

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

UAB FMĮ „MYRIAD CAPITAL“

Paskirtis	Vidiniam naudojimui ir pateikimui Klientams
Taikomumas	Visi Įmonės darbuotojai
Atsakingas asmuo	Įmonės direktorius
Patvirtinta	Valdybos sprendimu
Patvirtinimo data	2026-07-10
Dokumento versija	4

TURINYS

1. BENDROSIO NUOSTATOS	1
2. SĄVOKOS	1
3. TAIKYMO SRITIS.....	2
4. BENDRIEJI REIKALAVIMAI.....	2
5. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS	3
6. DUOMENŲ KAUPIMAS IR SAUGOJIMAS	5
7. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS	5
8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS.....	6
PRIEDAS Nr. 1	7

1. BENDROSIO NUOSTATOS

- 1.1. Ši klientų skundų nagrinėjimo politika (toliau – **Politika**) nustato klientų skundų nagrinėjimo tvarką UAB FMĮ „Myriad capital“ (toliau – **Įmonė**).
- 1.2. Politika parengta vadovaujantis:
 - 1.2.1. Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu (toliau – **Įstatymas**);
 - 1.2.2. Komisijos deleguotuoju reglamentu (ES) 2017/565;
 - 1.2.3. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis (toliau – **Taisyklės**);
 - 1.2.4. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-23 patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis;
 - 1.2.5. bei kitais galiojančiais Įmonės veiklą reguliuojančiais Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktais, priežiūros institucijų gairėmis ir pozicijomis.
- 1.3. Jei būtų neatitikimų tarp šios Politikos ir imperatyvių teisės aktų nuostatų, taikomos atitinkamų teisės aktų nuostatos.
- 1.4. Įmonės darbuotojai, įgyvendinant šią Politiką bei vykdant klientų skundų nagrinėjimą, privalo siekti greito ir teisingo klientų ir potencialių klientų skundų registravimo, nagrinėjimo ir sprendimų priėmimo.

2. SĄVOKOS

- 2.1. Šioje Politikoje, išskyrus, jeigu kontekstas aiškiai reikalauja kitos reikšmės, toliau nurodytos sąvokos, parašytos iš didžiosios raidės, turi žemiau nurodytas reikšmes:

2.1.1. Atsakymas	Įmonės klientui (-ams) teikiamas rašytinis išaiškinimas dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.
2.1.2. Atsakingas asmuo	Įmonės direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo, nagrinėjantis klientų skundus.
2.1.3. Darbuotojas	visi Įmonės darbuotojai.
2.1.4. Direktorius	Įmonės direktorius.
2.1.5. Klientas	fizinis arba juridinis asmuo, kita organizacija ar jos padalinys, kuriam Įmonė teikia paslaugas.
2.1.6. 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.

2.1.7. 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. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti Pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis.

2.1.8. Skundų registracijos žurnalas

žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Pareiškėjų skundai.

2.1.9. Skundų valdymo procesas

Darbuotojų veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.

2.2. Kitos Politikoje vartojamos sąvokos turėtų būti suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos šioje Politikoje ir 1.2 punkte nurodytuose teisės aktuose.

3. TAIKymo SRITIS

3.1. Politika yra taikoma bei privaloma visiems Darbuotojams, dalyvaujantiems skundų valdymo procese. Skundo valdymo proceso metu Darbuotojai privalo vadovautis ir paisyti pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei operatyvumo principų.

3.2. Politikos 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.

4. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4.1. Informaciją apie skundų valdymo procesą Įmonė viešai skelbia Įmonės interneto svetainėje www.myriadcapital.lt bei pateikia kiekvienam Klientui raštu, esant šio prašymui.

4.2. Įmonė viešai skelbia ir Klientams pateikia arba (i) šią Politiką bei nurodo Įmonės kontaktinius duomenis, kuriais galima pateikti Skundą, arba (ii) šios Politikos pagrindu parengtą informaciją, kuri turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:

4.2.1. informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde;

4.2.2. kontaktinius duomenis, kuriais turi būti pateikiamas Skundas;

4.2.3. terminą, per kurį Įmonė turi išnagrinėti skundą; ir

4.2.4. informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.

4.3. Klientas, manantis, kad Įmonė netinkamai teikia paslaugas ar kitaip pažeidžia jo teises ar teisėtus interesus, ar esant kitų pagrįstų priežasčių, turi teisę pateikti Skundą.

