

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Bendrosios nuostatos

1.1. Ši Klientų skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – „**Tvarka**“) reglamentuoja klientų skundų nagrinėjimo tvarką Evernord UAB FMĮ (toliau – „Įmonė“). Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais) (toliau – „**Įstatymas**“), kuris įgyvendina 2014 m. gegužės 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/65/ES dėl finansinių priemonių rinkų, kuria iš dalies keičiamos Direktyva 2002/92/EB ir Direktyva 2011/61/ES (OJ 2014 L 173, p. 349–496) (toliau – „Direktyva 2014/65/ES“), Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis „Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis“ (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais) (toliau – „**Taisyklės**“), Lietuvos banko valdybos 2018 m. liepos 25 d. nutarimu Nr. 03-141 patvirtintomis „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisinio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis“ (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais) bei kitais galiojančiais Įmonės veiklą reguliuojančiais Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktais, priežiūros institucijų gairėmis ir pozicijomis. Jei būtų neatitikimų tarp šios Politikos ir imperatyvių teisės aktų nuostatų, taikomos atitinkamų teisės aktų nuostatos.

Vykdamas klientų skundų nagrinėjimą Įmonės darbuotojai privalo siekti greito ir teisingo klientų ir potencialių klientų skundų registravimo, nagrinėjimo ir sprendimų priėmimo. Taip pat Įmonės darbuotojai privalo užtikrinti klientų skundų ir priemonių, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą.

Šia Tvarka privalo vadovautis visi Įmonės darbuotojai, dalyvaujantys skundų valdymo procese. Valdydami skundus Įmonės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

Tvarkos nuostatos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja kitų teisės aktų nuostatoms, reglamentuojančioms vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūras, kurias vartotojas pradeda prieš pardavėją ar paslaugų teikėją, tvarką.

1.2. Pagrindinės Tvarkoje vartojamos sąvokos:

- 1.2.1. **Tvarka** – ši skundų nagrinėjimo tvarka.
- 1.2.2. **Atsakymas** – Įmonės klientui (-ams) teikiamas rašytinis išaiškinimas dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.
- 1.2.3. **Atsakingas asmuo** – Įmonės direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo, nagrinėjantis klientų skundus.
- 1.2.4. **Direktorius** – Įmonės administracijos vadovas.
- 1.2.5. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Įmonė teikia investicines paslaugas ir (arba) papildomas paslaugas.
- 1.2.6. **Pareiškėjas** – dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas, esamas arba potencialus klientas arba jo atstovas.
- 1.2.7. **Skundas** – Įmonei raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.
- 1.2.8. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjo arba

per pašto įstaigas, taip pat faksu, elektroniniu paštu, žodžiu, įrašomu telefono skambučiu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Pareiškėjų skundai.

1.2.9. **Darbuotojas** – reiškia visus Įmonės darbuotojus.

Kitos šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Įstatyme ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

