

## KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų Skundų nagrinėjimo taisyklių (toliau – Taisyklės) paskirtis – nustatyti UAB "Atelier Investment Management" (toliau – Bendrovė) klientų pretenzijų, Skundų ar prašymų (toliau – Skundas) pateikimo, nagrinėjimo bei taikaus ginčų sprendimo procesą, atsakymo pateikimo tvarką.

Už šių Taisyklių įgyvendinimą yra atsakingas Bendrovės direktorius. Direktorius užtikrina, kad Bendrovė:

- priims visus Bendrovei pateiktus Skundus bei efektyviai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos jų nagrinėjimą, laikydamasi įstatyminių nagrinėjimo terminų;
- vengs interesų konfliktų ir imsis visų reikalingų priemonių jiems nustatyti, o interesų konfliktams iškilus, – jiems pašalinti;
- registruos ir saugos gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;
- gautus Skundus paves nagrinėti Bendrovės darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti.

#### 2. Taisyklių teisinis pagrindas:

2.1. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1286/2014 dėl mažmeninių investicinių produktų paketų ir draudimo principu pagrįstų investicinių produktų (MIPP ir DIP) pagrindinės informacijos dokumentų.

2.2. Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas.

2.3. Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintos Finansų rinkos dalyvių gaunamų Skundų nagrinėjimo taisyklės (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais) bei kitais galiojančiais Bendrovės veiklą reguliuojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

#### 3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **atsakingas darbuotojas** – Bendrovės paskirtas darbuotojas, atsakingas už tinkamą klientų Skundų nagrinėjimą Bendrovėje;

3.2. **klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, įsigijęs arba ketinantis įsigyti Bendrovės valdomų kolektyvinio investavimo subjektų investicinių vienetų;

3.3. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo, t. y. klientas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas, potencialus klientas arba jo atstovas;

3.4. **Skundas** – Bendrovei raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus;

3.5. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Skundai.

3.6. kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos 2 punkte nurodytuose teisės aktuose.

### II. SKUNDO PATEIKIMAS

4. Pareiškėjas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė su Bendrovės teikiamomis paslaugomis susijusias jo teises ar įstatymų saugomus interesus, privalo ne vėliau kaip per 3 mėnesius po to, kai sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes.

5. Pareiškėjas raštišką Skundą gali pateikti šiais būdais:

5.1. įteikti jį aptarnaujančiam darbuotojui, Bendrovės direktoriui ar jį pavaduojančiam asmeniui ar paskirtam atsakingam darbuotojui;

5.2. pateikti elektroniniu paštu, nurodytu paslaugų teikimo sutartyje arba Bendrovės internetiniame puslapyje;

5.3. atsiųsti paštu paslaugų teikimo sutartyje nurodytu adresu korespondencijai;

5.4. įteikti per jam atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai įforminti įstatymų nustatyta tvarka;

5.5. kitu abiem šalis priimtinu ir paslaugų sutartyje įvardintu būdu, jeigu toks būdas yra nurodytas.

6. Raštu teikiamas Skundas gali būti laisvos arba Taisyklių priede nurodytos standartinės formos. Teikiant laisva forma Skundas turi būti adresuotas Bendrovės direktoriui, jame privalo būti ši informacija: Skundo teikėjas (vardas, pavardė, asmens kodas), paslaugų teikimo sutarties sudarymo data ir numeris, kontaktiniai duomenys (jeigu skiriasi nuo įvardintų paslaugų sutartyje), išsamiai išdėstyti faktai bei aplinkybės, dėl kurių teikiamas Skundas, pateikiamos su Skundu susijusių dokumentų (jeigu tokie yra) kopijos, nurodomas būdas, kuriuo Pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą.

7. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie Skundai, kurie parašyti lietuvių arba anglų kalba, tvarkingi ir įskaitomi, Pareiškėjo asmeniškai pasirašyti ir jame yra nurodyta visa būtina informacija. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti Skundai turi būti grąžinami Pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

8. Skundai užregistruojami jų gavimo dieną Skundų registracijos žurnale (toliau - Registracijos žurnalas).

### **III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKOMO PATEIKIMAS**

9. Skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo ir nešališkumo principais, visapusiškai patikrinant Skunde nurodytas aplinkybes.

10. Skundus nagrinėja ir atsakymą Pareiškėjui rengia atsakingas darbuotojas arba sudaryta komisija, atsakymą Pareiškėjui pasirašo Bendrovės direktorius. Skundą nagrinėjantys darbuotojai privalo vengti interesų konflikto, vadovaujantis Bendrovės interesų konflikto vengimo ir valdymo taisyklėmis.

11. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas Pareiškėjui pateikimas kaip galima greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Bendrovė išsiunčia negalutinį atsakymą aiškiai nurodžiusi atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo įregistravimo dienos.

12. Bendrovė Pareiškėjui pateikia išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu į visus jo Skunde iškeltus klausimus. Prie atsakymo gali būti pridėamos atsakymą pagrindžiančių dokumentų, kurių neturi ar negali turėti Pareiškėjas, kopijos.

