

## Sūdzību izskatīšana

### Sūdzību iesniegšanas kanāli

Personām par Signet Asset Management Latvia IPS (turpmāk – Sabiedrība) sniegtajiem pārvaldes pakalpojumiem ir tiesības griezties Sabiedrībā ar rakstveida iesniegumiem, sūdzībām un priekšlikumiem atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai.

Sabiedrībai adresētās sūdzības iespējams iesniegt:

- klātienē – Antonijas ielā 3-1, Rīgā, LV-1010, Latvijā;
- nosūtot, izmantojot pasta komersantu, uz Sabiedrības biroju Antonijas ielā 3-1, Rīgā, LV-1010, Latvijā;
- pa e-pastu: [info@signetam.com](mailto:info@signetam.com) vai [investors@signetam.com](mailto:investors@signetam.com);
- izmantojot Sabiedrības sistēmu Online Office;
- izmantojot Signet Bank AS internetbanku.

Personiski iesniegtai rakstveida sūdzībai, kā arī ar pasta komersanta starpniecību nodotai sūdzībai ir jābūt pašrocīgi parakstītai.

### Obligāti norādāmā informācija

Sūdzībā obligāti jānorāda šāda informācija:

1. Sūdzības adresāts – Signet Asset Management Latvia IPS.
2. Sūdzības iesniedzēju identificējošā informācija:
  - fiziskām personām – vārds, uzvārds, personas kods, bet ja tāda nav, tad pases dati, dzīvesvietas adrese un kontaktinformācija;
  - juridiskām personām / citām organizatoriskām struktūrām – nosaukums un reģistrācijas numurs, adrese, pārstāvja vārds, uzvārds, amats un kontaktinformācija;
3. Sūdzības būtība un izvirzītais prasījums, prasības priekšmets un apstākļi, kas pamato prasību: pēc iespējas dokumentāri pierādījumi, kas apstiprina prasības pamatojumu.
4. Sūdzības iesniegšanas datums un vieta.

Sabiedrība patur tiesības atstāt saņemto sūdzību bez izskatīšanas, ja iepriekš minētā obligātā informācija nav norādīta. Sabiedrība patur tiesības pieprasīt informāciju un dokumentus, kas apstiprina sūdzības iesniedzēja tiesībspēju.

Sabiedrība veic sūdzības iesniedzēja un tā pārstāvju identifikāciju saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvo aktu un Sabiedrības prasībām. Sūdzības iesniedzējam ir pienākums iesniegt Sabiedrībā pieprasīto informāciju un dokumentus, kas apstiprina sniegtās informācijas patiesumu.

### Atbildes sniegšana

Pēc visu būtisko pierādījumu un informācijas saņemšanas un pārbaudes, Sabiedrība sniedz rakstveida atbildi:

- uz sūdzībām par Sabiedrības darbību un portfeļa pārvaldīšanas līguma izpildes ietvaros – līgumā noteiktajā termiņā;
- uz pārējām Sūdzībām – 30 (trīsdesmit) dienu laikā.

Ja šo termiņu objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams ievērot, Sabiedrība ir tiesīga to pagarināt, par to rakstveidā paziņojot sūdzības iesniedzējam.

Atbildes uz sūdzībām Sabiedrība sniedz, ievērojot klienta norādi uz vēlamo atbildes saņemšanas veidu un adresi.

Ja sūdzība ir saistīta ar iespējamu patērētāju tiesību pārkāpumu, sūdzības iesniedzēja un Sabiedrības attiecības risināmas saskaņā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

Ja Sabiedrības sniegtā atbilde neapmierina sūdzības iesniedzēja sūdzībā norādīto prasījumu, sūdzības iesniedzējam ir tiesības vērsties šādās neatkarīgajās iestādēs:

- Pie patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāja, ja attiecīgajā jomā tāds ir izveidots, par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem, ja saskaņā ar "Patērētāju tiesību aizsardzības likumu" sūdzības iesniedzējs ir uzskatāms par patērētāju. Detalizēta informācija par patērētāju ārpustiesas strīdu risinātājiem un to saraksts pieejams [Patērētāju tiesību aizsardzības centra tīmekļa vietnē](#).
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem, ja, saskaņā ar „Patērētāju tiesību aizsardzības likumu”, sūdzības iesniedzējs ir uzskatāms par patērētāju. Detalizēta informācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru un sūdzību iesniegšanas kārtību ir pieejama [Patērētāju tiesību aizsardzības centra tīmekļa vietnē](#).
- Latvijas Bankā. Detalizēta informācija pieejama [Latvijas Bankas tīmekļa vietnē](#).

Visi civiltiesiskie strīdi saskaņā ar Latvijas normatīvajiem aktiem ir pakļauti tiesai. Civiltiesiskos strīdus, nesaskaņas vai prasības, kas izriet no sūdzības iesniedzēja un Sabiedrības savstarpējām attiecībām, to pārkāpšanas, izbeigšanas, likumības, spēkā esamības vai iztulkošanas, jāiesniedz izšķiršanai Latvijas Republikas tiesās.

Sabiedrības darbības uzraudzību veic Latvijas Banka. Regulatora adrese ir: K. Valdemāra iela 2A, Rīga, LV-1050, Latvija. Ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos Sabiedrībai ir pienākums informēt Latvijas Banku par saņemtajām sūdzībām, t.sk., atklājot sūdzības iesniedzēja identitāti.