

<b>Dokumento pavadinimas</b>	Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės
<b>Teisinė bazė</b>	Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais), 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) bei kitais galiojančiais Valdymo įmonės veiklą reguliuojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
<b>Tipas</b>	Taisyklės
<b>Taikoma šiems padaliniam (darbuotojams)</b>	Visiems darbuotojams
<b>Patvirtino</b>	Valdyba
<b>Patvirtinimo data</b>	2019.08.21
<b>Kitos peržiūros data</b>	2020.08.21
<b>Dokumento rengėjas</b>	Generalinis direktorius
<b>Versija</b>	2

## KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

### I. TAIKYMO SRITIS

1. Uždarosios akcinės bendrovės „Orion Asset Management“ (toliau – „**Valdymo įmonė**“) Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – „**Taisyklės**“) nustato veiksmus ir procedūras, kurias Valdymo įmonė privalo taikyti gavusi Skundus ir priėmusi sprendimus dėl jų.
2. Taisyklėmis turi vadovautis visi Valdymo įmonės darbuotojai.
3. Taisyklės netaikomos, jei Valdymo įmonė yra neatsakinga už pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą.

### II. SĄVOKOS

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos turi toliau nurodytas reikšmes:
  - 4.1. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, įsigijęs Valdymo įmonės valdomų kolektyvinio investavimo subjektų investicinių vienetų ir (arba) akcijų arba asmuo, kuriam Valdymo įmonė teikia investicines paslaugas.
  - 4.2. **Skundas** – Valdymo įmonei raštu pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis ir (arba) sudarytomis sutartimis.
  - 4.3. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Skundai.

### III. BENDROSIOS NUOSTATOS

5. Už šių Taisyklių įgyvendinimą yra atsakingas Valdymo įmonės Generalinis direktorius.
6. Generalinis direktorius užtikrina, kad Valdymo įmonė:
  - 6.1. priims visus Valdymo įmonei pateiktus Skundus bei efektyviai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos jų nagrinėjimą, laikydama įstatyminių nagrinėjimo terminų;
  - 6.2. vengs interesų konfliktų ir imsis visų reikalingų priemonių jiems nustatyti, o interesų konfliktams iškilus, – jiems pašalinti;
  - 6.3. registruos ir saugos gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;
  - 6.4. gautus Skundus paves nagrinėti Valdymo įmonės darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti.

#### **Skundų nagrinėjimo procesas:**

<b>Veiksmas</b>	<b>Atsakomybė</b>
Skundo priėmimas	Visi Valdymo įmonės darbuotojai
Skundo registravimas <i>Skundų registracijos žurnale, kuris yra saugomas Valdymo įmonės serveryje OAM - bendrasis įmonės puslapis - Documents\03_Vidaus kontrole\02_Klientu skundai</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valdymo įmonės darbuotojas, į kurį kreipėsi Klientas arba</li> <li>• Teisininkas, jei skundas gautas bendraisiais kontaktais</li> </ul>
Atsakingų asmenų informavimas apie gautą Skundą	Teisininkas
Skundo nagrinėjimui reikiamos informacijos pateikimas	Bet kuris Valdymo įmonės darbuotojas, el. paštu paprašytas Teisininko, jeigu jis pagal savo darbo funkcijas kompetentingas pateikti Teisininko prašomą informaciją
Skundo nagrinėjimas ir su tuo susijusių išvadų bei atsakymo Klientui pateikimas Generaliniam direktoriui	Teisininkas
Atsakymo vertinimas / tvirtinimas / redagavimas	Generalinis direktorius
Atsakymo pateikimas Klientui	Teisininkas
Skundo nagrinėjimo rezultatų vertinimas	Generalinis direktorius

