

Ar Pārvaldnieka pakalpojumu un papildpakalpojumu sniegšanu saistīto fonda ieguldītāju iesniegumu un sūdzību (strīdu) izskatīšanas procedūra

Dokuments apstiprināts: 2022. gada 24. februāra valdes sēdē, protokols nr. 2-2022

Dokumenta versija: 1. versija spēkā no 2022. gada 24. februāra

Šī politika tiek piemērota Capitalia Fund Management AIFP, SIA ("Pārvaldnieks") pārvaldītajiem Fondiem.

1. Vispārējie noteikumi

Sūdzību (strīdu) izskatīšanas politikas apraksta mērķis ir noteikt Pārvaldnieka pārvaldīto Fondu sūdzību un strīdu (turpmāk tekstā "sūdzību") iesniegšanas un izskatīšanas kārtību. Šī politika ir piemērojama tikai ieguldītājiem (komandītiem) par Pārvaldnieka sniegtajiem pakalpojumiem un papildpakalpojumiem.

Pārvaldnieka Sūdzību (strīdu) izskatīšanas politika ir pieejama Pārvaldnieka juridiskajā adresē (Stabu ielā 20-2, Rīga, LV-1010) un mājaslapā www.capitalia.com.

2. Sūdzību (strīdu) iesniegšana

Ieguldītājs sūdzību var iesniegt sūtot e-pastu uz funds@capitalia.com vai pa pastu uz Pārvaldnieka adresi. Norādāmais adresāts ir Capitalia Fund Management AIFP, SIA.

Iesniegumā ir jābūt norādītam sūdzības iesniegšanas datumam, pašai sūdzībai un vēlamajam situācijas risinājumam. Ja sūdzības iesniedzējs ir fiziska persona, jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds, personas kods un adrese. Ja sūdzības iesniedzējs ir juridiska persona, jānorāda tās nosaukums, reģistrācijas numurs un juridiskā adrese. Sūdzībai ir jābūt parakstītai. Ja sūdzība tiek sūtīta elektroniski, tai jābūt parakstītai ar drošu elektronisko parakstu.

3. Sūdzību (strīdu) iesniegumu izskatīšanas kārtība

Ieguldītāji var bez maksas iesniegt sūdzību Pārvaldītājam par tā sniegtajiem pakalpojumiem un/vai papildpakalpojumiem. Pārvaldītājs iesniegto sūdzību arī izskata bez maksas.

Pārvaldnieks apņemas 30 dienu laikā pēc iesnieguma saņemšanas sniegt atbildi. Ja Pārvaldnieks objektīvu iemeslu dēļ nevar iekļauties 30 dienu termiņā, Pārvaldniekam ir tiesības atbildes sniegšanas termiņu pagarināt par to informējot iesnieguma sniedzēju. Kopējais atbildes sniegšanas termiņš nevar pārsniegt 90 dienas kopš sūdzības iesniegšanas. Pārvaldnieks atbildi sniedz tajā pašā veidā, kā to saņēma. Ja sūdzība tika iesniegta elektroniski, tad Pārvaldītājs atbildi sniedz elektroniski uz norādīto e-pasta adresi. Ja sūdzība tika saņemta fiziskā formā ar sūtījumu pa pastu, tad Pārvaldnieks fiziskas vēstules formā arī atbild.

Pārvaldītājs sākotnēji jebkuras sūdzības, nesaskaņas, iebildumus no ieguldītāju puses mēģina risināt sarunu ceļā. Ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar Pārvaldnieka sniegto atbildi, ieguldītājam ir tiesības vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.