

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šių skundų nagrinėjimo taisyklių (toliau – **Taisyklės**) tikslas – nustatyti UAB „Union Asset Management“ (toliau – **Valdymo įmonė**) gaunamų Skundų nagrinėjimo tvarką.
2. Šios Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis.
3. Valdymo įmonės gaunamų Skundų nagrinėjimui Valdymo įmonės vadovas skiria Atsakingą asmenį.
4. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:
 - 4.1. Skunde nurodyta Valdymo įmonės veikla nereguluojama specialiuųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko; arba
 - 4.2. Valdymo įmonė neatsakinga už Skunde nurodytos veiklos vykdymą.
5. Taisyklių 4.2 punkte nurodytu atveju Valdymo įmonė, gavusi skundą, privalo atsakyti Klientui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Klientui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
6. Šių Taisyklių nuostatos taip pat netaikomos tais atvejais, kai Klientas pateikia ne Skundą, bet prašymą dėl informacijos pateikimo, su Klientų sudarytų sutarčių sąlygų ir (ar) informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų steigimo dokumentų nuostatų išaiškinimo ir pan.

SAVOKOS

7. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šiose Taisyklėse didžiosiomis raidėmis vartojami žodžiai ir išsireiškimai turi žemiau nurodytas reikšmes:
 - 7.1. **Atitikties specialistas** – asmuo, atsakingas už atitikties funkcijos vykdymą.
 - 7.2. **Atsakingas asmuo** – Valdymo įmonės vadovo paskirtas asmuo, atsakingas už gaunamų Skundų nagrinėjimą.
 - 7.3. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Valdymo įmonė teikia paslaugas, arba potencialus klientas;
 - 7.4. **Skundas** – Valdymo įmonei raštu lietuvių kalba pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus;
 - 7.5. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami per pašto įstaigas, faksu, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Skundai;
 - 7.6. **Skundų valdymo procesas** – Atsakingo asmens veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Kliento informavimu ir kt.;

SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

8. Visi Skundai gauti tiek raštu, tiek elektroniniu paštu Valdymo įmonėje registruojami Skundo gavimo dieną Skundų registracijos žurnale.

