

LATVIJAS ALTERNATĪVO FINANŠU PAKALPOJUMU ASOCIĀCIJA

# **Latvijas kolektīvās finansēšanas nozares Vadlīnijas**

2020

## SATURA RĀDĪTĀJS

<b>SATURA RĀDĪTĀJS</b> .....	2
<b>1. IEVADS</b> .....	3
<b>2. PLATFORMAS LIETOTĀJU LĪDZEKĻU AIZSARDZĪBA</b> .....	3
<b>3. LABA KORPORATĪVĀ PĀRVALDĪBA</b> .....	4
<b>4. INFORMĀCIJAS PIEEJAMĪBA UN KLIENTU INFORMĒŠANA</b> .....	4
<b>5. REKLĀMA</b> .....	5
<b>6. ĒTIKA UN REPUTĀCIJA</b> .....	5
<b>7. INTEREŠU KONFLIKTI</b> .....	6
<b>8. PLATFORMAS ILGTSPĒJA / DARBĪBAS TURPINĀŠANAS NODROŠINĀŠANA</b> .....	6
<b>9. DATU AIZSARDZĪBA</b> .....	7
<b>10. NILLTFPN / SANKCIJAS</b> .....	7
<b>11. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA</b> .....	7
<b>12. DARBĪBAS REZULTĀTU ATKLĀŠANA</b> .....	8
<b>13. IEGULDĪJUMS SABIEDRĪBAS ATTĪSTĪBĀ / FINANŠU PRATĪBAS VEICINĀŠANĀ</b> .....	8
<b>14. VIDES AIZSARDZĪBA</b> .....	8
<b>15. ASOCIĀCIJAS TIESĪBAS</b> .....	8

## 1. IEVADS

- 1.1. Biedrības “Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācija” (turpmāk – *Asociācija*) Uzraudzības padomes apstiprinātās Latvijas kolektīvās finansēšanas nozares vadlīnijas (turpmāk – *Vadlīnijas*) ir pamatprincipu apkopojums, ko Asociācija izstrādājusi kā ieteikumus biedriem – kolektīvās finansēšanas pakalpojumu sniedzējiem. Vadlīnijās ir ietverti minimālie darbības standarti ieteikumu veidā, taču katrs Asociācijas biedrs var brīvi izvēlēties tā darbībā ieviest un ievērot vēl augstākus darbības standartus. Vadlīniju piemērošana neatbrīvo Asociācijas biedru no pienākuma ievērot tiesību aktos noteiktās prasības.
- 1.2. Vadlīnijas ir ieteikumi Asociācijas biedriem, kas neuzliek nekāda veida pienākumus vai saistības Asociācijas biedriem, izņemot, ja Asociācijas biedrs ir nolēmis tās ieviest savā darbībā. Vadlīnijas nav uzskatāmas par labas prakses kodeksu, tāpēc Asociācijas biedrs var brīvi ieviest Vadlīnijas tā darbībā vai izbeigt Vadlīniju piemērošanu jebkurā laikā. Ja Asociācijas biedrs tā darbībā nav ieviesis Vadlīnijas, Asociācijas biedram ir aizliegts atsaukties uz Vadlīnijām. Asociācijas biedrs nekavējoties informē Asociāciju par savu lēmumu ieviest Vadlīnijas tā darbībā vai izbeigt Vadlīniju piemērošanu.
- 1.3. Vadlīniju mērķis ir izveidot Latvijā uzticamu, atbildīgu un ilgtspējīgu kolektīvās finansēšanas nozari un kolektīvās finansēšanas platformu (turpmāk – *Platformas*) lietotājiem nodrošināt papildu aizsardzību un paredzamus sadarbības noteikumus.
- 1.4. Ieviešot Vadlīnijas, Asociācijas biedrs apņemas savā darbībā rīkoties saskaņā ar Vadlīnijām pēc principa “ievēro vai paskaidro”. Saskaņā ar šo principu, ja kāds no Vadlīnijās minētajiem ieteikumiem netiek ieviests, Asociācijas biedrs var sniegt pamatojumu, kāpēc un kā tas neattiecas uz konkrētā Asociācijas biedra darbību.
- 1.5. Vadlīnijas to aktuālajā redakcijā ir pieejamas Asociācijas mājaslapā. Vadlīnijas stājas spēkā ar to apstiprināšanas brīdi.
- 1.6. Asociācijas biedri nodrošina, lai Vadlīnijas pārzinātu to darbinieki, kā arī lai tās būtu brīvi pieejamas Platformu lietotājiem. Lai apliecinātu savas darbības atbilstību Vadlīnijām, Asociācijas biedri savās Platformās labi saredzamā vietā norāda Asociācijas logo un saites uz Asociācijas mājaslapu un Vadlīnijām. Asociācijas biedri nodrošina, ka ikvienam Platformas lietotājam bez maksas ir pieejamas šīs Vadlīnijas visās svešvalodās, kādās Asociācijas biedrs parasti izplata informāciju, lai nekādā veidā netiktu diskriminēti ārvalstu Platformas lietotāji, taču ievērojot, ka Vadlīnijām ir jābūt pieejamām vismaz latviešu un angļu valodā.

