

Sūdzību pārvaldības politika

APSTIPRINĀTA

ar SIA "FlyCap AIFP" valdes 31.10.2017. lēmumu Nr. 7/2017

Saturs:

1. Vispārējie noteikumi

- 1.1 Šīs politikas nolūks ir noteikt iesniegumu/ sūdzību/ strīdu (tālāk tekstā "sūdzība") izskatīšanas, reģistrācijas un informācijas par saņemtam sūdzībām sniegšanas kārtību.
- 1.2 Šī politika tiek piemērota alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieka SIA "FlyCap AIFP" (tālāk tekstā "pārvaldnieks") pārvaldītājiem Fondiem.
- 1.3 Šī politika piemērojama tikai un vienīgi Fondu ieguldītājiem (komandītiem), lai iesniegtu sūdzības par pārvaldnieka sniegtajiem pakalpojumiem un/vai papildpakalpojumiem. Šī procedūra netiek piemērota jebkuru citu sūdzību izskatīšanai, kuras, piemēram, iesniegušas juridiskas personas, kas saņēmušas vai vēlas saņemt ieguldījumus no Fondiem vai jebkuras citas trešās personas, kas nav Fondu ieguldītāji (komandīti).

2. Sūdzību iesniegšanas veidi

- 2.1 Sūdzību var iesniegt nosūtot vēstuli uz e-pastu: info@flycap.lv vai pa pastu: Matrožu iela 15A, Rīga, LV-1048.
- 2.2 Sūdzību iesniegšanas adresāts: Alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieks SIA "FlyCap AIFP".

3. Sūdzībā norādāmā informācija

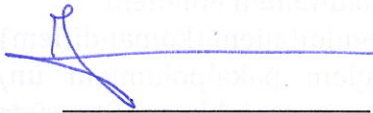
- 3.1 Sūdzības iesniegšanas datums.
- 3.2 Sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds, personas kods un adrese (fiziskai personai) vai nosaukums, reģistrācijas numurs un juridiska adrese (juridiskai personai).
- 3.3 Sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija.
- 3.4 Sūdzības saturs un vēlmes situācijas risināšanai.
- 3.5 Sūdzības iesniedzēja paraksts (izņemot, ja sūdzība tiek iesniegta e-pastā).

4. Sūdzību izskatīšanas procesa apraksts un izskatīšanas termiņi

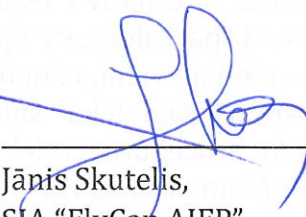
- 4.1 Sūdzību izskatīšana SIA "FlyCap AIFP" ir bez maksas.
- 4.2 Saņemtas sūdzības SIA "FlyCap AIFP" reģistrē elektroniska reģistrā, kas ir pieejams visiem pārvaldnieka darbiniekiem, kuri ir iesaistīti sūdzību izskatīšanas procesā.
- 4.3 SIA "FlyCap AIFP" sūdzību izskata un atbildi sniedz 30 dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas. Gadījumā, ja pārvaldnieks nespēj sniegt atbildi uz ieguldītāja (komandīta) sūdzību 30 dienu laikā, pārvaldnieks var pagarināt iesnieguma vai sūdzības izskatīšanas termiņu par 90 dienām, rakstiski informējot iesniedzēju 30 dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža.
- 4.4 SIA "FlyCap AIFP" atbildi sniegs veidā, kādā tika saņemta sūdzība (piemēram, uz elektroniski nosūtīto sūdzību, sūdzības iesniedzējs saņems atbildi uz norādīto e-pasta adresi).

Sūdzību pārvaldības politika

- 4.5 SIA "FlyCap AIFP" sūdzību izskatīšanā vadās no tā, lai sūdzības tiktu izskatītas maksimāli ātri, vienlīdzīgi, godīgi un efektīvi. Pārvaldnieka amatpersona ņem vērā sūdzībā minētos faktus un argumentus un, balstoties uz LR likumiem, noslēgto Fonda (komandītsabiedrības) līgumu un citām savstarpējām vienošanām, piedāvā situācijas skaidrojumu un/vai risinājumu, ko iekļauj sagatavotajā atbildē.
- 4.6 Jebkurus strīdus vai nesaskaņas, kas radušās starp ieguldītāju (komandītu) un Pārvaldnieku, Pārvaldnieks sākotnēji mēģina risināt sarunu ceļā.



Jānis Liepiņš,
SIA "FlyCap AIFP"
valdes loceklis



Jānis Skutelis,
SIA "FlyCap AIFP"
valdes priekšsēdētājs