2. **Bendrieji reikalavimai**

- 2.1. Informaciją apie skundų valdymo procesą Įmonė viešai skelbia interneto svetainėje www.evernord.com bei privalo pateikti kiekvienam Klientui, esant šio prašymui. Viešai skelbiama informacija dėl skundų pateikimo turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:
 - 2.1.1. Informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde.
 - 2.1.2. Kontaktinius duomenis, kuriais turi būti pateikiamas Skundas.
 - 2.1.3. Terminą, per kurį Įmonė turi išnagrinėti skundą.
 - 2.1.4. Informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.
- 2.2. Tuo atveju, jeigu Pareiškėjo pateiktas Skundas susijęs su Atsakingo asmens atliktais veiksmais arba Atsakingas asmuo dėl kitų priežasčių mano, kad jis asmeniškai gali būti suinteresuotas Skundo išnagrinėjimu (interesų konfliktas), Atsakingas asmuo privalo nedelsiant apie tai informuoti Direktorių, kad šis galėtų paskirti kitą asmenį atitinkamo Skundo nagrinėjimui.
- 2.3. Klientas, manantis, kad Įmonė netinkamai teikia paslaugas ar kitaip pažeidžia jo teises ar teisėtus interesus, ar esant kitų pagrįstų priežasčių, turi teisę pateikti Skundą.
- 2.4. Pareiškėjas Skundą gali pateikti asmeniškai, atvykęs į Bendrovės buveinę, ir / ar kitais Bendrovės nurodytais Atsakingo asmens kontaktiniais duomenimis.. Skundai gali būti pateikiami telefonu, tik jeigu skambinama Įmonės telefonu, kuriuo skambinant pokalbiai yra įrašomi. Įrašančiu telefonu pateiktas Skundas prilyginamas rašytiniam skundui. Įrašant pokalbį turi būti fiksuojama skambučio gavimo data ir laikas.
- 2.5. Įmonė nepriima ir nenagrinėja žodžiu pateiktų Skundų. Pareiškėjui pateikus Skundą žodžiu (susitikimo metu ar neįrašančiu telefonu), Skundą priėmęs Įmonės darbuotojas privalo paaiškinti besikreipiančio asmens teisę pateikti Skundą raštu. Įmonė nenagrinėja žodžiu pateiktų Skundų.
- 2.6. Jeigu Skundą priima (gauna) ne pats Atsakingas asmuo, o kitas Įmonės darbuotojas, turintis teisę priimti Klientų Skundus, apie Skundo gavimo faktą turi būti nedelsiant pranešama Atsakingam asmeniui, perduodant visą gautą medžiagą.
- 2.7. Jeigu Skundas yra pateikiamas įrašančiu telefonu, klientas Atsakingo asmens gali būti paprašytas išdėstyti savo reikalavimus raštu, jeigu atsižvelgiant į Skundo esmę, prigimtį, turinį ir sudėtingumą taip bus geriau ir išsamiau pasirengta Skundo nagrinėjimui, o tokios rūšies Skundų pateikimas įrašančiu telefonu galėtų iš esmės pakenkti tinkamai ir visapusiškai išnagrinėti Skundą ir atsakyti į Kliento pareikštus reikalavimus.
- 2.8. Skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti sudaryti taip, kad būtų galima nustatyti Skundą sudariusį asmenį ir suprasti Skundo turinį. Atsakymas į elektroniniu būdu pateiktą Skundą išsiunčiamas Pareiškėjo nurodytu elektroninio pašto adresu.
- 2.9. Nagrinėjami tik tokie rašytine forma pateikti Skundai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti, yra Pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, jeigu Pareiškėjas yra fizinis asmuo, arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas, jeigu Pareiškėjas yra juridinis asmuo, ir duomenys ryšiu palaikyti (telefonas, elektroninis paštas ir t.t.).
- 2.10. Skunde taip pat turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Įmonės, jos Darbuotojų ir (arba) atstovų

veiksmams (ginčo aplinkybės) bei motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.

- 2.11. Pareiškėjas privalo kreiptis į Įmonę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
- 2.12. Jeigu Pareiškėjas atsakymą pageidauja gauti ne savo gyvenamosios vietos (buveinės) adresu, turi būti nurodomas tikslus adresas, kuriuo Pareiškėjas pageidauja, kad jam būtų atsakyta į pateiktą Skundą.
- 2.13. Pareiškėjas savo Skundą turi teisę paduoti per savo atstovą, kurio įgaliojimai yra įforminti galiojančių teisės aktų nustatyta tvarka.
- 2.14. Skundai jų gavimo dieną registruojami Skundų registracijos žurnale. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti pateikiamas Skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas.
- 2.15. Skundai, pateikti rašytine forma, kurių Pareiškėjas nėra pasirašęs, arba kuriuose nenurodytas Pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (arba kitas tikslus adresas, jeigu Pareiškėjas atsakymą pageidauja gauti ne savo gyvenamosios vietos adresu), jei Pareiškėjas yra fizinis asmuo, arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (arba kitas tikslus adresas, jeigu Pareiškėjas atsakymą pageidauja gauti ne savo buveinės adresu), jeigu Pareiškėjas yra juridinis asmuo, ir Atsakingam asmeniui pateikus prašymą Pareiškėjui nepatikslingus trūkstumų duomenų, paliekami nenagrinėti.
- 2.16. Neįskaitomi ar nesuprantamai išdėstyti Skundai, pateikti rašytine forma, gražinami Pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.
- 2.17. Siekiant užtikrinti Įmonės veiklos atitiktį teisės aktų keliamiems reikalavimams, Atsakingas asmuo įvertina Pareiškėjų nurodomą informaciją ir, tuo atveju, jeigu pagrįstai galima spręsti, kad nurodyta informacija yra reikšminga užtikrinant Įmonės veiklos atitiktį teisės aktų keliamiems reikalavimams, perduoda šią informaciją už Įmonės veiklos atitiktį teisės aktų reikalavimams atsakingam darbuotojui. Už atitiktį atsakingam darbuotojui informacija privalo būti perduota nepriklausomai nuo to, ar vadovaujantis šią tvarka Skundai yra nagrinėjami, ar yra gražinami Pareiškėjams.