#### **IV. KLIENTŲ SKUNDŲ PRIĖMIMO TVARKA**

- Klientas, manantis, kad jo teisės ar teisėti interesai, santykiuose su Valdymo įmone arba susiję su Valdymo įmonės sudarytomis sutartimis, buvo pažeisti, turi teisę pateikti Valdymo įmonei Skundą.
- Skundai priimami raštu, tiesiogiai Klientus aptarnaujančio Valdymo įmonės darbuotojo, į kurį kreipėsi Klientas arba Teisininko, jei kreipiamasi bendraisiais kontaktais.
- Su Klientais turi būti bendraujama aiškiai ir suprantamai. Užsienio valstybių Klientai turi teisę pateikti Skundus pasirinktinai lietuvių arba anglų kalba.
- Jeigu Skunde yra klausimų, nepriskirtų Valdymo įmonės kompetencijai, tokie Skundai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju Valdymo įmonė gali atsisakyti priimti pateiktą Skundą (ar jo dalį), kartu paaiškinant atsisakymo priimti ir (arba) nagrinėti Skundą (ar jo dalį) priežastis, taip pat nurodyti finansų rinkos dalyvį ar atitinkamą instituciją, atsakingą už Skunde nurodytas aplinkybes, jeigu tai Valdymo įmonei yra žinoma.
- Registruojami ir nagrinėjami Skundai, kurie yra surašyti tvarkingai bei įskaitomai, priklauso Valdymo įmonės kompetencijai, o taip pat Skunde nurodyti esminiai duomenys, leidžiantys identifikuoti skundo objektą, aplinkybes ir atlikti vertinimą.
- Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti Skundai gražinami Klientui, nurodant trūkumus ir prašant juos patikslinti ar pataisyti. Skundas, kuriame nėra nurodyti pakankami Kliento kontaktiniai duomenys (esant pasikeitimams arba neturint duomenų bazėje), kuomet nėra galimybės susisiekti su Klientu yra nenagrinėjami. Taip pat nėra nagrinėjami anoniminiai skundai, išskyrus atvejus, kai to siekiama Kliento ar Valdymo įmonės interesais. Sprendimą dėl tokio Skundo nagrinėjimo priima Generalinis direktorius atsižvelgiant į Skundo turinį.
- Jei Kliento Skundai yra gaunami per platintojus, Valdymo įmonės darbuotojas, atsakingas už ryšių su platintojais palaikymą, turi užtikrinti, kad platintojas el. paštu persiųstų Kliento skundą Teisininkui kartu su Kliento kontaktais, Skundo priedais ir susijusia informacija.
- Draudžiama atsisakyti priimti Skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Valdymo įmonės darbuotojo. Teisininkui negalint nagrinėti skundo, tai turi atlikti Administravimo skyriaus vadovas.

#### **V. KLIENTŲ SKUNDŲ REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA**

- Skundų valdymo procesas yra atskirtas nuo kitų Valdymo įmonės teisinių procesų: (i) ieškinių nagrinėjimo, (ii) prašymų vykdyti sutarties sąlygas (iii) pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sutarčių sąlygas nagrinėjimo procesų.

16. Klientui pateikus Skundą, šis nedelsiant užregistruojamas Skundų registracijos žurnale, kuris vedamas elektronine forma. Skundas priimamas Klientą aptarnaujančios Valdymo įmonės darbuotojo, į kurį kreipėsi Klientas, arba Teisininko, jei Skundas gautas bendraisiais kontaktais.
17. Skundų registracijos žurnale nurodomi šie duomenys: (i) Kliento vardas, pavardė arba pavadinimas; (ii) Skunde nurodytas Kliento adresas; (iii) Skundo gavimo data ir būdas; (iv) Skundo esmė (trumpas turinys); (v) skundžiamos Valdymo įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys; (vi) atsakymo Klientui pateikimo data; ir (vii) galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas), laikantis Valdymo įmonės vidaus dokumentuose ir teisės aktuose nustatytų asmens duomenų apsaugos reikalavimų.
18. Užregistravus Skundą, Valdymo įmonės Teisininkas išnagrinėja skundą, parengia atsakymo Klientui projektą ir pateikia jį peržiūrėti bei pasirašyti (patvirtinti) Valdymo įmonės Generaliniam direktoriui.
19. Kliento Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas raštu Klientui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Atsakymas turi būti išsamus, motyvuotas, pagrįstas informacija ir turi būti pateikiamas raštu ar kita patvariąją laikmena.
20. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Valdymo įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji turi išsiųsti negalutinį atsakymą aiškiai nurodydama vėlavimo priežastis bei terminą, iki kada Klientui bus pateiktas galutinis atsakymas. Bet kokių atveju galutinio atsakymo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
21. Tuo atveju, kai Kliento Skundas yra netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, jame be motyvų, nurodomos ir kitos Kliento interesų gynimo priemonėmis, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis (galimybę kreiptis į Lietuvos banką) ir teismais.
22. Valdymo įmonė, priimdama Kliento pateiktą Skundą, jį nagrinėdama ir pateikdama atsakymą, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei operatyvumo principais.
23. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga ir dokumentai, kuriame nurodytas konkretaus Skundo nagrinėjimo rezultatas bei Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.
24. Valdymo įmonė Klientų Skundus nagrinėja neatlygintinai.

