

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



Versija: V5
Galioja nuo: 2021-06-21
Kitos peržiūros data: 2022-06-21
Atsakingas už įgyvendinimą: Teisininkas

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Bendroji dalis

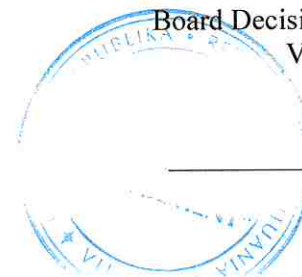
1.1. Ši Klientų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – **Tvarka**) nustato procedūras, kaip visuomenei ir pareiškėjams teikiama informacija apie UAB „LORDS LB ASSET MANAGEMENT“ (toliau - **Valdymo įmonė**) skundų valdymo procesą, kaip registruojami ir nagrinėjami Klientų skundai, ir kaip saugojama informacija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

APPROVED
UAB "Lords LB Asset Management"
1 June 2021
Board Decision No 2021 06 01 – 01/VS
Vilma Tvaronavičienė, CEO



Version: V5
Valid from: 2021-06-21
Scheduled review date: 2022-06-21
Responsible: Lawyer

PROCEDURE FOR HANDLING OF CLIENT COMPLAINTS

1. General

1.1. This Client Complaints Handling Procedure (the **Procedure**) sets out the procedures for providing information to the public and complainants about the complaints management process in UAB LORDS LB ASSET MANAGEMENT (the **Management Company**), the recording and handling of Clients' complaints, and the retention of information on the measures taken to resolve the complaint.

1.2. The Management Company shall ensure, by adopting and implementing an effective complaints handling procedure, that it shall:

1.2.1. receive all complaints, organise the client complaints management process effectively and appropriately, and comply with deadlines for handling complaints;

1.2.2. avoid conflicts of interest and, in the event that they arise, take all necessary measures to identify and eliminate them;

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

1.2.4. paves 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.

1.2.3. record and store complaints received and information on the measures taken to resolve the complaint;

1.2.4. delegate the handling of complaints to staff with sufficient skills, knowledge and experience to perform this function.

1.2.5. monitor that the complaints management process is effective and, where necessary, updated.

1.3. Terms used in this Procedure:

1.3.1. **Client** shall mean a natural or legal person who has purchased units or shares in a collective investment undertaking managed by the Management Company;

1.3.2. **Complaint** shall mean a written request submitted to the Management Company by a Client stating that a person's rights or legitimate interests related to contracts concluded by the Management Company have been violated;

1.3.3. **Complaints Record Book** shall mean the book or equivalent computerised document registering system in which Complaints received from Clients shall be registered.

1.3.4. **Corporate Leader** shall mean Chief Executive Officer of the Management Company, members of the Management Board or members of the Supervisory Board.

2. Procedures for registering and handling customer complaints

2.1. A Client who believes that, in his/her relationship with the Management Company, his/her rights or legitimate interests related to contracts concluded by the Management Company have been violated may submit a written complaint or claim, i.e. a Complaint to the Management Company.

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 ištirti 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.

2.2. When a Client submits a Complaint, it shall be immediately entered in chronological order into the Complaints Handling Book maintained electronically by the Management Company.

2.3. The details entered into the Complaints Handling Book shall be the following:

2.3.1. Client's name and surname or company name;

2.3.2. The address of the Client provided in the Complaint;

2.3.3. Date and method of receipt of the Complaint;

2.3.4. Services complained about;

2.3.5. The essence of the Complaint (short content);

2.3.6. The date of the response to the Client and the final resolution of the Complaint.

2.4. Upon registration of the Complaint, the Corporate Leader shall instruct the responsible employee of the Management Company to investigate the circumstances set out in the Complaint and to submit to the CEO a draft response within no more than 15 calendar days.

2.5. Once the draft response has been approved by the CEO, a formal written response shall be sent to the Client at the address provided in the Complaint. A formal response to the Complaint must be drawn up and sent to the Client as soon as possible, but in any event no later than within 30 calendar days from the date of receipt of the Complaint. In the event that the Complaint cannot be resolved within the time limit set above, the Management Company's authorised person must notify the Client thereof by stating the circumstances of the delay in providing a response and the time limit by which the Complaint will be resolved and the response will be provided to the Client.

2.6. The Management Company shall be guided by the principles of respect for human rights, justice, fairness, reasonableness, objectivity and impartiality when dealing with Complaints. Complaints shall be dealt with free of charge.

2.7. If the Complaint contains issues that are not within the Management Company's competence, such issues shall not be addressed.

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 renkanti 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 reguliarią 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.

2.8. If, during the course of examination of the Complaint, the Client who submitted the Complaint waives his/her claim in writing, the Management Company shall discontinue the examination of the Complaint and note this in the Complaints Record Book.

2.9. In all cases, the complaining Client must receive a written response. Information about the responses sent to Clients shall be recorded in the Book.

2.10. A Complaint shall be deemed to be closed when a written response is sent to the Client.

2.11. Complaints, the material relating to their handling and all documentation showing the specific outcome of examination of the Complaint and the response provided shall be kept for at least 3 years from the date of the final response to the Client.

3. Final provisions

3.1. In order to identify its weaknesses and related risks, the Management Company must continuously assess the results of examination of complaints by collecting information on similar complaints and analysing the information to identify the root causes of complaints, assess whether the root causes of complaints can be eliminated and identify ways of elimination thereof, and ensure that information is provided on a regular basis so that all the functions are carried out effectively.

3.2. This Procedure shall enter into force on the date of its approval and may only be repealed or amended by a decision of the Board of the Management Company.

3.3. The Management Company must provide the Bank of Lithuania, by electronic means, no later than within 2 months after the end of the calendar year, with information on Complaints received.

3.4. The CEO or a person appointed by him/her shall be responsible for the implementation of this Procedure.

3.5. Su šia Tvarka supažindinami Valdymo įmonės darbuotojai, kuriems aktuali ši Tvarka.

3.6. Atsiradus neatitikimams tarp vertimo į anglų kalbą ir lietuviškos Tvarkos versijos, vadovaujama tekstu lietuvių kalba.

3.5. All the employees of the Management Company to whom this Procedure is relevant shall be familiarised with this Procedure.

3.6. In the event of any discrepancy between the translation into English and the Lithuanian version, the Lithuanian version shall prevail.

Dokumento pakeitimai / Document changes:

Nr. / No.	Versija / Version	Data / Date	Pakeitimai / Changes	Atsakingas asmuo / Responsible person
1	V5	2021-12-23	Politika išversta į anglų kalbą ir pritaikytas atnaujintas dokumento šablonas. Turinys nesikeitė, nekeičiamas versijos numeris.	Monika Mukovoženė

Priedai / Annexes:

Nr. / No.	Pavadinimas / Name