3. Skundų registravimas ir nagrinėjimas

- 3.1. Įmonės darbuotojas, gavęs Skundą, nedelsiant jį pateikia Atsakingam asmeniui. Atsakingas asmuo, gavęs Skundą, registruoja gautą Skundų registracijos žurnale ir kiekvienam Skundui suteikia unikalų numerį, pagal kurį būtų galima Skundą identifikuoti
- 3.2. Skundų registracijos žurnale nurodoma:
 - 3.2.1. Registracijos numeris.
 - 3.2.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas.
 - 3.2.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas.
 - 3.2.4. Skundo gavimo data ir būdas.
 - 3.2.5. Skundo esmė (trumpas turinys).
 - 3.2.6. Skundžiamos Įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys.
 - 3.2.7. Atsakymo Pareiškėjui pateikimo data.
 - 3.2.8. Galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.3. Skundų registracijos žurnale taip pat registruojami visi kiti su Skundo nagrinėjimu susiję Įmonės veiksmai, tokie kaip kreipimasis konsultacijos į išorės teisininkus, vidiniai pasitarimai dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidiniai patikrinimai ir kt.
- 3.4. Skundas privalo būti išnagrinėtas ir į jį atsakyta pateikiant išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą per 15 darbo dienų nuo jo gavimo dienos.
- 3.5. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Įmonė išsiunčia negalutinį atsakymą, aiškiai nurodydama

atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Klientas (vartotojas) gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.

- 3.6. Jeigu Įmonė neatsako į Skundą ar Įmonės atsakymas netenkina Kliento, Įmonė informuoja Klientą apie jo teisę:
 - 3.6.1. jeigu Klientas pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju, informuoja vartotoją apie jo teisę dėl Įmonės veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos, kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas.
 - 3.6.2. Vartotojo ginčų su Įmone, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminio sprendimo procedūros subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvtat.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.
 - 3.6.3. Ginčų, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos, neteisminio sprendimo procedūros subjektas yra Valstybinė duomenų apsaugos tarnyba, adresas L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, interneto svetainės adresas www.ada.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.
- 3.7. Kliento, ne vartotojo, Skundas turi būti išnagrinėtas kuo skubiau. Atsakingas asmuo privalo dėti maksimalias pastangas, kad Skundas būtų išnagrinėtas ne vėliau kaip per vieną savaitę, jeigu atsižvelgiant į skundo sudėtingumą tai objektyviai yra įmanoma, bet ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo.
- 3.8. Atsakingas asmuo, matydamas, kad Skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (arba) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę paprašyti Pareiškėjo raštu pateikti šiuos paaiškinimus ir (arba) įrodymus, nurodant terminą paaiškinimų ir (arba) įrodymų pateikimui.
- 3.9. Atsakingas asmuo privalo priimti ir atsižvelgti į Pareiškėjo bet kada iki sprendimo dėl Skundo priėmimo pareikštą Skundo dalyko ar pagrindo pakeitimą, priimti nagrinėti pateiktus naujus faktus bei įrodymus ar Skundo atsisakymą. Jei Pareiškėjas atsisako Skundo, Skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
- 3.10. Skundai Įmonėje nagrinėjami neatlygintinai. Atsakymai į Skundus visada pateikiami raštu. Tačiau siekiant kilusį ginčą išspręsti taikiai, gali būti organizuojami šalių susitikimai, rengiamos diskusijos. Susitikimus (diskusijas) gali organizuoti tiek Pareiškėjas, tiek ir Įmonė, paskirdama atstovaujantį darbuotoją (-us).
- 3.11. Atsakingas asmuo nagrinėja skundą vadovaudamasis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
- 3.12. Galutinį sprendimą dėl išnagrinėto Skundo priima Direktorius, atsižvelgdamas į Atsakingo asmens pasiūlymą.
- 3.13. Išnagrinėjus Skundą, gali būti nuspręsta:
 - 3.13.1. Visiškai arba iš dalies atlyginti padarytą žalą (nuostolius).
 - 3.13.2. Iš naujo suteikti paslaugas, dėl kurių buvo pateiktas Skundas.
 - 3.13.3. Gražinti pinigines lėšas, kurias Pareiškėjas sumokėjo už Įmonės suteiktas paslaugas.
 - 3.13.4. Išmokėti kompensaciją.
 - 3.13.5. Perduoti paslaugų Pareiškėjui teikimą kitai Pareiškėjo nurodytai įmonei, turinčiai teisę teikti atitinkamas paslaugas.
 - 3.13.6. Padaryti atitinkamus pakeitimus ir (arba) suteikti reikiamą informaciją ir (arba) pateikti atitinkamus paaiškinimus.