## 2. PLATFORMAS LIETOTĀJU LĪDZEKĻU AIZSARDZĪBA

- 2.1. Ja Asociācijas biedrs pats pieņem un tur Platformas lietotāju naudas līdzekļus (tajā skaitā, turot šādus naudas līdzekļus kontā, kas atvērts uz Asociācijas biedra vārda kredītiestādē vai maksājumu iestādē), Asociācijas biedrs izveido un uztur efektīvu Platformas lietotāju naudas līdzekļu aizsardzības mehānismu, kas nodrošina, ka Platformas lietotāju naudas līdzekļi netiek uzskatīti par Asociācijas biedra īpašumu un uz tiem nevar vērst Asociācijas biedra kredītoru prasījumus un cita veida ierobežojumus. Asociācijas biedrs savā grāmatvedības uzskaitē Platformas lietotāju naudas līdzekļus vai citu īpašumu (piemēram, prasījumus) norāda ārpus savas bilances.
- 2.2. Lai nodrošinātu Platformas lietotāju naudas līdzekļu pieņemšanu un turēšanu, Asociācijas biedri sadarbojas tikai ar tādiem licencētiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem (kredītiestādēm vai maksājumu iestādēm), kuriem ir nevainojama reputācija (proti, Asociācijas biedra rīcībā nav informācijas par kredītiestādes vai maksājumu iestādes darbībām, kas pēc Asociācijas biedra ieskatiem varētu liecināt par negodīgu vai sodāmu rīcību un kas var apdraudēt Platformas lietotāju naudas līdzekļu drošību).
- 2.3. Asociācijas biedrs pienācīgi un atbilstoši profesionālajai rūpībai Platformas lietotājam sniedz pietiekamu informāciju par Asociācijas biedra ieviesto Platformas lietotāju naudas līdzekļu un cita īpašuma aizsardzības mehānismu. Asociācijas biedrs Platformas lietotājiem nesniedz apliecinājumus vai garantijas par Platformas lietotāju naudas līdzekļu vai cita īpašuma aizsardzību, kas neatbilst

Asociācijas biedra ieviestajam aizsardzības mehānismam vai piemērojamiem tiesību aktiem vai kas var maldināt Platformas lietotāju par tā naudas līdzekļu vai cita īpašuma aizsardzību.

- 2.4. Asociācijas biedrs, kurš nav finanšu iestāde, pienācīgi un atbilstoši profesionālajai rūpībai informē Platformas lietotājus par to, ka Platformas lietotāji nav aizsargāti ne ar vienu no valstī pieejamām aizsardzības shēmām, kas ir pieejamas finanšu iestāžu klientiem (piemēram, noguldījumu garantiju shēma kredītiestāžu noguldījumu gadījumā vai ieguldītāju aizsardzības shēma ieguldījumu pakalpojumu saņemšanas gadījumā).

