. Regulation No. 227 "Regulation on Establishment of the Internal Control System"
FCMC Recommendations	Finance and Capital Market Commission Recommendations 21.01.2021. Recommendations No.11 "Recommendations on the Procedure for Handling, Registering and Providing Information on Complaints Received by Credit Institutions, Cooperative Credit Unions, Investment Brokerage Companies, Investment Management Companies, Alternative Investment Fund Managers, Payment Institutions and Electronic Money Institutions".
Company Policy	Management Information System Policy
Company Policy	Conflict of Interests Prevention Policy
Company Regulations	Record Keeping Regulations

1.3. Purpose

The purpose of this Procedure is to determine the procedure by which the Customer may submit Complaints about the Services provided by the Company, the procedure for registration and handling of Complaints, as well as the procedure by which the Customer is provided with answers to the submitted Complaints.

1.4. Allocation of responsibilities

1.4.1 The Management Board of a company shall be responsible for:

1.4.1.1 Appointment of responsible employees and briefing on service provision and customer service procedures;

1.4.1.2 Initiation and supervision of the complaint handling procedure;

1.4.1.3 Improvement of Complaint revisions procedure and reduction of number of Complaints, improving the quality of Services provided by the Company and perfecting the Company communication with Customers;

1.4.1.4 FCMC informing on number, essence and types of received Complaints, in the event of such information is requested by FCMC.

1.4.2 At least once a year the Responsible Employee report the Board about the compliance with the compliant management procedure.

II. Definitions and abbreviations

2.1. Responsible Employee – the Company employee, appointed by the Management Board, who is responsible for revision of Complaint, examination of the essence of the complaint and preparation of response.

2.2. Customer – natural or legal person, to whom the Company is planning to provide or provides investment services and/or investment ancillary services in accordance with the concluded Contract.

2.3. Service – the investment service or ancillary service, provided by the Company, within the meaning of the Financial Instrument Market Law of the Republic of Latvia.

2.4. Procedure – this Procedure „Customer Complaint Management Procedure” together with all its further amendments and supplements.

2.5. Company – SIA “Viainvest”, registration number 40203015744, legal address 13.janvara street 3, Riga LV-1050.

2.6. Complaint – Application, submitted to the Company by the Customer or potential Customer, related to the Service provided or offered by the Company.

III. General terms

3.1. The Customer may submit the written Complaint on Company Services free of charge.

3.2. The Company shall provide to the Customer a written response within the following term from the written Complaint reception date within 30 calendar days.

3.3. If it is impossible to comply with the terms specified in article 3.2 due to reasonable circumstances, the Company shall have right to extend them, notifying the Customer in written, specifying the reasons for extension and providing the scheduled response provision term.

- 3.4. The Company shall take all possible measures to settle a dispute between the Company and the Customer via negotiations.
- 3.5. If during the examination of the Complaint the Company detects that the Complaint is justified completely or partially, the Company shall take all the necessary measures to meet the requirements, stated in the Customer's Complaint, and prevent detected deficiencies or shortages immediately – in a reasonable term – partially or completely.
- 3.6. The Customer, which shall be considered as a consumer within the meaning of the Consumer Rights Protection Law, shall have right to submit a complaint to the Consumer Rights Protection Centre on the violations of requirements of legislation of the consumer rights protection, if they are related to the Company Service provision.
- 3.7. This Procedure shall be freely accessible in a printed form in the Company office and electronically – in the Company website: www.viainvest.com.

