

Luminor Latvijas atklātais pensiju fonds AS	Vers. 03
<b>Sūdzību izskatīšanas kārtība/ The procedure for handling of customers' complaints</b>	
Apstiprinājusi AS „Nordea Latvijas atklātais pensiju fonds” valde 18.12.2012./Approved by the Management Board of Latvijas atklātais pensiju fonds AS on 18.12.2012 Grozījumi/Amendments: 10.03.2015., 15.11.2017.	

1.Procedūrā lietotie termini:

- 1.1.Pensiju fonds – Luminor Latvijas atklātais pensiju fonds AS;
- 1.2.Klients - Pensiju fonda administrēta pensiju plāna dalībnieks vai juridiskā persona, kas ir noslēgusi kolektīvās dalības līgumu;
- 1.4.Valde - Pensiju fonda valde;
- 1.5.Banka – Luminor Bank AS, reģistrācijas Nr. 40003024725.

2.Procedūra nosaka kārtību, kādā tiek izskatītas Klientu sūdzības attiecībā uz Pensiju fonda sniegtajiem pakalpojumiem.

3.Klientu komunikācija, kas saistīta ar informācijas pieprasīšanu par sniegto pakalpojumu vai Pensiju fonda darbības rādītājiem, netiek uzskatīta par sūdzību.

4.Sūdzības, kas saistītas ar Klientu apkalpošanu, tiek izskatītas sadarbībā ar Banku.

5.Sūdzības var iesniegt rakstiski:

- 5.1. Bankas internetbankā (sadaļā „Sarakste”);
- 5.2. sūtīt vēstuli uz e-pasta adresi [pensijufonds@luminor.lv](mailto:pensijufonds@luminor.lv) vai [info@luminor.lv](mailto:info@luminor.lv);
- 5.3. iesniedzot kādā no Bankas Klientu apkalpošanas centriem;
- 5.4. sūtīt pa pastu uz Pensiju fonda juridisko adresi Krišjāņa Valdemāra ielā 62, Rīgā, LV-1013, vai arī iesniedzot klātienē.

6.Sūdzībā norādāmā informācija:

- 6.1.sūdzības iesniedzēja vārds un uzvārds

1.Definitions used in the procedure:

- 1.1. Pension Fund – Luminor Latvijas atklātais pensiju fonds AS;
- 1.2. Customer – Participant of the pension plans under administration of the Pension Fund or legal entity that has entered into collective participation agreement;
- 1.3. Board – the Management Board of the Pension Fund;
- 1.4. Bank – Luminor Bank AS, registration No 40003024725.

2. The procedure regulates how the customer complaints on services provided by the Pension Fund are handled.

3. Customer inquiries of information related to the services of the Pension Fund is not considered a complaint.

4. Complaints related to the customer services are handled in co-operation with the Bank.

5. Complaints are accepted in the written form:

- 5.1.in the Bank's internetbank (section “Correspondence”);
- 5.2. sending an e-mail to [pensijufonds@luminor.lv](mailto:pensijufonds@luminor.lv) or [info@luminor.lv](mailto:info@luminor.lv);
- 5.3. submitting it at the Bank's Customer Service Unit;
- 5.4. by post to the address Krišjāņa Valdemāra ielā 62, Rīgā, LV-1013 or submitting it at the Pension Fund's premises.

6.The complaint should contain:

- 6.1.name and surname of the complainer

(izņemot, ja sūdzība iesniegta Bankas internetbankā);

6.2.sūdzības iesniedzēja korespondences adrese un tālruna numurs (izņemot, ja sūdzība iesniegta Bankas internetbankā);

6.3.sūdzības būtība, pēc iespējas precīzāk aprakstot konkrētos faktus.

7. Atbilde uz sūdzību, kas saņemta Bankas internetbankā, tiek nosūtīta Bankas internetbankā, pārējos gadījumos – pa pastu.

8.Atbilde uz sūdzību tiek sniegta (nosūtīta), cik vien ātri tas iespējams, bet ne vēlāk kā 10 (desmit) darba dienu laikā kopš sūdzības saņemšanas brīža. Ja objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams atbildēt uz sūdzību minētajā termiņā, Pensiju fonds informē sūdzības iesniedzēju par kavējuma iemesliem un plānoto sūdzības izskatīšanas termiņu.

9. Atbildi uz iesniegumu vai sūdzību Pensiju fonds sagatavo latviešu valodā. Pēc iesniedzēja lūguma un ja Pensiju fondam ir tādas iespējas, Pensiju fonds atbildi var sagatavot arī citā valodā.

10. Pensiju fonds ir tiesīgs atstāt bez izskatīšanas sūdzības, kuru saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs. Šādā gadījumā Pensiju fonds, norādot pamatojumu, informē personu, ka sūdzība tiek atstāta bez izskatīšanas.

11.Ja Pensiju fonda sniegtā atbilde uz sūdzību neapmierina sūdzībā norādītās prasības, sūdzības iesniedzējam ir tiesības griezties ar sūdzību Pensiju fondu uzraugošajā iestādē – Finanšu un kapitāla tirgus komisijā.

(except when the complaint is submitted via the Bank's internetbank);

6.2.correspondence address and phone number of the complainer (except when the complaint is submitted via the Bank's internetbank);

6.3.the essence of the complaint describing it in detail as precise as possible.

6.The response to the complaint received via internetbank is sent to the complainer also via internetbank; in other cases – by post.

7. The response to the complaint is prepared (sent) as quickly as possible but not later than in 10 (ten) working days after the receiving the complaint. If for objective reasons the complaint cannot be answered in due time the Pension Fund informs the complainer about the reasons of delay and planned time of preparing the answer.

8. The response to the complaint is prepared in Latvian. On complainer's request and there is such possibility the answer may be prepared in other language.

9.The Pension Fund may not answer to the complaints content of which is abusive and provocative. In such case the Pension Fund shall inform the complainer that the complaint is disregarded.

11.If the Pension Fund's response to the complaint does not satisfy the complainer's demands the complainer has the right to approach the authority supervising the Pension Fund – the Financial and Capital Market Commission.