### **3. LABA KORPORATĪVĀ PĀRVALDĪBA**

- 3.1. Lai pienācīgi pārvaldītu riskus un stiprinātu biznesa ētiku kolektīvās finansēšanas nozarē, Asociācijas biedrs izveido un uztur efektīvu pārvaldības sistēmu un ievieš pārvaldības pasākumus, kas nodrošina efektīvu un piesardzīgu vadību.
- 3.2. Asociācijas biedrs nodrošina, ka tā valdē un padomē ir tikai tādas personas, kurām ir augsta profesionalitāte un augsti morāles principi. Asociācijas biedra apstiprinātajam valdes un padomes sastāvam ir jābūt tādām, kas spētu nodrošināt kritisku un neatkarīgu attieksmi lēmumu izvērtēšanā un pieņemšanā. Padomes struktūrai ir jābūt pārskatāmai, skaidri nosakot padomes pienākumus un padomes locekļu atbildību.
- 3.3. Asociācijas biedrs Platformā par katru valdes un padomes locekli ievieto šādu informāciju: vārds, uzvārds, dzimšanas gads, iegūtā izglītība, pēdējo 3 (trīs) gadu profesionālās pieredzes apraksts.
- 3.4. Izveidojot un uzturot pārvaldības sistēmu, Asociācijas biedrs var vadīties pēc Eiropas Savienības un OECD (Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas) ieteikumiem kapitālsabiedrības korporatīvajā vadībā.

### **4. INFORMĀCIJAS PIEEJAMĪBA UN KLIENTU INFORMĒŠANA**

- 4.1. Asociācijas biedra atklātajai informācijai jābūt pārbaudītai, precīzai, nepārprotamai un sagatavotai saskaņā ar augstas kvalitātes standartiem.
- 4.2. Asociācijas biedrs nodrošina visiem Platformas lietotājiem vienlīdzīgu un ērtu pieeju ar Asociācijas biedru saistītajai svarīgajai informācijai, tajā skaitā, informācijai par Asociācijas biedra finansiālo stāvokli, struktūru un pārvaldi, kā arī Platformas lomu attiecībās ar citām personām.
- 4.3. Asociācijas biedra atklātajai informācijai jāsniedz priekšstats par Asociācijas biedra saimniecisko darbību un finanšu rezultātiem. Asociācijas biedra Platformā publicētajai informācijai jābūt savlaicīgi un tādai, kas ļautu Platformas lietotājiem izvērtēt, kā darbojas Platforma, sniegtu priekšstatu par Asociācijas biedra darbību un finanšu rezultātiem, sniegtu priekšstatu par ieguldījumu objektu, kā arī ļautu pieņemt pamatotus lēmumus attiecībā uz viņu veiktajiem ieguldījumiem.
- 4.4. Asociācijas biedrs nosaka minimālās prasības tai informācijai, kas Platformā ir jāatklāj Platformas lietotājiem par ieguldījumu objektu, un nodrošina šādu prasību ievērošanu. Asociācijas biedrs nodrošina visiem Platformas lietotājiem vienlīdzīgu un ērtu pieeju ar ieguldījumu objektu saistītajai svarīgākajai informācijai, tajā skaitā, informācijai par ieguldījumiem un to veikšanas procesu, Platformas komisijas maksām, kas jāmaksā Platformas lietotājiem, to aprēķināšanas metodēm un citiem maksājumiem, Platformas lietotāju noslēgtajiem darījumiem, Platformas lietotāju veikto ieguldījumu un naudas līdzekļu uzskaiti.
- 4.5. Asociācijas biedrs sniedz informāciju skaidrā un viegli saprotamā veidā, atklājot gan ar Asociācijas biedru saistīto pozitīvo, gan negatīvo informāciju, tādējādi nodrošinot Platformas lietotājus ar pilnīgu un vispusīgu informāciju par Platformu un Asociācijas biedru, kas ļautu Platformas lietotājiem izvērtēt visu informāciju pirms lēmuma pieņemšanas. Asociācijas biedrs nodrošina, ka Platformā ir pieejama arī vēsturiskā informācija par ieguldījumu objektiem.
- 4.6. Ņemot vērā to, ka Platformā tiek ievietota trešo personu informācija par ieguldījumu objektiem, uz kuras pamata Platformas lietotāji pieņem lēmumu par ieguldījumu veikšanu, Asociācijas biedram

Platformā ir skaidri un nepārprotami Platformas lietotājiem ērti pieejamā veidā jānorāda, vai Asociācijas biedrs ir pārbaudījis un garantē šādas informācijas pareizību un pilnību.

