



SIA "LANDE PLATFORM"

KLIENTU SŪDŽĪBU IZSKATĪŠANAS POLITIKA

1 VISPĀRĪGI NOTEIKUMI

- 1.1 Šī Klientu sūdzības izskatīšanas politika ("**Politika**") noteic kā ir iesniedzama sūdzība SIA "LANDE Platform", vienotais reģistrācijas numurs: 40203386735, juridiskā adrese: Roberta Hirša iela 1, Rīga, LV-1045, Latvija ("**Platformas Operators**") par tā sniegtajiem pakalpojumiem.
- 1.2 Šī Politika ir piemērojama Platformas Operatora sniegtajiem kolektīvās finansēšanas pakalpojumiem ("**Pakalpojums**") personām, kas ir kļuvušas par Platformas Operatora publiski pieejamās interneta vietnes www.lande.finance.eu ("**Platforma**") lietotāju ("**klients**") un kuram ir atvērts lietotāja konts.
- 1.3 Politika neattiecas uz sūdzībām, ko iesniegušas personas vai organizācijas, kas nav Platformas Operatora klienti. Ja Platformas Operators ir saņēmis sūdzību no personas, kas nav tā klients, Platformas Operators, savu iespēju robežās, sniegs informāciju personai par to, kam ir adresējama personas sūdzība.

2 SŪDZĪBAS PIEŅEMŠANAS NOSACĪJUMI

- 2.1 Ikviens klients, kurš nav apmierināts ar Platformas Operatora sniegtajiem Pakalpojumiem, ir atklājis trūkumus vai konstatējis negodīgumu, ir tiesīgs iesniegt Platformas Operatoram sūdzību. Šajā Politikā ir paskaidrots, kā iesniedzama sūdzība Platformas Operatoram un kādas darbības veiks Platformas Operators, saņemot sūdzību no klienta.
- 2.2 Iesniedzot sūdzību Platformas Operatoram, ir jāizpilda visi zemāk noteiktie nosacījumi:
 - 2.2.1 sūdzību ir tiesīgs iesniegt klients vai klienta pārstāvis, kurš ir atbilstoši pilnvarots;
 - 2.2.2 sūdzība ir iesniedzama rakstveidā, aizpildot sūdzības iesniegšanas veidlapu ("**Veidlapa**"), angļu valodā, latviešu valodā, lietuviešu valodā vai rumāņu valodā;
 - 2.2.3 Veidlapa ir jāparaksta ar drošu elektronisko parakstu (ja tā tiek iesniegta Platformas Operatoram elektroniski) vai ar pašrocīgu parakstu (ja tā tiek iesniegta Platformas Operatoram papīra formā pa pastu) vai no klienta personīgā Platformas kabineta;
 - 2.2.4 sūdzība iesniedzama, ievērojot šajā Politikā noteiktos nosacījumus un noteikumus.

3 KĀ IESNIEGT SŪDZĪBU

- 3.1 Klients ir tiesīgs iesniegt sūdzību Platformas Operatoram bez maksas, kā arī Platformas Operators to izskatīs bez maksas. Taču, klients ir atbildīgs par izmaksām, kas tam radušās saistībā ar sūdzības sagatavošanu.
- 3.2 Lai iesniegtu sūdzību, klientam ir jāaizpilda [Veidlapa](#) rakstveidā, ievērojot tajā noteiktos noteikumus, un tā jāiesniedz Platformas Operatora Klientu (Ieguldītāju) Apkalpošanas nodaļai vai Klientu (Projekta īpašnieku) attiecību nodaļai rakstveidā elektroniski, to nosūtot uz Platformas Operatora e-pasta adresi: support@lande.finance.
- 3.3 Platformas operators izskatīs tikai tās sūdzības, kas iesniegtas, ievērojot šajā Politikā noteiktos nosacījumus un noteikumus.

4 INFORMĀCIJA UN PIERĀDĪJUMI

- 4.1 Aizpildot Veidlapu, sūdzības iesniedzējam ir pienākums norādīt tajā pieprasīto informāciju, proti:
 - 4.1.1 klienta identifikācijas datus (fiziskai personai - vārdu un uzvārdu, juridiskai personai - tās nosaukumu, reģistrācijas numuru un LEI numuru) un kontaktinformāciju (e-pastu un adresi);
 - 4.1.2 klienta juridiskā pārstāvja identifikācijas datus (fiziskai personai - vārdu un uzvārdu, juridiskai personai - tās nosaukumu, reģistrācijas numuru un LEI numuru) un kontaktinformāciju (e-pastu un adresi) (ja attiecināms);
 - 4.1.3 informāciju par sūdzības priekšmetu (atsauce uz ieguldījumu un/vai vienošanos, uz kuru attiecas sūdzība, kopsavilkums par sūdzību, sūdzības faktu datumi, informācija par klientam nodarīto kaitējumu, zaudējumu vai negatīvo ietekmi, informācija par citām piezīmēm vai attiecīgo informāciju).
- 4.2 Lai Platformas Operators varētu izmeklēt sūdzību, sūdzības iesniedzējam jāiesniedz rakstveida pierādījumi, proti, informācija un dokumenti, kas apstiprina sūdzības faktu esamību un uz kuriem ir pamatota sūdzība.