9. Skundų registracijos žurnale nurodoma:
 - 9.1. Kliento vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 9.2. Skunde nurodytas Kliento adresas;
 - 9.3. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 9.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 9.5. skundžiamos Valdymo įmonės paslaugos, jų rūšys;
 - 9.6. atsakymo Klientui pateikimo data;
 - 9.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
10. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti Skundai grąžinami Klientui, nurodant trūkumus ir prašant juos patikslinti ar pataisyti. Valdymo įmonė nenagrinėja anoniminių Skundų.
11. Apie Skundo gavimo faktą informuojamas ir Atitikties pareigūnas, kuris turi teisę susipažinti su gaunamais Skundais ir jų nagrinėjimo rezultatais.
12. Užregistruotus Skundus Valdymo įmonėje nagrinėja Atsakingas asmuo. Esant kompleksiniams, sudėtingiems, reikalaujantiems įvairių sričių žinių Skundams nagrinėti gali būti sudaroma Skundų nagrinėjimo komisija. Atsakingas asmuo ar Skundų nagrinėjimo komisija, nagrinėdami Skundą, vertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius, dokumentus ir duomenis bei teikia išvadą Valdymo įmonės vadovui dėl sprendimo priėmimo. Atsakingas asmuo ar Skundų nagrinėjimo komisija Skundą privalo išnagrinėti ir išvadą Valdymo įmonės vadovui pateikti kaip galima greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
13. Atsakingas asmuo ar Skundų nagrinėjimo komisija Skundus nagrinėja tokia tvarka:
 - 13.1. Analizuojamas ir nagrinėjamas pateikto Skundo turinys ir nustatoma Skundo esmė;
 - 13.2. Surenkama Skundo išnagrinėjimui reikalinga medžiaga (reikiami duomenys bei dokumentai): sutartys, kiti dokumentai, susirašinėjimai su Klientu elektroniniu paštu ir pan.);
 - 13.3. Vertinama ir analizuojama medžiaga, susijusi su nagrinėjamu Skundu;
 - 13.4. Jeigu reikalinga, paprašoma Valdymo įmonės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus, el. paštu, raštu ir/ar žodžiu dėl Skunde nurodytų aplinkybių;
 - 13.5. Jeigu reikalinga, pasitelkiami Valdymo įmonės darbuotojai klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, ekonominių, finansinių ir pan.);
 - 13.6. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu reikalinga papildoma informacija ar Skundą pagrindžiantys dokumentai, Atsakingas asmuo ar Skundų nagrinėjimo komisija turi teisę paprašyti Kliento pateikti šią informaciją rašytine forma ir/ar dokumentus, nuroydamas pateikimo terminus.
14. Valdymo įmonės vadovo sprendimas dėl Skundo įforminamas raštu, apie kurį Klientas informuojamas šių Taisyklių 15 punkte numatytu būdu.
15. Valdymo įmonės atsakymas Klientui, nepriklausomai nuo to kokia forma yra gautas Skundas (raštu, elektroniniu paštu ar pan.), visais atvejais yra surašomas raštu ir siunčiamas Klientui jo pageidaujama gauti atsakymą būdu (paštu, elektroniniu paštu, jam atvykstant pasiimti į Valdymo įmonę).
16. Apie dėl Skundo priimtą sprendimą Klientas informuojamas jo pageidaujama gauti atsakymą būdu ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
17. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Valdymo įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Atsakingas asmuo ar Skundų nagrinėjimo komisijos įgaliotas jos narys turi išsiųsti negalutinį atsakymą aiškiai nurodant atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio

Klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

18. Klientui teikiamame atsakyme, kai Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomas kitos Kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
19. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai, kuriuose nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.
20. Kliento pateikti asmens duomenys tvarkomi laikantis reikalavimų, numatytų Europos parlamento ir tarybos reglamente (ES) 2016/679 2016 m. balandžio 27 d. dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamente) bei Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų.

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

21. Skundų nagrinėjimo rezultatai Valdymo įmonėje yra nuolat vertinami. Už Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą yra atsakingas Atitikties pareigūnas.
22. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimui Atitikties pareigūnas:
 - 22.1. Renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atliekama šios informacijos analizė, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 22.2. Įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;
 - 22.3. Įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
 - 22.4. Jeigu reikia, teikia Valdymo įmonės vadovui (kai Atitikties pareigūnu yra ne pats Valdymo įmonės vadovas) pasiūlymus kaip nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalinamos;
 - 22.5. Užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Valdymo įmonės vadovui (kai Atitikties pareigūnu yra ne pats Įmonės direktorius).
23. Įmonė ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie Valdymo įmonės vadovo sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Informacija apie Skundų valdymo procesą viešai skelbiama Valdymo įmonės interneto svetainėje [...].
25. Tais atvejais, kai Klientas teikia prašymą Valdymo įmonei dėl Taisyklių 24 punkte nurodytos informacijos ir (ar) kitos Klientui reikalingos informacijos, susijusios su Skundų valdymo procesu, ši informacija Klientui pateikiama raštu.
26. Viešai skelbiama ir Klientams teikiama Taisyklių 24 punkte numatyta informacija apima:
 - 26.1. Informaciją, kurią Klientas turi nurodyti Skunde;
 - 26.2. Asmens, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;
 - 26.3. Terminą, per kurį Valdymo įmonė turi išnagrinėti Skundą;
 - 26.4. Informaciją dėl nemokamo Skundo nagrinėjimo proceso;