- 4.7. Asociācijas biedrs rūpējas, lai informācija par Platformas lietošanas izmaiņām tā lietotājiem būtu saprotama un laikus pieejama.
- 4.8. Asociācijas biedram ir jānodrošina savlaicīga un noteiktajām prasībām atbilstoša Asociācijas biedra finanšu pārskatu un auditētu gada pārskatu sagatavošana un atklāšana.
- 4.9. Asociācijas biedram Platformā ir skaidri un nepārprotami Platformas lietotājiem ērti pieejamā veidā jānodrošina apraksts par tiem vispārējiem riskiem, kas saistīti ar Platformā veiktajiem ieguldījumiem. Asociācijas biedram ir jābrīdina Platformas lietotāji, ka ieguldījumi Platformā ir saistīti ar riskiem un tai nav nedz noguldījumu kompensācijas shēmas, nedz ieguldītāju kompensācijas garantijas, kā arī, jāaicina Platformas lietotāji izvērtēt minētos riskus, ņemot vērā katra Platformas lietotāja finanšu stāvokli un zināšanas ieguldījumu jomā, un pirms ieguldījumu veikšanas konsultēties ar attiecīgiem speciālistiem.
- 4.10. Informācija Platformā jāatspoguļo visās svešvalodās, kādās Asociācijas biedrs parasti izplata informāciju, lai nekādā veidā netiktu diskriminēti ārvalstu Platformas lietotāji, taču ievērojot, ka informācija ir atklājama vismaz latviešu un angļu valodā.
- 4.11. Platformā ievietotā informācija ir regulāri jāatjauno, un jānodrošina ar Asociācijas biedru un tā darbību saistīto jaunumu savlaicīga ievietošana. Asociācija iesaka izvairīties no situācijas, ka Platformā ir atrodama novecojusi informācija, kas var maldināt tās lietotājus (izņemot vēsturisko informāciju par ieguldījumu objektiem un veiktajiem ieguldījumiem tajos).

## **5. REKLĀMA**

- 5.1. Veicot reklāmas pasākumus, Asociācijas biedrs nodrošina, ka šie pasākumi atbilst kolektīvo finansēšanu, reklāmu, komercpraksi un informācijas sabiedrības pakalpojumu sniegšanu regulējošo tiesību aktu prasībām un labajai praksei, tajā skaitā, nodrošinot, ka tā komercprakse ir profesionālajai rūpībai atbilstoša, nav maldinoša vai agresīva.
- 5.2. Asociācijas biedrs reklāmas pasākumu veido atbildīgi, lai nemudinātu esošos un potenciālos Platformas lietotājus izmantot pakalpojumus, kas viņiem nav piemēroti un rada pārlieki augstus finanšu riskus.
- 5.3. Reklamējot Platformā piedāvātos pakalpojumus un ieguldījumu objektus, Asociācijas biedrs aicina Platformas lietotājus pirms ieguldījumu veikšanas rūpīgi iepazīties ar Platformas lietošanas noteikumiem un informāciju par ieguldījumu objektu, kā arī konsultēties ar speciālistu.
- 5.4. Asociācija iesaka reklāmā neietvert nepamatotus solījumus par ieguldījumu ienesīgumu. Taču Asociācijas biedrs tā reklāmā var atsaukties uz vēsturisko ieguldījumu ienesīgumu, vienlaikus brīdinot, ka vēsturiskais ienesīgums negarantē tādu pašu ienesīgumu nākotnē.
- 5.5. Asociācijas biedru salīdzinošā reklāma vienmēr tiek veidota citus nozares dalībniekus neaizskarošā veidā.
- 5.6. Reklāmas pasākumus, kuros esošie vai potenciālie Platformas lietotāji tiek uzrunāti individuāli (piemēram, komerciālo paziņojumu nosūtīšanu Platformas lietotājiem e-pasta vai īsziņas formā u.tml.), Asociācijas biedrs izmanto pārdomāti un neuzbāzīgi, nodrošinot, ka Platformas lietotāji netiek pārmērīgi traucēti, vienmēr norādot uz bezmaksas iespēju atteikties no šādu komerciālo paziņojumu turpmākas saņemšanas Platformas lietotājam ērtā un vienkāršā veidā.

## **6. ĒTIKA UN REPUTĀCIJA**

- 6.1. Asociācijas biedrs rīkojas godīgi, taisnīgi un profesionāli atbilstoši spēkā esošajiem tiesību aktiem, ētikas normām un Platformas lietotāju labākajām interesēm. Asociācijas biedri ievēro arī kolektīvās finansēšanas nozari pārraugošo institūciju, piemēram, Patērētāju tiesību aizsardzības centra un Datu valsts inspekcijas, lēmumus, instrukcijas un vadlīnijas.

