

**UAB FMĮ „MYRIAD CAPITAL“
KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šioje UAB FMĮ „Myriad capital“ (toliau – **Įmonė**) Klientų skundų nagrinėjimo tvarkoje (toliau – **Tvarka**) nustatyti reikalavimai, kurių privalo laikytis Įmonės darbuotojai priimdami, registruodami, nagrinėdami klientų skundus, susijusius su Įmonės teikiamomis investicinėmis ir papildomomis paslaugomis ir (arba) klientais sudarytomis sutartimis bei priimdami sprendimus dėl šių skundų. Tvarkoje yra nustatomos nuostatos, kurios padeda greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti pareiškėjų skundų valdymo procesą.
2. Tvarka yra suderinta ir parengta vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis „Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis“ bei Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu. Tvarkos nuostatos turi būti reguliariai peržiūrimos ir suderinamos su aktualiomis susijusių teisės aktų nuostatomis.
3. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Atsakingas asmuo** – Įmonės vadovo įsakymu paskirtas asmuo, nagrinėjantis klientų skundus bei atliekantis skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą;
 - 3.2. **Atsakymas** – Įmonės raštu pateiktas paaiškinimas Pareiškėjui išnagrinėjus Skundą ir priėmus sprendimą dėl Skunde keliamų reikalavimų;
 - 3.3. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Įmonė teikia investicines ir (arba) papildomas paslaugas;
 - 3.4. **Pareiškėjas** – dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas ar potencialus Klientas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas, arba bet kurio iš anksčiau išvardintų subjektų tinkamai įgaliotas atstovas;
 - 3.5. **Skundas** – Įmonei raštu pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ir (arba) teisėti interesai, susiję su Įmonės teikiamomis paslaugomis ir (arba) sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus;
 - 3.6. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, taip pat faksu, elektroniniu paštu, žodžiu, įrašomu telefono skambučiu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Pareiškėjų skundai;
 - 3.7. **Skundų valdymo procesas** – Įmonės darbuotojų veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.
4. Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatyme ir kituose susijusiuose teisės aktuose, nebent šioje Tvarkoje būtų aiškiai nurodyta kitaip.
5. Tvarkos nuostatos netaikomos ir Skundas nėra nagrinėjamas, jeigu nustatoma, kad Įmonė nėra atsakinga už Skunde nurodytos veiklos vykdymą. Tokiu atveju, Įmonė parengia Atsakymą pareiškėjui nurodydama atsisakymo priimti Skundą priežastis, taip pat, jeigu įmanoma, nurodydama Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį arba instituciją.

6. Jeigu Skunde nurodyta Įmonės veikla nereguluojama Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkos įstatymo ar kitų susijusių specialiųjų įstatymų bei neprižiūrima Lietuvos banko, šios Tvarkos nuostatos tokiam Skundo nagrinėjimui yra taikomos *mutatis mutandis*.
7. Tvarkos nuostatų laikymasis yra privalomas visiems Įmonės darbuotojams.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