3.13.7. Atsiprašyti.

- 3.14. Gali būti taikomos ir kelios šios Tvarkos 3.14 punkte numatytos priemonės, siekiant kaip įmanoma labiau atlyginti patirtą žalą (nuostolius).
- 3.15. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, privalo būti išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant ir Tvarkos 3.6 nurodytą Pareiškėjo, kuris yra vartotojas, teisę kreiptis į Lietuvos banką.
- 3.16. Sprendimas dėl išnagrinėto Skundo įforminamas raštu ir atsakymas kaip įmanoma greičiau išsiunčiamas Pareiškėjui.
- 3.17. Skundai, pareikšti dėl to paties pagrindo ir dalyko, kaip įmonės jau išnagrinėti skundai pakartotinai nenagrinėjami ir gražinami Pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

4. Duomenų kaupimas ir saugojimas

- 4.1. Įmonė, kaip duomenų valdytojas, tvarko asmens duomenis, kurie pateikiami Skundų nagrinėjimo metu, taip pat dokumentus, kuriuose užfiksuotas Skundo nagrinėjimo rezultatas, laikydamosi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. Šie duomenys yra tvarkomi tik Skundų nagrinėjimo tikslu. Teisinis tokių asmens duomenų tvarkymo pagrindas yra teisės aktų reikalavimų vykdymas, todėl, nepateikus prašomų asmens duomenų, Skundas gali būti paliktas nenagrinėtas.
- 4.2. Asmens duomenys susiję su Skundo nagrinėjimu, saugomi ne ilgiau nei to reikalauja tikslai, dėl kurių duomenys buvo gauti. Pasiekus tikslus, dėl kurių asmens duomenys buvo gauti, duomenys yra sunaikinami.
- 4.3. Pareiškėjų Skundai saugomi Bendrovėje 10 (dešimt) metų po sprendimo dėl Skundo priėmimo, o Skundų registracijos žurnalai 10 (dešimt) metų po paskutinio įrašo padarymo.
- 4.4. Asmenys, kurių asmens duomenys tvarkomi Skundų nagrinėjimo proceso metu, turi teisę susipažinti su savo duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi; reikalauti ištaisyti arba, atsižvelgiant į asmens duomenų tvarkymo tikslus, papildyti neišsamius asmens duomenis; tam tikrais atvejais, teisę reikalauti sunaikinti savo duomenis; tam tikrais atvejais, teisę reikalauti, apriboti asmens duomenų tvarkymą; pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, jeigu mano, kad jų, kaip duomenų subjektų, teisės buvo pažeistos.
- 4.5. Asmenys, norintys įgyvendinti savo teises, kaip jos nurodytos 4.4 punkte aukščiau, privalo pateikti prašymą Įmonei. Teisių įgyvendinimo procedūra bus pradėta tik nustačius asmens tapatybę tiesiogiai arba patikimu nuotoliniu būdu.
- 4.6. Skundų nagrinėjimo metu gauti asmens duomenys gali būti perduodami priežiūros institucijoms, pvz. Lietuvos bankui, kitoms grupės įmonėms Latvijoje ir Estijoje ar kitiems gavėjams, jeigu tai būtina siekiant atsakyti į Skundo klausimus ar kitaip spręsti susidariusią situaciją. Asmens duomenys nėra perduodami už ES ar EEE ribų.

5. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas

- 5.1. Siekdamas nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Atsakingas asmuo nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Atsakingas asmuo imasi šių priemonių:
 - 5.1.1. Renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 5.1.2. Įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 5.1.3. Įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;

5.1.4. Jei reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;

5.1.5. Užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Direktoriui ir valdybai, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

5.2. Įmonė ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

6. Baigiamosios nuostatos

6.1. Įmonė ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus dėl finansinių priemonių (Priedas Nr. 1) ir informaciją apie gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą vadovaujantis Tvarkos 5 punktu .

6.2. Įmonė kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų).

6.3. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Tvaroje nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

6.4. Už Tvarkos įgyvendinimą atsako Direktorius, o kasdienio Tvarkos laikymosi kontrolę užtikrina už Įmonės veiklos atitikties teisės aktų reikalavimams atsakingas darbuotojas atlikdamas vidaus kontrolės procedūras.

6.5. Atsakingas asmuo privalo ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus peržiūrėti Tvarą, įvertinti ar Tvarkos nuostatos atitinka Įmonės poreikius ir pateikti pasiūlymus Direktoriui dėl tvarkos tobulinimo. Direktorius įvertinęs pateiktus siūlymus priima sprendimą dėl siūlomų pakeitimų pateikimo tvirtinti Įmonės valdybai. Ši Tvarka keičiama ir (arba) papildoma Įmonės valdybos sprendimu.

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 įsipareigojant jas išplatinti				
7.	Finansinių priemonių platinimas be įsipareigojimo 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)