- 6.2. Asociācijas biedrs apzinās, ka, veicot jebkuru darbību savas komercprakses ietvaros, ar savu rīcību tas ietekmē Asociācijas un visas nozares reputāciju, tāpēc Asociācija aicina atturēties no jebkādam darbībām, kas varētu pasliktināt kolektīvās finansēšanas pakalpojumu nozares vai to dalībnieku kopējo reputāciju.
- 6.3. Pirms sadarbības uzsākšanas Asociācijas biedrs rūpīgi izvērtē sadarbības partneru reputāciju.
- 6.4. Asociācijas biedri nodrošina atbilstošu darbinieku apmācību, lai to darbinieki, pildot savus darba pienākumus, spētu nodrošināt šo Vadlīniju ievērošanu.

## **7. INTEREŠU KONFLIKTI**

- 7.1. Asociācijas biedrs darbojas kā neitrāls starpnieks starp Platformas lietotājiem. Asociācijas biedrs uztur un īsteno efektīvu interešu konflikta novēršanas politiku, kurā tiek noteiktas konkrētas prasības un ierobežojumi Platformas lietošanai Asociācijas biedra valdes un padomes locekļiem, darbiniekiem un jebkurai personai, kurai ar Asociācijas biedru ir ciešas attiecības Regulas 575/2013 izpratnē. Asociācijas biedrs nodrošina, ka tā iekšējie dokumenti satur jēdziena "interesu konflikts" skaidrojumu un noteikumus tā novēršanai.
- 7.2. Asociācijas biedrs veic visus atbilstīgos pasākumus, lai novērstu, atklātu un pārvaldītu interešu konfliktus starp Asociācijas biedru, dalībniekiem, valdi, padomi un darbiniekiem vai citām personām, ar kurām Asociācijas biedram ir ciešas attiecības Regulas 575/2013 izpratnē.
- 7.3. Katram Asociācijas biedra valdes un padomes loceklim savā darbībā ir jāizvairās no jebkādiem interešu konfliktiem un jābūt maksimāli neatkarīgam no ārējiem apstākļiem, ar vēlmi uzņemties atbildību par pieņemtajiem lēmumiem un ievērojot vispārpieņemtus ētikas principus, pieņemot jebkurus ar Asociācijas biedra darbību saistītus lēmumus. Pieņemot lēmumus, valdes un padomes loceklis vadās no Asociācijas biedra interesēm un neizmanto Asociācijas biedram izvirzītos sadarbības piedāvājumus personīgā labuma gūšanai.
- 7.4. Asociācijas biedrs nodrošina, ka Platformā pret Platformas lietotājiem vienādos apstākļos izturas vienlīdzīgi, nepieļaujot jebkāda veida diskrimināciju.
- 7.5. Asociācijas biedrs Platformā tās lietotājiem ērti pieejamā veidā norāda informāciju par personām, kuras ir saistītas ar Asociācijas biedru (tā dalībniekiem, valdes un padomes locekļiem un citām personām, kuras var ietekmēt Asociācijas biedra darbības vai finanšu rezultātus, tajā skaitā, darbiniekiem), un to saistību ar ieguldījumu objektiem, kas tiek piedāvāti Platformā.
- 7.6. Lai nodrošinātu, ka potenciālajiem Platformas lietotājiem tiek neitrāli piedāvātas ieguldījumu iespējas dažādos ieguldījumu objektos, Asociācija aicina nepieņemt mantisku vai nemantisku atlīdzību vai cita veida labumu par Platformas lietotāja novirzīšanu konkrētam ieguldījumu objektam, kas tiek piedāvāts Platformā.
- 7.7. Asociācija iesaka Asociācijas biedram, kas ir Platformas operators, un tā dalībniekam, kura līdzdalība Asociācijas biedra kapitālā ir vienāda ar vai pārsniedz 20% (divdesmit procentus), vai personai, kas tieši vai netieši to kontrolē, neveikt ieguldījumus Platformā. Citām ar Asociācijas biedru saistītām personām ir tiesības veikt ieguldījumus Platformā uz vienlīdzīgiem noteikumiem kā jebkurai nesaistītai Platformas lietotājai.
- 7.8. Asociācijas biedrs izstrādā tādus Platformas un to saistīto personu atlīdzības principus, kas novērš interešu konfliktu.