- 26.5. Informaciją apie Kliento galimybę kreiptis su Skundu į Lietuvos banką.
27. Ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pasibaigimo, Lietuvos bankui elektroninėmis priemonėmis pateikiama ši informacija:
- 27.1. Informacija, nurodyta Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105, 2 priede (šių Taisyklių priedas Nr. 1);
- 27.2. Informacija apie gautų Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Taisyklių 22 punktu. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat Valdymo įmonės vadovui teiktos medžiagos apie Taisyklių 22.5 punkto pagrindu per ataskaitinį laikotarpį atliktą gautų Skundų analizę kopiją. Jeigu atlikus Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, turi būti pateiktas apie tai informuojantis pranešimas.
28. Informacija apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų) kaupiama ir pateikiama Lietuvos bankui tuo atveju, kai Lietuvos bankas teikia prašymą Valdymo įmonei tokią informaciją pateikti.
29. Šias Taisykles tvirtina Valdymo įmonės valdyba. Šios Taisyklės gali būti panaikinamos, keičiamos ir (ar) papildomos tik Valdymo įmonės valdybos sprendimu.
30. Su šiomis Taisyklėmis supažindinami visi Įmonės darbuotojai, kuriems jos gali būti aktualios.

SUSIPAŽINAU:

(pareigos, vardas, pavardė)

(pareigos, vardas, pavardė)

(pareigos, vardas, pavardė)

(parašas)

(parašas)

(parašas)

(data)

(data)

(data)

DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL FINANSINIŲ PRIEMONIŲ

1. Duomenys apie finansų rinkos dalyvį

Juridinio asmens pavadinimas	
------------------------------	--

2. Ataskaitinis laikotarpis

_____ m.

3. Bendras gautų skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, vnt.

4. Per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų dėl finansinių priemonių ir pensijų fondų vienetų struktūra

Eil. nr.	Finansinės priemonės	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Akcijos (išskyrus struktūrinius vertybinius popierius)				
2.	Skolos vertybiniai popieriai				
3.	Turtu padengti vertybiniai popieriai arba panašios skolos priemonės				
4.	Varantai (įskaitant neužtikrintus varantus)				
5.	Struktūriniai vertybiniai popieriai (išskyrus produktus su kapitalo garantija)				
6.	Struktūriniai vertybiniai popieriai su kapitalo garantija				
7.	Pinigų rinkos priemonės				
8.	Pensijų fondų vienetai				
9.	Kolektyvinio investavimo subjekto vienetai (išskyrus struktūrizuotus fondus)				
10.	Struktūrizuoti fondai				
11.	Pasirinkimo, ateities, apsikeitimo, išankstiniai palūkanų normos sandoriai ir kiti išvestiniai susitarimai				
12.	Kredito rizikos perkėlimo išvestinės priemonės				
13.	Finansiniai susitarimai dėl skirtumų				
14.	Kita				
IŠ VISO					

5. Finansų rinkos dalyvio per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų pateikimo priežastys

Eil. Nr.	Finansų rinkos dalyvio gautų skundų pateikimo priežastis	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Su viena arba keliomis finansinėmis priemonėmis susijusių pavedimų				

	priėmimas ir perdavimas				
2.	Pavedimų vykdymas klientų sąskaita				
3.	Sandorių sudarymas savo sąskaita				
4.	Finansinių priemonių portfelio valdymas				
5.	Investavimo rekomendacijų teikimas (pvz., netinkama rekomendacija)				
6.	Finansinių priemonių pasirašymas ir (arba) platinimas išpareigojant jas išplatinti				
7.	Finansinių priemonių platinimas be išpareigojimo jas išplatinti				
8.	Daugiašalės prekybos sistemos administravimas				
9.	Informacijos atskleidimas klientui (pvz., netiksli informacija)				
10.	Sąlygos ir ginčijamos sumos (atskaitymai)				
11.	Bendrieji skundai (pvz., turto saugojimas)				
12.	Interesų konfliktas				
13.	Nelicencijuotų paslaugų siūlymas arba vykdymas				
14.	Kita				
IŠ VISO					

(pareigos)

(parašas)

(vardas ir pavardė)