IV. Submission and registration of complaints

- 4.1. The Customer shall be entitled to submit a Complaint in written only:
 - 4.1.1. by sending it to the Company office, correspondence address: SIA "Viainvest", 13.janvara street 3, Riga, Latvia, LV-1050;
 - 4.1.2. by sending it to the Company e-mail address: info@viainvest.com.
- 4.2. If the Customer make claims on the services, provided by the Company, verbally, and it is impossible to reach an agreement via negotiations, the Company employee, who has received verbally expressed Customer's claims shall ask the Customer to complete the Complaint in written.
- 4.3. When submitting the Complaint, the Customer must provide therein the following:
 - 4.3.1. addressee (the Company);
 - 4.3.2. Customer's – natural person's – name, surname, date of birth or personal identity number and place of residence;
 - 4.3.3. Customer's – legal person's – name, registration number, legal address;
 - 4.3.4. Subject, nature and claim of the Complaint;
 - 4.3.5. Date and place of the Complaint;
 - 4.3.6. Complaint submitter's or its representative's personal signature
 - 4.3.7. List of documents attached to the Complaint, which justify the nature of the Complaint (if any);
 - 4.3.8. Language, in which the Customer wants to receive a response (Latvian, Russian or English);
 - 4.3.9. Contact information (phone number, e-mail address, correspondence address).
- 4.4. The Company accepts the Complaint for handling in Latvian, Russian or English only.
- 4.5. The Customer shall be informed on the registration of Complaint in the Company database and approximate response preparation term within two business days.
- 4.6. The Customer shall be obligated to submit to the Company the information and documents, requested by the Company, on facts and circumstances provided in the Complaint within the term stated in the Company's request, which shall not be less than 14 (fourteen) calendar days.
- 4.7. The Company does not handle anonymous Complaints, i.e., Complaints, where the applicant is not specified or cannot be identified.

- 4.8. The Company employee, who performs the duties of the company secretary, or the Responsible Employee shall register the Complaints, received from the Customers, in compliance with the requirements of the Company Record Keeping Regulations, providing that the following information is entered:
- 4.8.1. Date of receipt of the Complaint and reply sending date;
 - 4.8.2. Information about Complaint submitter;
 - 4.8.3. Nature of the Complaint;
 - 4.8.4. Information about activities, which were performed to examine and solve the issues, specified in the Complaint (including, specifying, if the Complaint was justified or unjustified, as well as describing the further action of the Company after examination of the Complaint);
 - 4.8.5. Date, when the relevant activities were performed.

V. Procedure for complaint handling and response preparation

- 5.1. The Responsible Employee for revision of Customers' Complaints shall be appointed in the Company by the Member of the Company Management Board.
- 5.2. The Responsible Employee handles the Complaint and, if necessary, involve other Company employees.
- 5.3. The Company handles the Complaints, submitted by the Customers, as soon as possible and without undue delay.
- 5.4. The Responsible Employee shall prepare the answer to the Customer in compliance with the stated in the Procedure and recommendations of the Company Management Board.
- 5.5. Response shall be prepared in Latvian, Russian or English (at the Customer's choice).
- 5.6. The response to the Customer's Complaint, prepared by the responsible employee, shall be revised and approved by a member of the Company Board.
- 5.7. The responsible employee shall send the prepared response to the Customer according to requirements of the Company Record Keeping Regulations.

VI. Final terms

- 6.1. The Procedure is in force until its amendment, supplement or cancellation.
- 6.2. The Procedure may be amended, supplemented or cancelled by the Company Management Board's decision.

Klientu Sūdzību Pārvaldības Procedūra

I. Organizatoriski administratīvie noteikumi

1.1. Dokumenta kontrole

Versija Nr.	Spēkā stāšanās datums
02	22.10.2021.

1.2. Saistītie dokumenti

Dokumenta veids	Dokumenta nosaukums
ES Regula	Komisijas Deleģētā Regula (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
LR likums	Finanšu instrumentu tirgus likums
FKTK normatīvie noteikumi	Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 04.08.2020. normatīvie noteikumi Nr. 118 "Normatīvie noteikumi par ieguldījumu produktu pārvaldības prasībām"
FKTK normatīvie noteikumi	Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 01.12.2020. normatīvie noteikumi Nr. 227 "Iekšējās kontroles sistēmas izveides normatīvie noteikumi"
FKTK ieteikumi	Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 21.01.2015. 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".
Sabiedrības politika	Vadības informācijas sistēmas politika
Sabiedrības politika	Interesu konflikta novēršanas politika
Sabiedrības nolikums	Lietvedības nolikums

1.3. Mērķis

Šīs 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.

