

ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Ši UAB MILGARD CAPITAL, juridinio asmens kodas 307010384, registruotos buveinės adresas Konstitucijos 7, Vilniuje (toliau – Valdymo įmonė) Asmenų skundų nagrinėjimo Tvarka (toliau - Tvarka) nustato gaunamų skundų, susijusių su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis, valdymo procesą, tai yra: skundų priėmimą, registravimą, nagrinėjimą, sprendimų dėl skundų priėmimą, atsakymų į juos parengimą ir kitus susijusius procesus.
- 1.2. Ši Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03- 105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis (su vėlesniais papildymais ir/ar pakeitimais) (toliau - Taisyklės).
- 1.3. Šia Tvarka privalo vadovautis visi Valdymo įmonės darbuotojai.

1.4. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Atsakingas darbuotojas	Valdymo įmonės darbuotojas, atsakingas už Skundų valdymo procesą;
Darbuotojas	bet kuris Valdymo įmonės darbuotojas;
Klientas	fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Valdymo įmonė teikia ar ketina teikti finansines paslaugas, susijusias su investavimu į Valdymo įmonės valdomus kolektyvinio investavimo subjektus;
Pareiškėjas	dėl Valdymo įmonės teikiamų paslaugų arba/ir dėl su Valdymo įmone sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas;
Skundas	raštu Valdymo įmonei pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;
Skundų registras	registas ar jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Pareiškėjų skundai;
Taisyklės	turi reikšmę, nurodytą Tvarkos 1.2 punkte;
Tvarka	ši Valdymo įmonės gaunamų asmenų skundų nagrinėjimo tvarka;
Valdymo įmonė	turi reikšmę, nurodytą Tvarkos 1.1 punkte.

2. SKUNDŲ PATEIKIMAS

- 2.1. Informacija apie Skundų nagrinėjimo procesą yra viešai skelbiama Valdymo įmonės interneto svetainėje <http://www.milgard.capital>
- 2.2. Pareiškėjo prašymu informacija apie Skundų nagrinėjimo procesą bei kita Pareiškėjui reikalinga informacija, susijusi su Skundų nagrinėjimu, yra teikiama raštu.
- 2.3. Pareiškėjas, manydamas, kad Valdymo įmonė netinkamai teikė finansines paslaugas arba, kad Valdymo įmonė kitaip pažeidė Pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, kylančius iš sutartinių ar susijusių santykių, arba esant kitoms pagrįstoms priežastims, išdėstytoms šioje Tvarkoje, turi teisę pateikti Skundą tiesiogiai Valdymo įmonei arba per Darbuotojus ar atstovus susitikimų su jais metu.
- 2.4. Valdymo įmonės kontaktiniai duomenys: Konstitucijos 7, Vilnius, tel. Nr.: +370 699 49324, el. p.: info@milgardcapital.com
- 2.5. Tuo atveju, jeigu Skundą pateikia Kliento atstovas, privaloma pateikti įgaliojimą ar bet kurį kitą dokumentą, patvirtinantį atstovo įgaliojimus.
- 2.6. Skundas turi būti pateikiamas raštu. Skundas gali būti pateikiamas:
- 2.6.1. asmeniškai atvykus į Valdymo įmonės buveinę;
 - 2.6.2. per Valdymo įmonės darbuotojus ar atstovus susitikimų su jais metu;
 - 2.6.3. registruotu paštu, siunčiamu Valdymo įmonės buveinės adresu;