Sūdzības iesniedzējam ir jānodrošina, ka rakstveida pierādījumi ir latviešu valodā vai angļu valodā, vai arī, ja tie ir citā valodā, tad tie ir tulkoti latviešu valodā vai angļu valodā un tulkojums ir notariāli apstiprināts.

- 4.3 Gadījumā, ja sūdzību klienta vārdā iesniedz tā pārstāvis (pilnvarotā persona), klienta pārstāvim ir pienākums iesniegt Platformas Operatoram dokumentu vai pilnvaru, kas apliecina tā tiesības pārstāvēt klientu.
- 4.4 Veidlapā norādāma tikai tāda informācija, kas ir patiesa, precīza un aktuāla.
- 4.5 Klientam ir pienākums Platformas Operatora pieprasījumā noteiktajā termiņā, kas nav īsāks par 5 (piecām) darba dienām iesniegt Sabiedrībai tās pieprasīto informāciju un dokumentus par sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.

5 SŪDZĪBAS SAŅEMŠANAS APSTIPRINĀJUMS

- 5.1 Platformas Operators apstiprinās sūdzības saņemšanu 10 (desmit) darba dienu laikā no tās saņemšanas dienas, nosūtot sūdzības iesniedzējam attiecīgu apstiprinājumu uz tā e-pasta adresi, kas norādīta iesniegtajā Veidlapā.
- 5.2 Apstiprinājumā Platformas Operators norādīs šādu informāciju:
 - 5.2.1 vai tas atzīst sūdzības iesniedzēja iesniegto sūdzību par '*pieņemtu*' vai '*nepieņemtu*';
 - 5.2.2 ja tas atzīst sūdzību par '*nepieņemtu*' - Platformas Operators sniegs skaidrojumu par šāda lēmuma iemesliem;
 - 5.2.3 ja tas atzīst sūdzību par '*pieņemtu*' - Platformas Operators sniegs informāciju par termiņu, kurā tiks sniegta tā atbilde par sūdzību, un informāciju par Platformas Operatora Klientu Apkalpošanas nodaļu, kas ir atbildīga par sūdzības izmeklēšanu (norādot šīs nodaļas e-pasta adresi un telefona numuru) un ar kuru sūdzības iesniedzējs var kontaktēties sūdzības izmeklēšanas gaitā.

6 SŪDZĪBAS IZMEKLĒŠANA

- 6.1 Saņemot sūdzību, kas ir atzīta par '*pieņemtu*', Platformas Operators bez liekas kavēšanās novērtēs vai sūdzība ir skaidra un pilnīga un ietver visus nepieciešamos pierādījumus un informāciju. Platformas Operators arī apkopos un izmeklēs visus sūdzības būtiskos pierādījumus un informāciju. Gadījumā, ja Platformas Operators konstatē, ka sūdzība ir neskaidra vai nepilnīga, tas pieprasīs no sūdzības iesniedzēja vai trešajām personām papildu pierādījumus un informāciju, kas nepieciešama sūdzības izmeklēšanai.
- 6.2 Platformas Operators informēs sūdzības iesniedzēju par sūdzības izmeklēšanas gaitu un bez liekas kavēšanās atbildēs tā informācijas pieprasījumiem.
- 6.3 Platformas Operators izskatīs un sniegs atbildi uz sūdzību, kas atzīta par pieņemtu, 30 (trīsdesmit) dienu laikā no tās saņemšanas dienas. Gadījumā, ja Platformas Operators nevar sniegt atbildi šajā punktā norādītajā termiņā, Platformas Operators nosūtīs sūdzības iesniedzējam informāciju par termiņa pagarinājumu, izskaidrojot kavēšanās iemeslus un norādot, kad tas varēs pabeigt sūdzības izmeklēšanu, uz Veidlapā norādīto sūdzības iesniedzēja e-pasta adresi.
- 6.4 Platformas operators pieņem sūdzību izskatīšanas lēmumus konsekventi, sūdzību izskatīšanas gadījumos pieņemot vienādus lēmumus vienādos gadījumos.

