

Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūra

Apstiprināta ar AS EuVECA Livonia Partners valdes
lēmumu Nr. 02/2017 2017. gada 11. decembrī

1. Šī iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūra piemērojama iesniegumu un sūdzību izskatīšanai, kas saņemti no AS EuVECA Livonia Partners (Pārvaldnieka) pārvaldīto fondu ieguldītājiem par Pārvaldnieka sniegtajiem pakalpojumiem un papildpakalpojumiem. Pārvaldnieka darbības uzraudzību veic Finanšu un kapitāla tirgus komisija.
2. Ieguldītāja iesniegumi un sūdzības (Sūdzības) iesniedzami rakstveidā, iesniedzot tos Pārvaldnieka juridiskajā adresē, nosūtot uz Pārvaldnieka juridisko adresi ar ierakstīta pasta sūtījuma palīdzību vai nosūtot tās uz Pārvaldnieka elektroniskā pasta adresi info@livoniapartners.com. Sūdzībā jābūt norādītai informācijai par sūdzības iesniedzēju un apstākļiem, kas pamato sūdzību.
3. Sūdzības tiek izskatītas 30 dienu (patērētāja gadījumā – 15 darba dienu) laikā no to saņemšanas brīža. Rakstveida atbilde tiek sniegta veidā, kā tika saņemta Sūdzība. Piemēram, atbilde uz elektroniski atsūtītu Sūdzību tiks sniegta uz elektroniskā pasta adresi, bet atbilde uz Sūdzību, kas saņemta rakstveidā Pārvaldnieka juridiskajā adresē, tiks nosūtīta ierakstītā vēstulē uz iesniedzēja juridisko adresi.
4. Sūdzību izskatīšana notiek bez maksas.
5. Gadījumā, ja Pārvaldnieks nespēj sniegt atbildi uz Sūdzību 3. punktā noteiktajā laikā, Pārvaldnieks var pagarināt Sūdzības izskatīšanas termiņu par 90 dienām, rakstiski informējot iesniedzēju 3. punktā noteiktajā laikā.
6. Izskatot ieguldītāja Sūdzību, Pārvaldnieka amatpersona sagatavo motivētu atbildi, balstoties uz LR tiesību aktiem, noslēgto Fonda (komandītsabiedrības) līgumu un citām savstarpējām vienošanām. Atbildē uz Sūdzību Pārvaldnieks norāda institūcijas vai tiesu instances, kurās ieguldītājs var vērsties gadījumā, ja viņu neapmierina Pārvaldnieka atbilde.
7. Jebkurus strīdus vai nesaskaņas, kas radušās starp ieguldītāju un Pārvaldnieku, Pārvaldnieks sākotnēji mēģina risināt sarunu ceļā.