

PATVIRTINTA
UAB „Lords LB Asset Management“
2021 m. birželio mėn. 1 d.
Valdybos sprendimu Nr. 2021 06 01 – 01/VS

Direktorė Vilma Tvaronavičienė



KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Bendroji dalis

1.1. Ši Klientų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – **Tvarka**) nustato procedūras, kaip visuomenei ir pareiškėjams teikiama informacija apie UAB „LORDS LB ASSET MANAGEMENT“ (toliau - **Valdymo įmonė**) skundų valdymo procesą, kaip registruojami ir nagrinėjami Klientų skundai, ir kaip saugojama informacija apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti.

1.2. Valdymo įmonė patvirtindama, įgyvendindama veiksmingą skundų nagrinėjimo tvarką užtikrina, kad:

1.2.1. priims visus pateiktus skundus, veiksmingai ir tinkamai organizuos klientų skundų valdymo procesą, laikysis skundų nagrinėjimo terminų;

1.2.2. vengs interesų konfliktų, o jiems iškilus ims visų reikalingų priemonių jiems nustatyti ir pašalinti;

1.2.3. registruos, saugos gautus skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti;

1.2.4. pavės skundus nagrinėti darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti.

1.2.5. stebės, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas.

1.3. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

1.3.1. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo įsigijęs Valdymo įmonės valdomų kolektyvinio investavimo subjekto vienetų ar akcijų;

1.3.2. **Skundas** – Valdymo įmonei raštu pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės sudarytomis sutartimis;

1.3.3. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami gauti Skundai iš Klientų.

1.3.4. **Vadovas** - Valdymo įmonės administracijos vadovas, valdybos nariai arba stebėtojų tarybos nariai.

2. Klientų skundų registravimo ir nagrinėjimo tvarka

2.1. Klientas, manantis, jog santykiuose su Valdymo įmone jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės sudarytomis sutartimis, buvo pažeisti, gali raštu pateikti nusiskundimą ar reikalavimą, t.y. – Skundą Valdymo įmonei.

2.2. Klientui pateikus Skundą, jis yra nedelsiant chronologine tvarka įtraukiamas į Skundų nagrinėjimo žurnalą, kuris Valdymo įmonėje vedamas elektronine forma.

2.3. Skundų nagrinėjimo žurnale įrašomi:

2.3.1. Kliento vardas ir pavardė ar pavadinimas;

2.3.2. Skunde nurodytas Kliento adresas;

2.3.3. Skundo gavimo data ir būdas;

2.3.4. Skundžiamos paslaugos;

2.3.5. Skundo esmė (trumpas turinys);

2.3.6. Atsakymo Klientui pateikimo data ir galutinis Skundo nagrinėjimo sprendimas.

2.4. Užregistravus Skundą, Vadovas paveda atsakingam Valdymo įmonės darbuotojui ne ilgiau kaip per 15 kalendorinių dienų iširti Skunde nurodytas aplinkybes bei pateikti suformuluotą atsakymo projektą Vadovui.

2.5. Vadovui patvirtinus atsakymo projektą, oficialus raštiškas atsakymas išsiunčiamas Klientui Skunde nurodytu adresu. Oficialus atsakymas į Skundą turi būti parengtas ir išsiųstas Klientui, per kuo trumpesnę laiką, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Tuo atveju, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per aukščiau nurodytą terminą, Valdymo įmonės įgaliotas asmuo privalo apie tai pranešti Klientui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Klientui pateiktas atsakymas.

2.6. Valdymo įmonė, nagrinėdama Skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo ir nešališkumo principais. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

2.7. Jeigu Skunde yra klausimų, nepriskirtų Valdymo įmonės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami.

2.8. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu Klientas, pateikęs Skundą, raštu atsisako savo reikalavimo, Valdymo įmonė nutraukia pradėtą Skundo nagrinėjimą ir pažymi tai Skundų registracijos žurnale.

2.9. Skundą pateikusiam Klientui visais atvejais turi būti atsakyta raštu. Informacija apie Klientams išsiųstus atsakymus yra registruojama Žurnale.

2.10. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai Klientui išsiunčiamas atsakymas raštu.

2.11. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga bei visa dokumentacija, kur nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas ir pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

3. Baigiamosios nuostatos

3.1. Valdymo įmonė siekdama nustatyti savo trūkumus ir atitinkamą riziką, privalo nuolat vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus renkant informaciją apie panašius skundus bei atlikti informacijos analizę esminėms skundų atsiradimo priežastims nustatyti, įvertinti ar skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos ir nustatyti jų šalinimo būdus, užtikrinti reguliarių informacijos pateikimą, kad visos funkcijos būtų vykdomos veiksmingai.

- 3.2. Ši Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos ir gali būti panaikinta ar pakeista tik Valdymo įmonės Valdybos sprendimu.
- 3.3. Valdymo įmonė privalo ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikti Lietuvos bankui informaciją apie gautus Skundus.
- 3.4. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Vadovas arba jo paskirtas asmuo.
- 3.5. Su šia Tvarka supažindinami Valdymo įmonės darbuotojai, kuriems aktuali ši Tvarka.