## **8. PLATFORMAS ILGTSPĒJA / DARBĪBAS TURPINĀŠANAS NODROŠINĀŠANA**

- 8.1. Asociācijas biedrs izveido un ievieš rīcības plānu tehnisko, juridisko, operacionālo, darbības atbilstības vai finanšu risku efektīvai pārvaldībai.
- 8.2. Asociācijas biedrs izveido un ievieš rīcības plānu Platforma ilgspējas nodrošināšanai Platformas darbības pārtraukšanas vai izbeigšanas gadījumā. Asociācijas biedram ir pienākums ieviest pasākumus, lai nodrošinātu, ka Platformas darbības izbeigšanas gadījumā var piekļūt ar Platformas

lietotājiem un to veiktajiem ieguldījumiem un noslēgtajiem darījumiem saistītajiem datiem un virtuālajiem kontiem.

## **9. DATU AIZSARDZĪBA**

- 9.1. Asociācijas biedrs nodrošina godprātīgu un piemērojamiem tiesību aktiem un labākajai kolektīvās finansēšanas nozares praksei atbilstošu personas datu apstrādi. Asociācijas biedrs Platformā publicē tā privātuma politiku, sīkdatņu politiku un citus ar personas datu apstrādi saistītos dokumentus un veidlapas, lai pienācīgi informētu Platformas lietotājus par to tiesībām saistībā ar personas datu apstrādi.
- 9.2. Asociācijas biedrs nodrošina tehnisko, organizatorisko un juridisko pasākumu kopumu Platformas lietotāju personas datu pienācīgai aizsardzībai.
- 9.3. Asociācijas biedrs nodrošina Platformas lietotāju personas datu neizpaušanu, izņemot tiesību aktos un Platformas lietotāju piekrišanās paredzētos gadījumos.

## **10. NILLTFPN / SANKCIJAS**

- 10.1. Kolektīvās finansēšanas pakalpojumi var tikt pakļauti noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas riskiem, tādēļ Asociācijas biedrs izvērtē tā darbības atbilstību noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanu regulējošiem tiesību aktiem un nepieciešamības gadījumā izstrādā un ievieš atbilstošas iekšējās kontroles sistēmas, tajā skaitā, ieceļot atbildīgo personu, kurai ir nepieciešamās zināšanas noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas un sankciju pārvaldības jomā, kā arī atbildīgo valdes locekli.
- 10.2. Asociācijas biedrs savā darbībā īsteno principu "pazīsti savu klientu", atbilstoši kuram veic Platformas lietotāju identifikāciju, izpēti, darījuma attiecību uzraudzību un šo procesu gaitā iegūto dokumentu un informācijas uzglabāšanu.
- 10.3. Asociācijas biedri aktīvi atbalsta cīņu pret noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanu un sankciju apiešanu vai to mēģinājumiem, tajā skaitā, atturoties no aizdomīgiem darījumiem un ziņojot atbildīgajām iestādēm.
- 10.4. Asociācijas biedrs savā darbībā ievēro Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma prasības.
- 10.5. Platformas sadarbojas tikai ar tādiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem, kas ir licencēti Eiropas Savienībā vai uz kuriem attiecas normatīvo aktu prasības noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas, terorisma finansēšanas un masu iznīcināšanas ieroču izplatīšanas (proliferācija) finansēšanas novēršanas jomā, kas ir līdzvērtīgas Eiropas Savienības tiesību aktu prasībām.

## **11. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANA**

- 11.1. Asociācijas biedrs izveido un uztur efektīvu un pārredzamu Platformas lietotāju sūdzību taisnīgas un savlaicīgas izskatīšanas procedūru, nodrošinot, ka tiek ietvertas šādas minimālās sūdzību izskatīšanas prasības:
  - 11.1.1. Platformas lietotājiem tiek nodrošināta iespēja iesniegt Asociācijas biedram sūdzības Platformā bez maksas;
  - 11.1.2. sūdzības tiek izskatītas un pirmā atbilde sniegta vismaz 30 (trīsdesmit) dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža, izņemot, ja tiesību aktos ir noteikts īsāks termiņš;
  - 11.1.3. ja sūdzības izskatīšanai pamatoti nepieciešams garāks termiņš, nekā norādīts 11.1.2. punktā, Asociācijas biedrs par to paziņo Platformas lietotājam, norādot iemeslu un termiņu atbildes sniegšanai.