4.4. Pareiškėjas Skundą gali pateikti asmeniškai, atvykęs į Įmonės buveinę, ir/ar kitais Įmonės nurodytais kontaktiniais duomenimis, t.y., elektroniniu paštu accounts@myriadcapital.lt.

4.5. Įmonė nepriima ir nenagrinėja žodžiu ar telefonu pateiktų Skundų. Pareiškėjui pateikus Skundą žodžiu (susitikimo metu ar telefonu), Skundą priėmęs Darbuotojas privalo paaiškinti besikreipiančio asmens teisę pateikti Skundą raštu.

4.6. Skundai, pateikti elektroniniu būdu (accounts@myriadcapital.lt), turi būti sudaryti taip, kad būtų galima nustatyti Skundą pateikusį asmenį ir suprasti Skundo turinį.

4.7. 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.

- 4.8. 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.
- 4.9. Skunde taip pat turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Įmonės, jos Darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmai (ginčo aplinkybės) bei motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.
- 4.10. 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.
- 4.11. Pareiškėjas savo Skundą turi teisę paduoti per savo atstovą, kurio įgaliojimai yra įforminti galiojančių teisės aktų nustatyta tvarka.
- 4.12. Skundai jų gavimo dieną registruojami Skundų registracijos žurnale. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti pateikiamas Skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas.
- 4.13. Atsakymai Pareiškėjams visais atvejais teikiami raštu jų nurodytais kontaktiniais duomenimis.
- 4.14. Skundai, pateikti rašytine forma, kurių Pareiškėjas nėra pasirašęs, arba kuriuose nenurodytas Pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (arba kitas tikslus adresą, jeigu Pareiškėjas atsakymą pageidauja gauti ne savo gyvenamosios vietos adresu), jei Pareiškėjas yra fizinis asmuo, arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (arba kitas tikslus adresą, jeigu Pareiškėjas atsakymą pageidauja gauti ne savo buveinės adresu), ir Atsakingam asmeniui pateikus prašymą Pareiškėjui nepatikslinus trūkstamų duomenų, paliekami nenagrinėti.
- 4.15. Neįskaitomi ar nesuprantamai išdėstyti Skundai, pateikti rašytine forma, grąžinami Pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
- 4.16. 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, Atsakingas asmuo 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 Politiką Skundai yra nagrinėjami, ar yra grąžinami Pareiškėjams.
- 4.17. Jeigu Skundą priima (gauna) ne pats Atsakingas asmuo, o kitas Darbuotojas, turintis teisę priimti Klientų Skundus, apie Skundo gavimo faktą turi būti nedelsiant pranešama Atsakingam asmeniui, perduodant visą gautą medžiagą.
- 4.18. 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.

5. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 5.1. Skundus nagrinėja Atsakingas darbuotojas, kuriuo yra skiriamas pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti asmuo. Įmonė suteikia Atsakingam darbuotojui prieigą prie visų Skundo nagrinėjimui reikalingų duomenų.
- 5.2. Esant poreikiui ir siekiant užtikrinti Politikos nuostatų laikymąsi, gali būti skiriamas daugiau nei vienas Atsakingas asmuo.
- 5.3. 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.
- 5.4. Skundų registracijos žurnale nurodoma:
 - 5.4.1. Registracijos numeris;
 - 5.4.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 5.4.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas ir kiti kontaktiniai duomenys;
 - 5.4.4. Skundo gavimo data ir jo pateikimo būdas;
 - 5.4.5. Skundo esmė (trumpas turinys);

- 5.4.6. Skundžiamos Įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
- 5.4.7. Atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
- 5.4.8. Galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas); ir
- 5.4.9. Skundą nagrinėjusio ir atsakymą pareiškėjui teikusio Įmonės darbuotojo Vardas Pavardė, pareigos.
- 5.5. 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.
- 5.6. Skundas privalo būti išnagrinėtas ir į jį atsakyta pateikiant išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą kuo skubiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
- 5.7. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, Atsakingas asmuo privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, išsiunčiant negalutinį atsakymą bei aiškiai nurodant atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.
- 5.8. Jeigu Įmonė neatsako į Skundą ar Įmonės atsakymas netenkina Kliento, Įmonė informuoja Klientą apie jo teisę:
 - 5.8.1. jeigu Klientas pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju, informuoja vartotoją apie jo teisę dėl Įmonės veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienierius) metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos, kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Gedimino pr. 6, LT- 10100 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;
 - 5.8.2. jeigu Klientas pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju, informuoja vartotoją, kad ginču 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;
 - 5.8.3. kad ginčų, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos, neteisminio sprendimo procedūros subjektas yra Valstybinė duomenų apsaugos tarnyba, adresas L. Sapiegos g. 17, LT-10312 Vilnius, interneto svetainės adresas www.ada.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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).
- 5.12. Atsakingas asmuo nagrinėja skundą vadovaudamasis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
- 5.13. Galutinį sprendimą dėl išnagrinėto Skundo priima Direktorius, atsižvelgdamas į Atsakingo asmens pasiūlymą.
- 5.14. Išnagrinėjus Skundą, gali būti nuspręsta:
 - 5.14.1. visiškai arba iš dalies atlyginti padarytą žalą (nuostolius);
 - 5.14.2. iš naujo suteikti paslaugas, dėl kurių buvo pateiktas Skundas;
 - 5.14.3. grąžinti pinigines lėšas, kurias Pareiškėjas sumokėjo už Įmonės suteiktas paslaugas;
 - 5.14.4. išmokėti kompensaciją;