1.4. Atbildības sadalījums

1.4.1 Sabiedrības valde ir atbildīga par:

1.4.1.1 Atbildīgo darbinieku norīkošanu un instruēšanu par pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanas kārtību;

1.4.1.2 Sūdzību izskatīšanas procesa iniciēšanu un uzraudzību;

1.4.1.3 Sūdzību izskatīšanas procesa uzlabošanu un Sūdzību skaita samazināšanu, uzlabojot Sabiedrības sniegto Pakalpojumu kvalitāti un pilnveidojot Sabiedrības komunikāciju ar Klientiem;

1.4.1.4 FKTK informēšanu par saņemto Sūdzību skaitu, būtību un veidiem, gadījumā, ja šāda informācija tiek pieprasīta no FKTK puses.

1.4.2 Atbildīgais darbinieks vismaz reizi gadā ziņo Sabiedrības valdei par sūdzību pārvaldības procedūras ievērošanas gaitu.

II. Definīcijas un saīsinājumi

2.1. Atbildīgais darbinieks – Sabiedrības valdes iecelts Sabiedrības darbinieks, kas ir atbildīgs par Sūdzības izskatīšanu, sūdzības būtības izpēti un atbildes sagatavošanu.

2.2. Klients - fiziska vai juridiska persona, kurai Sabiedrība plāno sniegt vai sniedz ieguldījumu pakalpojumus un / vai ieguldījumu blakus pakalpojumus saskaņā ar noslēgto Līgumu.

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

2.4. Procedūra – šī Procedūra „Klientu sūdzību pārvaldības procedūra” kopā ar visiem turpmākajiem tajā veiktajiem grozījumiem un papildinājumiem.

2.5. Sabiedrība – SIA “Viainvest”, reģistrācijas numurs 40203015744, juridiskā adrese 13.janvāra iela 3, Rīga LV-1050.

2.6. Sūdzība – Sabiedrībai iesniegts Klienta vai potenciālā Klienta iesniegums saistībā ar Sabiedrības sniegto vai piedāvāto Pakalpojumu

III. Vispārīgie noteikumi

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

3.2. Sabiedrība sniedz Klientam rakstveida atbildi no rakstiskās Sūdzības saņemšanas dienas 30 kalendāro dienu laikā.

3.3. Ja 3.2 punktā norādītos termiņus objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams ievērot, Sabiedrība ir tiesīga tos pagarināt, par to rakstveidā paziņojot Klientam, informējot par pagarināšanas iemesliem un norādot plānoto atbildes sniegšanas termiņu.

3.4. Sabiedrība veic visus iespējamus pasākumus strīda starp Sabiedrību un Klientu atrisināšanai pārrunu ceļā.

- 3.5. Ja Sūdzības izskatīšanas laikā Sabiedrība konstatē, ka Sūdzība ir pilnīgi vai daļēji pamatota, tad Sabiedrība veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nekavējoties – saprātīgā termiņā – daļēji vai pilnībā izpildītu Klienta Sūdzībā norādītās prasības un novērstu konstatētos trūkumus vai nepilnības.
- 3.6. 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.
- 3.7. Šī Procedūra ir brīvi pieejama drukātā formā Sabiedrības birojā un elektroniski – Sabiedrības mājas lapā internetā: www.viainvest.com.