- 2.6.4. elektroniniu paštu (Skundą prisegant kaip atskirą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti parašą); ar
- 2.6.5. kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą.
- 2.7. Skundai turi būti tvarkingai ir įskaitomai parašyti lietuvių arba anglų kalba. Skunde turi būti nurodomas Pareiškėjo vardas, pavardė, Skundo pateikimo data, tikslus Pareiškėjo adresas, jei juo norima gauti atsakymą į Skundą, kontaktinio telefono numeris, kita svarbi kontaktinė informacija, Pareiškėjo parašas.
- 2.8. Skunde turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Valdymo įmonės, jos Darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmai, taip pat motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.
- 2.9. Pareiškėjas, kuris pateikė Skundą, neatitinkantį šioje Tvarkoje numatytų reikalavimų, yra per 5 (penkias) kalendorines dienas informuojamas raštu, kokios informacijos trūksta. Atsakyme taip pat nurodomas trūkumų pašalinimo terminas. Pareiškėjui nustatytu terminu trūkumų nepašalinus, Valdymo įmonė turi teisę tokio Skundo nenagrinėti.

3. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

- 3.1. Visi Valdymo įmonėje gauti skundai pirmiausia perduodami Valdymo įmonės direktoriui.
- 3.2. Gauti Skundai Valdymo įmonės direktoriaus yra perduodami Atsakingam asmeniui, kuris yra atsakingas už Klientų Skundų registravimą Skundų registre.
- 3.3. Skundų registre yra nurodomi šie Skundą identifikuojantys duomenys:
 - 3.3.1. registracijos numeris;
 - 3.3.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 3.3.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
 - 3.3.4. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 3.3.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 3.3.6. skundžiamos Valdymo įmonės paslaugos;
 - 3.3.7. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
 - 3.3.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.4. Skundų registre taip pat registruojami visi su Skundo nagrinėjimu susiję veiksmai, atlikti nagrinėjant Skundą.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

- 4.1. Užregistruotą skundą nagrinėja Atsakingas asmuo, kuris turi teisę Skundų nagrinėjimui pasitelkti kitus Darbuotojus, turinčius pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties Skundams nagrinėti.
- 4.2. Gavęs Skundą Valdymo įmonės direktorius pirmiausia įvertina ar tarp Pareiškėjo ir Atsakingo asmens egzistuoja interesų konfliktas. Iškilus situacijai, kai tarp Atsakingo asmens ir Pareiškėjo egzistuoja interesų konfliktas, Valdymo įmonės direktorius Skundui nagrinėti paskiria kitą Darbuotoją, turintį pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties Skundams nagrinėti. Jeigu Valdymo įmonėje nėra Darbuotojų, galinčių tinkamai ir nešališkai išnagrinėti Skundą, Valdymo įmonės direktoriaus sprendimu Skundo nagrinėjimas yra perduodamas nešališkai ir kompetentingai trečiajai šaliai.
- 4.3. Tam, kad Skundas būtų išnagrinėtas visapusiškai, Atsakingas asmuo, be kita ko:
 - 4.3.1. išanalizuoja ir įvertina Pareiškėjo aptarnavimo istorinius duomenis;
 - 4.3.2. išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
 - 4.3.3. įvertina kitą prieinamą, Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją ir dokumentus, turimą Skundo nagrinėjimo metu.
- 4.4. Jeigu Atsakingas asmuo mano, kad Skundo išnagrinėjimui yra reikalinga papildoma informacija ir (arba) bet kokie kiti rašytiniai įrodymai, jis turi teisę prašyti tokios informacijos iš Pareiškėjo.
- 4.5. Dokumentai ir informacija skundui nagrinėti gali būti renkami iš Valdymo įmonės turimų duomenų, gaunami iš Pareiškėjo ir/ar iš patikimų viešųjų šaltinių. Valdymo įmonė, esant reikalingumui, gali kreiptis į kompetentingas institucijas dėl dokumentų ar informacijos gavimo.
- 4.6. Valdymo įmonė išnagrinėja pateiktus Skundus per įmanomą trumpiausią laiką Tvarkos 5 dalyje nustatytais terminais. Skundai nagrinėjami vadovaujantis bendraisiais protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir dedant visas pastangas, kad būtų pasiektas kiek įmanoma taikesnis sprendimas.
- 4.7. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais, siekiant ginčo su Pareiškėju išsprendimo, gali būti rengiami šalių susitikimai. Susitikimai gali būti organizuojami abiejų: tiek Pareiškėjo, tiek Valdymo įmonės iniciatyva.

5. ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

- 5.1. Skundas turi būti išnagrinėtas bei motyvuotas atsakymas pateiktas Pareiškėjui ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos, išskyrus tuos atvejus, kai Skundas objektyviai negali būti išnagrinėtas per 30 kalendorinių dienų terminą. Tokiu atveju Atsakingas asmuo privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodydamas vėlavimo pateikti atsakymą į Skundą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas.
- 5.2. Atsakymas į Skundą turi būti aiškus ir suprantamas.
- 5.3. Atsakymas į Skundą pateikiamas raštu.
- 5.4. Jeigu Pareiškėjo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, atsakyme į skundą Valdymo įmonė nurodo atsisakymo tenkinti skundą motyvus bei įvardina galimas interesų gynimo priemones (Pareiškėjo ir Valdymo įmonės derybų būdu, neteisminėmis ginčų nagrinėjimo priemonėmis, o jei nepavyksta pasiekti susitarimo nei vienu iš išvardytų būdų, tuomet ginčas gali būti nagrinėjamas teisme).
- 5.5. Atsakymas registruojamas Skundų registre. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais pateikiamas Pareiškėjui asmeniškai arba yra siunčiamas registruotu paštu.
- 5.6. Tuo atveju, jeigu Valdymo įmonė nėra atsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Valdymo įmonė atsako raštu Pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį. Atsakymas pateikiamas vadovaujantis Tvarkos 5.1 - 5.5 punktuose išdėstytos tvarkos.

6. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 6.1. Valdymo įmonė siekdama nustatyti savo veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, nuolat vertinta Skundų nagrinėjimo rezultatus. Valdymo įmonė, vertindama rezultatus:
 - 6.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustato priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 6.1.2. įvertina, ar esminės tam tikrų Skundų atsiradimo priežastys gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;
 - 6.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;
 - 6.1.4. jeigu reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
 - 6.1.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias ar sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Valdymo įmonės vadovams.
- 6.2. Valdymo įmonės vadovai ne rečiau kaip kartą per metus vertina Tvarkos veiksmingumą, atsižvelgdama į Skundų kiekį ir jų nagrinėjimo rezultatus. Jei susiklosto situacija, kai Skundai tampa pasikartojantys ir sisteminiai, Valdymo įmonės vadovybė gali priimti sprendimą Tvarkos veiksmingumą vertinti dažniau, nei kartą per metus.
- 6.3. Valdymo įmonė privalo ne trumpiau nei 3 metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.
- 6.4. Valdymo įmonė ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis teikia Lietuvos bankui informaciją apie dėl finansinių priemonių gautus Skundus pagal Lietuvos banko nustatytus reikalavimus Taisyklėse.
- 6.5. Valdymo 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).
- 6.6. Išnagrinėti Skundai bei medžiaga, susijusi su Skundų nagrinėjimu, archyvuojami ir saugomi Valdymo įmonėje ne trumpiau nei 3 metus.

7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 7.1. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos ar kitos valdybos sprendime nurodytos datos ir gali būti panaikinama, keičiama ir/ar pildoma tik Valdymo įmonės valdybos sprendimu. Tvarkos pakeitimai ir/ar papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos.
- 7.2. Tvarka peržiūrima bent kartą per metus arba pasikeitus taikytiniems teisės aktams. Už Tvarkos peržiūrą atsako Atsakingas darbuotojas.
- 7.3. Su Tvarka visi Valdymo įmonės darbuotojai ir valdymo bei priežiūros organų nariai turi būti supažindinti Valdymo įmonės nustatyta tvarka.
- 7.4. Darbuotojai, pažeidę Tvarkos nuostatas, atsako vidaus darbo tvarkos taisyklių, įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.