7 ATBILDE UZ SŪDZĪBU

- 7.1 Pēc iesniegtās sūdzības un tās pierādījumu izmeklēšanas, Platformas Operators sniegs sūdzības iesniedzējam rakstveidā sagatavotu atbildi uz sūdzību, to nosūtot uz Veidlapā norādīto e-pasta adresi. Atbildē Platformas Operators norādīs tā:
 - 7.1.1 veiktās izmeklēšanas rezultātus; un
 - 7.1.2 atbildi uz sūdzību, norādot to pamatojošos iemeslus.
- 7.2 Gadījumā, ja atbilde neapmierina vai tikai daļēji apstiprina sūdzību, Platformas Operators sniegs informāciju par šādas atbildes pieņemšanu un arī informēs sūdzības iesniedzēju par iespēju:
 - 7.2.1 sniegt sūdzību Latvijas Bankai. Detalizēta informācija par Latvijas Banku un sūdzību iesniegšanas kārtību ir pieejama mājaslapā: <https://www.bank.lv>;

- 7.2.2 ja saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu klients ir uzskatāms par patērētāju, klientam ir tiesības iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā. Detalizēta informācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru un sūdzību iesniegšanas kārtību ir pieejama mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/>;
- 7.2.3 vērsties ar iesniegumu Latvijas Republikas tiesā saskaņā ar spēkā esošajiem Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

8 KONTROLE UN UZSKAITE

- 8.1 Sabiedrība ved saņemto Sūdzību uzskaiti. Saņemtās Sūdzības Sabiedrības Klientu (Ieguldītāju) Apkalpošanas nodaļai vai Klientu (Projekta Īpašnieku) attiecību nodaļai (attiecīgi ņemot vērā, kas ir sūdzības iesniedzējs) reģistrē Sabiedrības lietvedības reģistrā - Sabiedrības sūdzību reģistrā:
- 8.1.1 noradot Sūdzības reģistrācijas kārtas numuru;
- 8.1.2 noradot Sūdzības datumu,
- 8.1.3 noradot informāciju par Klientu (Klienta vārdu, uzvārdu, kontaktinformāciju);
- 8.1.4 norādot informāciju par Klienta pilnvaroto pārstāvi (ja attiecināms);
- 8.1.5 norādot Sūdzības apstiprinājuma nosūtīšanas datumu, atbildes sniegšanas datumu, nepieciešamos uzlabojumus Sabiedrības procesos/dokumentos.
- 8.2 Sabiedrības Juridiskā un atbilstības nodaļa kontrolē Sūdzību izskatīšanas un atbilžu sniegšanas procesu.
- 8.3 Reizi ceturksnī Sabiedrības Juridiskā un atbilstības nodaļa analizē Sūdzību izskatīšanas datus, lai nodrošinātu, ka tiek noteiktas un risinātas atkārtotas vai sistēmiskas problēmas, kā arī iespējamie tiesiskie un funkcionālie riski, analizējot atsevišķu Sūdzību iemeslus, lai noteiktu galvenos attiecīgām sūdzību veidam raksturīgos cēloņus, apsverot, vai šādi cēloņi var ietekmēt arī citus Sabiedrības procesus, tostarp tos, par kuriem nav saņemtas tiešas Sūdzības, un novēršot šādus cēloņus, ja tie ir pamatoti, ar mērķi nodrošināt sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un iekšējās ziņošanas atbilstību šai Procedūrai.
- 8.4 Ja Sabiedrības Juridiskā un atbilstības nodaļa, izskatot informāciju par Sūdzībām, konstatē, ka ir nepieciešami uzlabojumi, tā pieņem lēmumu par pasākumu plānu ar uzdevumiem, to izpildes termiņiem un atbildīgajiem.

9 NOSLĒGUMA NOTEIKUMI

- 9.1 Politiku un tās grozījumus apstiprina Sabiedrības valde.
- 9.2 Politikas atbilstība Sabiedrības darbībai un tās ietekmējošos apstākļos ir pārskatāma reizi gadā.
- 9.3 Sabiedrība informē visus Darbiniekus par visiem būtiskajiem Politikas grozījumiem, iepazīstinot ar Politikas atjaunināto versiju un punktiem un nodrošinot tās pieejamību Darbiniekiem.
- 9.4 Politika tiek publiskota Sabiedrības iekšējā OneDrive un tās oriģināls glabājas saskaņā ar Sabiedrībā noteikto iekšējo normatīvo aktu glabāšanas kārtību.