13. Parengtas rašytinis atsakymas Pareiškėjui išsiunčiamas vienu iš būdų, kurį šis nurodė laisvos formos Skunde ar pildydamas standartinę Skundo formą. Nenurodžius pageidaujamo atsakymo pateikimo būdo, atsakymas siunčiamas paštu. Atsakymas gali būti pateikiamas ir kitoje nei popierius patvariojoje laikmenoje, jeigu dėl to Bendrovė susitarė su Pareiškėju.

14. Atsakymas į Skundą rengiamas ta pačia kalba, kuria Skundas buvo pateiktas.

15. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki atsakymo į Skundą parengimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis Pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus, ar atsiimti savo Skundą. Jei Pareiškėjas atsisako savo Skundo, Bendrovė nutraukia pradėtą nagrinėjimą.

16. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami Bendrovės ir Pareiškėjo (kliento) susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Pareiškėjas (klientas), tiek Bendrovė, paskirdama derybose atstovaujantį darbuotoją.

17. Skundą nagrinėjantis asmuo ar Komisija savo sprendimą priima atsižvelgiant į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasi galiojančia Lietuvos Respublikos teise, sveiku protu bei sąžiningumu.

## VI. VERTINIMAS

18. Bendrovė, siekdami nustatyti veiklos trūkumus ir potencialias rizikas, nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus.

19. Bendrovės direktorius vertina:

19.1. esmines Skundų atsiradimo priežastis ir jų šalinimo priemones;

19.2. ar nustatyta esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundus dėl kitų Bendrovės produktų ar teikiamų paslaugų;

19.3. ar nustatytos tam tikrų Skundų esminės atsiradimo priežastys gali būti pašalintos ir nustatyti jų šalinimo priemones ir procedūras ir, jeigu reikia, jas pašalinti;

20. Bendrovės direktorius įvertinęs informaciją, pristato ją Valdybai bent kartą metuose.

## V. KONTROLĖ

21. Skundų valdymo proceso kontrolę (ar laikomasi šių Taisyklių bei teisės aktų reikalavimų) vykdo Atitikties specialistas.

22. Atitikties specialistas privalo apie užfiksuotus pažeidimus nedelsdamas raštu informuoti Bendrovės direktorių ir Valdybą.

23. Informacija apie Skundų valdymo proceso vertinimą turi būti įtraukiama į atlikties ataskaitas.

## VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Bendrovė ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pabaigos pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus Skundus, vadovaudamasi Lietuvos banko reikalavimais.
22. Direktorius užtikrina, kad Bendrovės darbuotojai būtų supažindami su šiomis Taisyklėmis.
23. Taisyklės turi būti peržiūrėtos bent kartą per metus, taip pat nedelsiant pasikeitus su šiomis Taisyklėmis susijusiems teisėms aktams.
24. Taisyklės yra tvirtinamos ir gali būti keičiamos tik Valdybos sprendimu.
25. Tuo atveju, kai Pareiškėjo netenkina gautas atsakymas į jo Skundą ar atsakymo jis negauna, Pareiškėjas turi teisę savo interesus ginti kreipdamasis į Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybą (Žalgirio g. 90, Vilnius, <https://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai>).
26. Pareiškėjas turi teisę pateikti Bendrovei pakartotinį Skundą, kartu atskleisdamas papildomai paaiškinusias aplinkybes ar pateikdamas papildomus Skundžiamų faktų įrodymus. Pakartotinis Skundas nagrinėjamas tokia pat tvarka, kaip ir pirminis.
27. Klientas savo teisėtus interesus taip pat gali ginti teismine tvarka kreipdamasis į teismą.
28. Išnagrinėti Skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 10 (dešimt) metų.
29. Taisyklės viešai skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje adresu [www.atelierinvest.com](http://www.atelierinvest.com) ir pateikiama kiekvienam to pageidaujantiems asmeniui nemokamai.

Asmens vardas ir pavardė/Juridinio asmens pavadinimas:  
Asmens kodas/Įmonės kodas:  
Sutarties Nr. ir data\*:  
Adresas:  
Telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas:

UAB "Atelier Investment Management"  
Gedimino pr. 20-27, Vilnius

**SKUNDAS**

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(sudarymo vieta)

Pridedamų dokumentų sąrašas:

1. ....
2. ....

Patvirtinu, kad visa mano pateikta informacija yra tiksli ir teisinga.

**Nurodyti, koku būdu pageidaujama gauti atsakymą:**

- Asmeniškai pateikti atsakymą
- Atsakymą atsiųsti el. paštu
- Atsakymą atsiųsti pašu
- Kitas būdas

\_\_\_\_\_  
(Pareiškėjo vardas , pavardė, parašas)

\*nurodyti paslaugų sutarties, dėl kurios teikiamas Skundas, numerį (nebūtina, jeigu Skundas nesusijęs su sutarties vykdymu)