8. Įmonė Pareiškėjo prašymu raštu suteikia jam informaciją apie Skundu valdymo procesą arba kitą jam reikalingą informaciją, susijusią su Skundų valdymo procesu.
9. Tvarkos 8 punkte nurodyta viešai skelbiama ir Pareiškėjams teikiama aktuali, aiški ir tiksli informacija, kuri apima:
 - 9.1. informaciją, kurią Pareiškėjai turi nurodyti Skunde;
 - 9.2. asmens arba Įmonės kontaktinius duomenis bei būdus, kuriais yra paduodamas Skundas;
 - 9.3. terminą, per kurį Įmonė turi išnagrinėti Skundą;
 - 9.4. informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į Lietuvos banką, kaip kompetentingą ginčų, kylančių tarp vartotojų ir investicines ir (arba) papildomas paslaugų tiekėjų, nagrinėjimo instituciją.
10. Pareiškėjai savo reikalavimus ir juos pagrindžiančius dokumentus (Skundus) paduoda raštu (popierine ar elektronine forma). Siekiant išvengti neaiškumų, informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Tvarkoje nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.
11. Pareiškėjas gali pateikti Skundą telefonu, tuo atveju, jeigu skambinama Įmonės telefonu, kuriuo skambinant pokalbiai yra įrašomi. Įrašant pokalbį yra fiksuojama skambučio gavimo data ir laikas.
12. Įrašančiu telefonu pateiktas Skundas yra prilyginamas rašytiniam skundui. Informacija apie galimybę pateikti Skundą įrašančiu telefonu ir įrašančio telefono numeris yra skelbiami viešai.
13. Jeigu Pareiškėjui pateikus Skundą įrašančiu telefonu yra nustatoma, kad, atsižvelgiant į Skundą esmę, prigimtį, faktines aplinkybes, turinį bei sudėtingumą, bus neįmanoma arba sudėtinga tinkamai, išsamiai ir visapusiškai išnagrinėti Skundą ir parengti Atsakymą, Atsakingas asmuo gali paprašyti Kliento pateikti savo Skundą raštu. Jeigu Klientas atsisako pateikti Skundą raštu, Atsakyme pažymima, jog Klientas atsisakė pateikti Skundą raštu ir tai galėjo turėti įtakos tinkamam ir visapusiškam Skundo išnagrinėjimui.
14. Skundai ir jį pagrindžiantys dokumentai turi būti pateikiami lietuvių arba anglų kalba. Jeigu Skundas yra teikiamas kita kalba, Pareiškėjas privalo kartu su Skundu pateikti vertėjo parašu patvirtintus vertimus į lietuvių arba anglų kalbą. Įmonės Atsakymas yra rengiamas lietuvių arba anglų kalba, atsižvelgiant į tai, kokia kalba buvo paduotas Skundas ar jo vertimai.
15. Pareiškėjai turi teisę prašyti, kad Įmonė pateiktų Skundo gavimo faktą patvirtinančius dokumentus.
16. Įmonei pateikti Pareiškėjo asmens duomenys ir kita informacija yra tvarkoma atsižvelgiant į galiojančius asmenų duomenų apsaugai taikomus teisės aktų reikalavimus.

17. Skundus Įmonėje nagrinėja ir Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą atlieka Atsakingas asmuo. Įmonės vadovas, skirdamas Atsakingą asmenį, privalo įsitikinti, kad Atsakingas asmuo turi pakankamai įgūdžių, patirties ir žinių šiai funkcijai vykdyti, taip pat suteikia Atsakingam asmeniui prieigą prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
18. Jeigu Skundą gauna (priima) kitas Įmonės darbuotojas, jis nedelsiant apie gautą (priimtą) Skundą informuoja Atsakingą asmenį, perduodamas jam visą su Skundu susijusią informaciją ir medžiagą.
19. Tuo atveju, jeigu Skundas yra susijęs su Atsakingo asmens atliktais veiksmais arba Atsakingas asmuo dėl kitų priežasčių mano, jog jis asmeniškai gali būti suinteresuotas skundo išnagrinėjimu (interesų konfliktas), Atsakingas asmuo informaciją apie interesų konflikto turinį ir šaltinį nedelsiant pateikia Įmonės vadovui, kad jis paskirtų kitą atsakingą asmenį konkrečiam Skundui išnagrinėti.

III. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Valdydami skundus Įmonės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.
21. Visi Įmonėje gauti Skundai registruojami nedelsiant po Skundo gavimo.
22. Skundų registravimo žurnale nurodoma:
 - 22.1. unikalus Skundui suteikiamas numeris, pagal kurį Skundas gali būti identifikuojamas;
 - 22.2. Pareiškėjo vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;
 - 22.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
 - 22.4. Skundo gavimo data ir būdas (kaip buvo pateiktas Skundas);
 - 22.5. Skundo esmė (trumpas Skundo turinys);
 - 22.6. skundžiamos Įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 22.7. Atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
 - 22.8. Priimtas galutinis sprendimas.
23. Registruojami ir nagrinėjami visi tinkamai pateikti Skundai, susiję su Įmonės ar jos darbuotojų veiksmais ar neveikimu bei Įmonės teikiamomis paslaugomis. Žodžiu arba neįrašančiu telefonu pateikti Skundai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju, Įmonės darbuotojas, kuriam buvo pateiktas toks Skundas, privalo informuoti Pareiškėją apie jo teisę paduoti Skundą tinkamu būdu.
24. Pakartotinai nėra nagrinėjami Skundai pateikti dėl to paties pagrindo ir dalyko. Tokie Skundai yra gražinami Pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastis.
25. Priimami tvarkingai ir įskaitomai surašyti Skundai, kuriuose pateikiama Įmonės reikalaujama informacija. Neįskaitomi, nesuprantamai surašyti Skundai arba Skundai, kuriuose trūksta informacijos ir duomenų, kad būtų galima tinkamai ir visapusiškai išnagrinėti Skundą, yra gražinami Pareiškėjui nurodant trūkumus ir prašant juos patikslinti ar ištaisyti. Jeigu Atsakingam asmeniui paprašius patikslinti Skundą Pareiškėjas jo nepatikslina, Skundai paliekami nenagrinėti.
26. Anoniminiai skundai nėra nagrinėjami, išskyrus atvejus, kuomet siekiama, kad nenukentėtų Įmonės ar jos Klientų interesai. Sprendimą dėl tokio skundo nagrinėjimo priima Įmonės vadovas Atsakingo asmens teikimu.

27. Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas Pareiškėjui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu popieriuje ar kitoje patvarioje laikmenoje, jeigu dėl to susitarė Klientas ir Įmonė. Jeigu išskirtiniais atvejais dėl kokių nors priežasčių, kurių Įmonė negali kontroliuoti, Skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, Atsakingas asmuo privalo apie tai pranešti Pareiškėjui išsiunčiant negalutinį Atsakymą, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio Atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
28. Atsakingas asmuo, matydamas, kad Skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai, dokumentai ar kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę paprašyti Pareiškėjo raštu pateikti papildomus paaiškinimus, dokumentus ar kitus rašytinius įrodymus. Atsakingas asmuo kartu su prašymu pateikti papildomą informaciją ar dokumentus, nurodo protingą terminą informacijai ir dokumentams pateikti.
29. Pareiškėjas bet kada savo iniciatyva turi teisę patikslinti Skundą, pateikti papildomus paaiškinimus ar kitus rašytinius įrodymus, pagrindžiančius Pareiškėjo reikalavimus, taip pat pakeisti savo reikalavimą arba atsisakyti Skundo. Pareiškėjui atsisakius Skundo, jo nagrinėjimas nutraukiamas.
30. Skundai yra nagrinėjami ir atsakymas visais atvejais yra pateikiamas raštu, Skunde nurodytu adresu. Atsakymai į elektroniniu būdu pateiktus Skundus yra išsiunčiami Pareiškėjo nurodytu elektroniniu adresu.
31. Atsakyme turi būti nurodomas Įmonės priimtas sprendimas, sprendimo motyvai bei, jeigu galima, su sprendimo įgyvendinimu susijusios aplinkybės.
32. Išnagrinėjus skundą, gali būti nuspręsta:
 - 32.1. Visiškai arba iš dalies atlyginti padarytą žalą (nuostolius);
 - 32.2. Iš naujo suteikti paslaugas, dėl kurių buvo pateiktas Skundas;
 - 32.3. Gražinti pinigines lėšas, kurias Pareiškėjas sumokėjo už Įmonės suteiktas paslaugas;
 - 32.4. Išmokėti kompensaciją;
 - 32.5. Perduoti paslaugų Pareiškėjui teikimą kitai Pareiškėjo nurodytai įmonei, turinčiai teisę teikti atitinkamas paslaugas;
 - 32.6. Padaryti atitinkamus pakeitimus ir (arba) suteikti reikiamą informaciją ar (ir) pateikti atitinkamus paaiškinimus;
 - 32.7. Atsiprašyti;
 - 32.8. Netenkinti Skundo.
33. Gali būti taikomos ir kelios šios Tvarkos 32 punkte numatytos priemonės, siekiant kaip įmanoma labiau atlyginti patirtą žalą (nuostolius).
34. Tuo atveju, kai Pareiškėjo skundas yra netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Pareiškėjui teikiamame atsakyme privalo būti nurodyti atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, tačiau neapsiribojant, Pareiškėjo teisė kreiptis į Lietuvos banką, kaip kompetentingą ginčo, kilusio tarp Pareiškėjo ir Įmonės, nagrinėjimo instituciją arba teismus.
35. Siekiant išspręsti ginčus taikiai, gali būti inicijuojami susitikimai, derybos, rengiamos diskusijos. Susitikimuose, derybose ar diskusijose dalyvauja Atsakingas asmuo arba jo įgaliotas Įmonės darbuotojas.
36. Galutinį sprendimą dėl išnagrinėto skundo priima Įmonės vadovas, atsižvelgdamas į