- 11.2. Asociācijas biedrs nodrošina, ka visi darbinieki, kas ir tieši saistīti ar Platformas lietotāju apkalpošanu, ir informēti par Asociācijas biedra sūdzību izskatīšanas procedūru un palīdz Platformas lietotājiem, sniedzot informāciju par sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību.
- 11.3. Informācija par sūdzību izskatīšanas kārtību ir brīvi pieejama Platformā.
- 11.4. Asociācijas biedrs veic uzskaiti par visām saņemtajām sūdzībām un veiktajiem pasākumiem. Asociācijas biedrs Platformā ievieto ikgadēju pārskatu par Asociācijas biedram iesniegtajām sūdzībām, īstenotajiem pasākumiem un rezultātiem šo sūdzību izskatīšanā.

## **12. DARBĪBAS REZULTĀTU ATKLĀŠANA**

- 12.1. Asociācijas biedrs ik gadu 3 (trīs) mēnešu laikā pēc kalendārā gada beigām sniedz Asociācijai vismaz šādu informāciju par Platformas darbības rezultātiem iepriekšējā gadā:
  - 12.1.1. Platformas lietotāju skaits;
  - 12.1.2. ar Platformas starpniecību ieguldīto naudas līdzekļu apmērs;
  - 12.1.3. Platformā īstenoto ieguldījumu projektu skaits;
  - 12.1.4. Platformā īstenoto neveiksmīgo ieguldījumu projektu<sup>1</sup> skaits un Platformas lietotāju neatgūto naudas līdzekļu apmērs;
  - 12.1.5. iesniegto sūdzību par Platformas darbību skaits.
- 12.2. Asociācijai ir tiesības atklāt saņemto informāciju sabiedrībai, tajā skaitā, tās mājaslapā, vai nodot šo informāciju trešajām personām.

## **13. IEGULDĪJUMS SABIEDRĪBAS ATTĪSTĪBĀ / FINANŠU PRATĪBAS VEICINĀŠANĀ**

- 13.1. Asociācijas biedrs regulāri izvērtē tā darbības ietekmi uz sabiedrību un ekonomiku kopumā, kā arī, izstrādā pakalpojumus ar mērķi uzlabot sabiedrībai pieejamos finanšu pakalpojumus un finanšu sistēmu kopumā, padarot drošas ieguldīšanas iespējas pieejamākas plašākai sabiedrībai.
- 13.2. Asociācijas biedrs īsteno Platformas lietotāju un sabiedrības kopumā izglītojošus pasākumus, lai veicinātu sabiedrības izpratni par ieguldījumu veikšanu un citiem finanšu jautājumiem. Asociācijas biedrs rūpējas, lai Platformas lietotāji izprastu Platformā pieejamo pakalpojumu būtību un veiktu atbildīgus un izsvērtus ieguldījumus, neuzņemoties nesamērīgi augstu risku.

## **14. VIDES AIZSARDZĪBA**

- 14.1. Asociācijas biedri savā darbībā ievieš videi draudzīgus pasākumus un aicina gan Platformas lietotājus, gan sadarbības partnerus izturēties pret vides jautājumiem atbildīgi.
- 14.2. Asociācijas biedri atbalsta videi draudzīgas tehnoloģijas un procesus, kā arī regulāri pārskata un ievieš pasākumus, kas var mazināt Asociācijas biedra ietekmi uz vidi.

## **15. ASOCIĀCIJAS TIESĪBAS**

- 15.1. Asociācijai ir tiesības aizliegt Asociācijas biedram atsaukties uz Vadlīnijām un to ievērošanu, ja Asociācija konstatē, ka Asociācijas biedrs ir nepamatoti atsaucies uz Vadlīnijām, kā arī, publicēt attiecīgu paziņojumu Asociācijas mājaslapā.
- 15.2. Asociācijai ir tiesības veikt grozījumus Vadlīnijās, par to iepriekš savlaicīgi informējot Asociācijas biedrus.

---

<sup>1</sup> Tādi ieguldījumu projekti, kuru gadījumā ir iestājies saistību neizpildes gadījums un Platformas lietotājiem ilgāk nekā 2 (divus) mēnešus netiek atgriezti to ieguldītie naudas līdzekļi.