- 5.14.5. perduoti paslaugų Pareiškėjui teikimą kitai Pareiškėjo nurodytai įmonei, turinčiai teisę teikti atitinkamas paslaugas;
- 5.14.6. padaryti atitinkamus pakeitimus ir (arba) suteikti reikiamą informaciją ir (arba) pateikti atitinkamus paaiškinimus;
- 5.14.7. atsiprašyti; ar
- 5.14.8. skundo netenkinti.
- 5.15. Siekiant kaip įmanoma labiau atlyginti Pareiškėjo patirtą žalą (nuostolius), gali būti taikomos ir kelios alternatyvios šios Politikos 5.14 punkte numatytos priemonės.
- 5.16. Kai Pareiškėjo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, pateikiamame atsakyme privalo būti išdėstomi atsisakymo tenkinti ar atsisakymo tenkinti Skundą iš dalies motyvai, bei nurodomos kitos galimos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant Politikos 5.8 punkte nurodytą Pareiškėjo (vartotojo) teisę kreiptis į Lietuvos banką.
- 5.17. Sprendimas dėl išnagrinėto Skundo įforminamas raštu ir atsakymas kaip įmanoma greičiau išsiunčiamas Pareiškėjui.
- 5.18. Skundai, pareikšti dėl to paties pagrindo ir dalyko, kurie atitinka jau įmonės išnagrinėtus Skundus, pakartotinai nenagrinėjami ir grąžinami Pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

6. DUOMENŲ KAUPIMAS IR SAUGOJIMAS

- 6.1. Laikydamosi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, Įmonė, kaip duomenų valdytojas, tvarko asmens duomenis, kurie pateikiami Skundų nagrinėjimo metu, taip pat dokumentus, kuriuose užfiksuotas Skundo nagrinėjimo rezultatas. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Pareiškėjų Skundai saugomi Įmonėje ne trumpiau kaip 3 (tris) metus po galutinio Atsakymo Pareiškėjui pateikimo. Įmonė taip pat ne mažiau kaip 3 (tris) metus saugo informaciją apie Įmonės priimtus sprendimus dėl Skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.
- 6.4. 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.
- 6.5. Asmenys, norintys įgyvendinti savo teises, kaip nurodyta Politikos 6.4 punkte, privalo pateikti prašymą Įmonei. Teisių įgyvendinimo procedūra bus pradėta tik nustačius asmens tapatybę tiesiogiai arba patikimu nuotoliniu būdu.
- 6.6. Skundų nagrinėjimo metu gauti asmens duomenys gali būti perduodami priežiūros institucijoms, pvz. Lietuvos bankui ar kitiems gavėjams, jeigu tai būtina siekiant atsakyti į Skundo klausimus ar kitaip spręsti susidariusią situaciją. Asmens duomenys nėra perduodami už Europos Sąjungos ar Europos Ekonominės Erdvės ribų.

7. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 7.1. Atsakingas asmuo, siekdamas nustatyti trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Atsakingas asmuo imasi šių priemonių:
 - 7.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra Įmonės teikiama paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį bei priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 7.1.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų Įmonės teikiamų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 7.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo

būdus;

7.1.4. jei reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis; ir

7.1.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemes Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Direktoriui ir valdybai, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 8.1. Įmonė, pasibaigus kalendoriniams metams iki kitų metų kovo 1 d., 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 Politikos 7 punktu.
- 8.2. 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).
- 8.3. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Politikoje nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.
- 8.4. Už Politikos įgyvendinimą atsako Direktorius, o kasdienio Politikos laikymosi kontrolę užtikrina už Įmonės veiklos atitiktį teisės aktų reikalavimams atsakingas darbuotojas atlikdamas vidaus kontrolės procedūras.
- 8.5. Atsakingas asmuo privalo ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus peržiūrėti Politiką, įvertinti ar Politikos nuostatos atitinka Įmonės poreikius ir pateikti pasiūlymus Direktoriui dėl Politikos tobulinimo. Direktorius įvertinęs pateiktus siūlymus priima sprendimą dėl siūlomų pakeitimų pateikimo tvirtinti Įmonės valdybai.
- 8.6. Ši Politika keičiama ir (arba) papildoma Įmonės valdybos sprendimu.

GAUNAMŲ SKUNDŲ ATASKAITŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

Įmonė gaunamų skundų ataskaitą teikia *json* formatu per Lietuvos banko informacinę sistemą REGATA (toliau – Informacinė sistema).

SKND_01 forma. Šioje formoje nurodomas per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų ir skundų rūšių skaičius.

Skilties pavadinimas	Pildymo nurodymai
Gauti (G) / patenkinti arba iš dalies patenkinti (P) skundai	Priskiriamas skundo statusas, pasirenkant vieną iš parinkčių: Gauti. Pasirinkimas privalomas. Patenkinti arba iš dalies patenkinti skundai. Pasirinkimas privalomas, kai skundas yra patenkintas arba iš dalies patenkintas.
Paslaugos, finansinės priemonės rūšis	Skundai grupuojami pagal paslaugos ar finansinės priemonės, kurią teikia Įmonė, rūšį, pasirenkant vieną iš parinkčių: Finansinės priemonės ir kriptoturtas Finansinės priemonės Kriptoturtas Kitos paslaugos Indėlių ir kitų grąžintinų lėšų priėmimas Elektroninių pinigų leidimas ir išpirkimas Kitos paslaugos
Skundo rūšis	Skundai grupuojami pagal jų pobūdį: Finansinių priemonių ir kriptoturto paslaugos Klientų pavedimų priėmimas, perdavimas ir vykdymas Informacijos atskleidimas Finansinių priemonių arba kriptoturto portfelio valdymas Investavimo rekomendacijų teikimas Sandorių administravimas – atsiskaitymai, turto saugojimas ir pan. Sutarties sąlygų vykdymas ir taikomi mokesčiai Interesų konfliktų valdymas Pinigų plovimo (PP) ir teroristų finansavimo (TF) prevencijos priemonių taikymas Finansinių priemonių arba kriptoturto platinimas Daugiašalės prekybos sistemos administravimas Kriptoturto keitimas į lėšas ir (arba) kitą kriptoturtą

SKND_02 forma. Šioje formoje pateikiamas Įmonės gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas ir kitų, nei nurodyta SKND_01 formoje, skundų priežasčių aprašymas.

Skilties pavadinimas	Rūšis	Pildymo nurodymai	Pildymo parinktis
Gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas	Tekstinis	Pateikiama informacija apie Įmonės gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Taisyklių 23 punktu, ir (arba) finansų rinkos dalyvio vadovams teiktos medžiagos apie Taisyklių 23.5 papunkčio pagrindu per ataskaitinį laikotarpį atliktą gautų skundų analizę kopija. Ši informacija turėtų apimti priimtus (planuojamus) sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo. Jeigu atlikus skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, taip turėtų būti ir nurodoma.	Privaloma
Dokumento pavadinimas	Tekstinis	Tuo atveju, jei informacija apie gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą jau buvo teikta Lietuvos bankui iki ataskaitos pateikimo dienos, nurodomi dokumentų, kuriuose pateikta ši informacija, pavadinimai	Privaloma
Dokumento pateikimo data	Data	Tuo atveju, jei informacija apie gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą jau buvo teikta Lietuvos bankui iki ataskaitos pateikimo dienos, nurodoma dokumentų, kuriuose pateikta ši informacija, pateikimo sistemoje data	Privaloma
Kitų skundų priežasčių aprašymas	Tekstinis	Nurodomas gautų ir patenkintų skundų skaičius ir aprašomos šių skundų priežastys.	Privaloma, jei kitai priežasčiai priskirtų skundų dalis yra 10 proc. didesnė, palyginti su visais skundais
Bendras gautų skundų skaičius (vnt.)	Skaitinis	Nurodomas per ataskaitinį laikotarpį visų gautų skundų skaičius.	Privaloma