

## Рассмотрение жалоб

### Подача жалоб

У любого лица есть право обратиться в Signet Asset Management Latvia IPS (далее — Общество) с письменными заявлениями, жалобами и предложениями относительно предоставленных Обществом услуг в порядке, определенном в нормативных актах.

Жалобы, адресованные Обществу, можно подать:

- лично — по адресу: ул. Антонияс 3-1, Рига, LV-1010, Латвия;
- отправив через почтового оператора в офис Общества по адресу: ул. Антонияс 3-1, Рига, LV-1010, Латвия;
- по электронной почте: [info@signetam.com](mailto:info@signetam.com) или [investors@signetam.com](mailto:investors@signetam.com);
- используя систему Общества Online Office;
- используя интернет-банк Signet Bank AS.

Жалоба, поданная в письменном виде лично или отправленная через почтового оператора, должна быть собственноручно подписана.

### Обязательная информация

Жалоба должна содержать следующую информацию:

1. Адресат для жалоб — Signet Asset Management Latvia IPS
2. Информация, идентифицирующая лицо, подавшего жалобу:
  - для физических лиц — имя, фамилия и персональный код. В случае отсутствия персонального кода — паспортные данные, место жительства и контактная информация.
  - для юридических лиц / других организационных структур — название, регистрационный номер и адрес, а также должность, имя, фамилия и контактная информация уполномоченного лица;
3. Предъявляемое требование, предмет требования и обстоятельства, обосновывающие требование; если возможно — документальные свидетельства, подтверждающие обоснование требования;
4. Дата и место подачи жалобы.

Общество оставляет за собой право оставить полученную жалобу без рассмотрения, если вышеперечисленная обязательная информация не указана. Общество оставляет за собой право запросить информацию и документы, подтверждающие правоспособность лица, подавшего жалобу.

Общество проводит идентификацию лица, подавшего жалобу, и его представителей в соответствии с требованиями Общества и нормативных актов Латвийской Республики. Лицо, подавшее жалобу, обязано подать Обществу запрошенную информацию и документы, подтверждающие достоверность предоставленной информации.

### Ответ

Ответы на полученные жалобы Общество предоставляет письменно после получения и проверки всех существенных доказательств и информации:

- на жалобы по поводу деятельности Общества и в рамках исполнения договора управления инвестиционным портфелем — в срок, указанный в договоре;
- на остальные жалобы — в течение 30 (тридцати) дней со дня получения жалобы.

Если по объективным причинам этот срок невозможно соблюсти, Общество вправе его продлить, сообщив об этом лицу, подавшему жалобу, в письменном виде.

Ответы на жалобы Общество предоставляет в соответствии с указанием клиентом предпочтительного способа и адреса получения ответа.

Если жалоба связана с возможным нарушением прав потребителей, отношения между лицом, подавшим жалобу, и Обществом решаются согласно действующим нормативным актам в сфере защиты прав потребителей.

Если предоставленный Обществом ответ не удовлетворяет требование, указанное в жалобе, лицо, подавшее жалобу, вправе обратиться в следующие независимые учреждения:

- Орган внесудебного разрешения потребительских споров, если такой создан в соответствующей отрасли, в отношении нарушений нормативных актов в сфере защиты прав потребителей, если согласно Закону о защите прав потребителей лицо, подавшее жалобу, считается потребителем. Подробная информация об органах внесудебного разрешения потребительских споров и их список доступны на [сайте Центра защиты прав потребителей](#).
- Центр защиты прав потребителей в отношении нарушений нормативных актов о защите прав потребителей, если согласно Закону о защите прав потребителей лицо, подавшее жалобу, считается потребителем. Подробную информацию о Центре защиты прав потребителей и о порядке подачи жалоб можно найти на [сайте Центра защиты прав потребителей](#);
- Банк Латвии. Бланк для подачи жалобы в Банк Латвии доступен на [сайте организации](#).

Все гражданские споры в соответствии с нормативными актами Латвии подлежат рассмотрению в суде.

Гражданские споры, разногласия или требования, возникающие в результате взаимоотношений лица, подавшего жалобу, и Общества, а также в результате нарушения, прекращения, законности, действия или толкования этих отношений, подаются для разрешения в суды Латвийской Республики.

Надзор за деятельностью Общества осуществляет Банк Латвии. Адрес регулятора: ул. К. Валдемара 2А, Рига, LV-1050, Латвия. В определенных законом случаях Общество обязано информировать Банк Латвии о полученных жалобах, в т.ч. раскрывая личность лица, подавшего жалобу.