## **VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REIKALAVIMAI**

25. Teisininkas Skundus nagrinėja tokia tvarka:
  - 25.1. analizuojamas ir nagrinėjamas pateikto Skundo turinys ir nustatoma Skundo esmė;
  - 25.2. surenkama Skundo išnagrinėjimui reikalinga medžiaga (reikiami duomenys bei dokumentai): sutartys, kiti dokumentai, susirašinėjimai su Klientu elektroniniu paštu, t.t.);
  - 25.3. vertinama ir analizuojama medžiaga, susijusi su nagrinėjamu Skundu;
  - 25.4. pagal poreikį paprašoma Valdymo įmonės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, ar minėto darbuotojo kolegų ar platintojo duoti paaiškinimus, el. paštu, raštu ir/ar žodžiu dėl aplinkybių;
  - 25.5. pasitelkiami kiti Valdymo įmonės darbuotojai klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, ekonominių, finansinių ir pan.);
  - 25.6. jei Skundo nagrinėjimo metu reikalinga papildoma informacija ar Skundą pagrindžiantys dokumentai, Teisininkas turi teisę paprašyti Kliento pateikti šią informaciją rašytine forma ir/ar dokumentus, nurodydamas pateikimo terminus;
  - 25.7. jei teikiamame Atsakyme nurodoma, kad Skundas nėra tenkinamas arba tenkinamas iš dalies, atsakyme papildomai turi būti išdėstomi atsakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Klientų interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant institucijomis, kurių kompetencijoje galėtų būti Skundo nagrinėjimas, galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
26. Nagrinėjant Skundą, Valdymo įmonės darbuotojai privalo užtikrinti savalaikį reikiamos būtinos metodinės bei techninės pagalbos Teisininkui teikimą.
27. Atsakyme Klientui turi būti nurodoma:
  - 27.1. atsakymo pateikimo data;
  - 27.2. Kliento vardas, pavardė, adresas;
  - 27.3. motyvuotas atsakymas, jei būtina – pagrįstas dokumentais;
  - 27.4. pridedamų dokumentų sąrašas (jei tokių yra);
  - 27.5. Skundo rengėjo vardas, pavardė, pareigos;

- 27.6. vardas, pavardė, pareigos ir parašas Valdymo įmonės Generalinio direktoriaus ar kito jo tinkamai įgalioto asmens.
28. Skundas yra išnagrinėtas tik tuomet, kai yra pateikti atsakymai į visus Skunde nurodytus klausimus.
29. Paruoštą ir Generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytą atsakymą Klientui ir susijusią medžiagą bei dokumentų kopijas Teisininkas turi pateikti Biuro administratoriui, kuris atsakingas už dokumento pateikimą Klientui.
30. Pakartotinai Skundas nagrinėjamas tuo atveju, kai Klientas pateikia arba kitaip paaiškėja naujos Skundą sudarančios aplinkybės.
31. Pakartotinai Skundas nėra nagrinėjamas, jeigu jame nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios Skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Valdymo įmonės sprendimas dėl ankstesnio Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Šiuo atveju per 5 (penkias) darbo dienas nuo pakartotinio Skundo gavimo joje datos atsakingas už Skundo nagrinėjimą darbuotojas turi išsiųsti raštišką priminimą Klientui, nuroydamas, kad Skunde nurodytu klausimu atsakymas Klientui jau buvo pateiktas ir jo naujai pateiktas Skundas nebus pakartotinai nagrinėjamas. Šis raštas turi būti suderintas su Teisininku ir, esant poreikiui, kitais Valdymo įmonės atsakingais darbuotojais.
32. Jeigu Klientas atsisako Skundo, turi būti prašoma, kad jis formaliai patvirtintų tai patvarioje laikmenoje ta pačia forma, kaip buvo pateiktas Skundas, arba atvyktų asmeniškai Skundo atsisakymą raštu patvirtinti į Valdymo įmonę.

## VII. VERTINIMAS

33. Valdymo įmonė vadovai, siekdami nustatyti veiklos trūkumus ir potencialias rizikas, nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus.
34. Teisininkas privalo bent kartą metuose pateikti informaciją apie gautus Skundus Generaliniam direktoriui, išskiriant informaciją apie panašius skundus, susijusius su Valdymo įmonės paslauga arba produktu.
35. Generalinis direktorius vertina:
- 35.1. esmines Skundų atsiradimo priežastis ir jų šalinimo priemones;
- 35.2. ar nustatyta esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundus dėl kitų Valdymo įmonės produktų ar teikiamų paslaugų;
- 35.3. ar nustatytos tam tikrų Skundų esminės atsiradimo priežastys gali būti pašalintos ir nustatyti jų šalinimo priemones ir procedūras ir, jeigu reikia, jas pašalinti;
36. Generalinis direktorius įvertinęs informaciją, pristato ją Valdybai bent kartą metuose.

## VIII. KONTROLĖ

37. Skundų valdymo proceso kontrolę (ar laikomasi šių Taisyklių bei teisės aktų reikalavimų) vykdo Atitikties specialistas.
38. Atitikties specialistas privalo apie užfiksuotus pažeidimus nedelsdamas raštu informuoti Generalinį direktorių ir Valdybą.
39. Informacija apie Skundų valdymo proceso vertinimą turi būti įtraukiama į atitikties ataskaitas.

## IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Valdymo įmonė ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pabaigos pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus Skundus, vadovaudamasi Lietuvos banko reikalavimais.
41. Generalinis direktorius užtikrina, kad Valdymo įmonės darbuotojai būtų supažindami su šiomis Taisyklėmis.
42. Generalinis direktorius užtikrina, kad informacija apie Skundų valdymo procesą būtų viešai skelbiama Valdymo įmonės svetainėje.
43. Taisyklės turi būti peržiūretos bent kartą per metus, taip pat nedelsiant pasikeitus su šiomis Taisyklėmis susijusiems teisėms aktams.
44. Taisyklės yra tvirtinamos ir gali būti keičiamos tik Valdybos sprendimu.