IV. Sūdzību iesniegšana un reģistrācija

- 4.1. Klients var iesniegt Sūdzību tikai rakstiskā veidā:
 - 4.1.1. nosūtot to uz Sabiedrības biroju, pasta adrese: SIA "Viainvest", 13. janvāra iela 3, Rīga, Latvija, LV-1050;
 - 4.1.2. nosūtot to uz Sabiedrības e-pasta adresi: info@viainvest.com.
- 4.2. Ja Klients pauž pretenzijas par Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem mutiski, un panākt vienošanos pārrunu ceļā nav iespējams, Sabiedrības darbinieks, kurš ir saņēmis mutiski izteiktas Klienta pretenzijas, aicina Klientu noformēt Sūdzību rakstveidā.
- 4.3. Iesniedzot Sūdzību, Klientam tajā ir jānorāda:
 - 4.3.1. adresāts (Sabiedrība);
 - 4.3.2. Klienta – fiziskās personas – vārds, uzvārds, dzimšanas datums vai personas kods un dzīvesvieta;
 - 4.3.3. Klienta – juridiskās personas – nosaukums, reģistrācijas numurs, juridiskā adrese;
 - 4.3.4. Sūdzības priekšmets, būtība un prasījums;
 - 4.3.5. Sūdzības sastādīšanas datums un vieta;
 - 4.3.6. Sūdzības iesniedzēja vai tā pārstāvja personīgais paraksts
 - 4.3.7. Sūdzībai pievienoto dokumentu saraksts, kas pamato Sūdzības būtību (ja tādi ir);
 - 4.3.8. valoda, kurā Klients vēlas saņemt atbildi (latviešu, krievu vai angļu);
 - 4.3.9. kontaktinformācija (tālruna numurs, e-pasta adrese vai pasta adrese).
- 4.4. Sabiedrība pieņem izskatīšanai Sūdzības tikai latviešu, krievu vai angļu valodā.
- 4.5. Divu darba dienu laikā Klients tiek informēts par Sūdzības reģistrāciju Sabiedrības datu bāzē un aptuveno atbildes sagatavošanas laiku.
- 4.6. Klientam ir pienākums Sabiedrības pieprasījumā noteiktajā termiņā, kas nav īsāks par 14 (četrpadsmit) kalendārajām dienām, iesniegt Sabiedrībai tās pieprasīto informāciju un dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.
- 4.7. Sabiedrība neizskata anonīmas Sūdzības, t.i., Sūdzības, kuru iesniedzējs nav norādījis vai nav identificējams.
- 4.8. Sabiedrības darbinieks, kurš pilda lietveža pienākumus, vai Atbildīgais darbinieks no Klientiem saņemtās Sūdzības reģistrē, ievērojot Sabiedrības Lietvedības nolikuma prasības, nodrošinot, ka tiek reģistrēta šāda informācija:
 - 4.8.1. Sūdzības saņemšanas datums un atbildes nosūtīšanas datums;
 - 4.8.2. informācija par Sūdzības iesniedzēju;
 - 4.8.3. Sūdzības būtība;

- 4.8.4. informācija par darbībām, kas tika veiktas, lai izskatītu un risinātu Sūdzībā norādītās problēmas (t.sk. norādot, vai Sūdzība ir bijusi pamatota, vai nepamatota, kā arī aprakstot Sabiedrības tālāko rīcību pēc Sūdzības izskatīšanas);
- 4.8.5. datums, kad attiecīgās darbības tika veiktas.

V. Sūdzības izskatīšanas kārtība un atbildes sagatavošana

- 5.1. Atbildīgo darbinieku par Klientu Sūdzību izskatīšanu Sabiedrībā nosaka Sabiedrības valdes loceklis.
- 5.2. Atbildīgais darbinieks izskata Sūdzību, un nepieciešamības gadījumā iesaista citus Sabiedrības darbiniekus.
- 5.3. Klientu iesniegtās Sūdzības Sabiedrība izskata iespējami īsā laikā un bez liekas kavēšanās.
- 5.4. Atbildīgais darbinieks sagatavo atbildi Klientam, ievērojot Procedūrā minēto un Sabiedrības valdes ieteikumus.
- 5.5. Atbilde tiek sagatavota latviešu, krievu vai angļu valodā (pēc Klienta izvēles).
- 5.6. Atbildīgā darbinieka sagatavoto atbildi uz Klienta Sūdzību izskata un apstiprina Sabiedrības valdes loceklis.
- 5.7. Atbildīgais darbinieks sagatavoto atbildi, nosūta Klientam saskaņā ar Sabiedrības Lietvedības nolikuma prasībām.

VI. Nobeiguma noteikumi

- 6.1. Procedūra ir spēkā līdz tās grozīšanai, papildināšanai vai atcelšanai.
- 6.2. Procedūru var grozīt, papildināt vai atcelt tikai ar Sabiedrības valdes lēmumu.