Atsakingo asmens siūlymą.

IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

37. Įmonė, siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, nuolat vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Tinkamą skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą organizuoja ir atlieka Atsakingas asmuo, kuris:
- 37.1. renka informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra Įmonės teikiama paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, siekdamas nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustato priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 37.2. įvertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos ir nustato jų šalinimo būdus;
 - 37.3. įvertina, ar esminės tam tikrų skundų atsiradimo priežastys gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 37.4. jei reikia, informuoja apie nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis atsakingus Įmonės darbuotojus ir imasi priemonių pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis;
 - 37.5. informaciją apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai pateikia Įmonės vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
38. Atsakingas asmuo organizuodamas ir atlikdamas skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą konsultuojasi su kitais Įmonės darbuotojais, įskaitant, tačiau neapsiribojant, Įmonės atitikties pareigūnu.
39. Tuo atveju, jeigu Atsakingas asmuo nustato, jog tam tikra informacija arba duomenys yra reikšmingi, siekiant užtikrinti Įmonės veiklos atitiktį teisės aktų reikalavimams, Atsakingas asmuo tokią informaciją arba duomenis perduoda Įmonės atitikties pareigūnui. Atitikties pareigūnui taip pat suteikiama galimybė susipažinti su visais kitais Įmonėje gautais skundais.

V. SKUNDŲ IR SU JAIS SUSIJUSIŲ DUOMENŲ SAUGOJIMAS

40. Įmonė saugo visus Klientų pateiktus Skundus ir su Klientų Skundų nagrinėjimu susijusią medžiagą bei dokumentus, įskaitant, tačiau neapsiribojant Įmonės priimtais sprendimais dėl Skundo išnagrinėjimo, ne mažiau kaip 3 (tris) metus nuo galutinio Atsakymo pateikimo Klientui dienos.
41. Įmonė ne mažiau kaip 3 (tris) metus saugo informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Įmonė ne vėliau kaip per 2 (du) mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus dėl finansinių priemonių (Priedas Nr. 1).
43. Įmonė Lietuvos bankui teikia informaciją apie Įmonės gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Tvarkos 37 punktu. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat Įmonės vadovams teiktos medžiagos pagal 37.5 papunkčio pagrindu per ataskaitinį laikotarpį atliktą gautų skundų analizės kopiją. Jeigu skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, turi būti pateiktas apie tai informuojantis pranešimas.

44. Atsakingas asmuo privalo ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus peržiūrėti Tvarką, įvertindamas, ar Tvarkos nuostatos atitinka Įmonės poreikius ir pateikia pasiūlymu Įmonės vadovui dėl tvarkos tobulinimo. Įmonės vadovas, įvertinęs pateiktus siūlymus, priima sprendimą dėl siūlomų pakeitimų pateikimo tvirtinti Įmonės valdybai. Ši Tvarka keičiama ir (arba) papildoma Įmonės valdybos sprendimu.
45. Jeigu nagrinėjant Klientų pateiktus Skundus susiklosto situacijos, kurių ši Tvarka nereglamentuoja, jos sprendžiamos taikant galiojančių aktualių teisės aktų nuostatų reikalavimus ir (arba) vadovaujantis bendraisiais teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais, stengiantis maksimaliai užtikrinti geriausių Pareiškėjų interesus ir susiklosčiusią situaciją išspręsti taikiai.

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, apsigkeitimo, 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)