



**MUNDUS**  
ASSET MANAGEMENT

**PATVIRTINTA**

**Direktorius 2016 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. 2016/03/01-1**

## Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau - Taisyklės) yra skirtos užtikrinti greitą ir teisingą UAB „Mundus“, turto valdymo bendrovės (toliau - Įmonė) klientų skundų nagrinėjimą, taip pat klientų skundų ir priemonių, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą.
2. Taisyklės yra parengtos pagal Lietuvos Respublikos Finansinių priemonių rinkų įstatymo ir Lietuvos banko Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių reikalavimus. Taisyklėse naudojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos šiame punkte nurodytuose teisės aktuose.
3. Taisyklės yra prieinamos interneto svetainėje [bridge.invl.com](http://bridge.invl.com).
4. Pareiškėjo prašymu, Taisyklės ir kita pareiškėjui reikalinga informacija, susijusi su skundų valdymo procesu, pateikiamos raštu.

### II. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

5. Skundai Įmonei teikiami el. pašto adresu [bridge@invl.com](mailto:bridge@invl.com). Skunde būtina informacija nurodyta Taisyklių 10 punkte.
6. Vartotojų apsaugos klausimais pareiškėjas turi galimybę kreiptis į Lietuvos banko Priežiūros tarnybą.
7. Skundus nagrinėja už darbą su klientais atsakingas Įmonės darbuotojas, pagal konkretaus skundo pobūdį pasitelkdamas kitus Įmonės darbuotojus. Taisyklėmis vadovaujasi visi Įmonės darbuotojai, dalyvaujantys skundų valdymo procese.
8. Valdydami skundus Įmonės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.
9. Įmonės gauti skundai yra registruojami registracijos žurnale elektroniniu formatu.
10. Skundų registracijos žurnale turi būti šie skundą apibūdinantys duomenys:
  - 10.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
  - 10.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;

- 10.3. skundo gavimo data ir būdas;
  - 10.4. skundo esmė (trumpas turinys);
  - 10.5. skundžiamos finansų rinkos dalyvio paslaugos arba produktai, jų rūšys;
  - 10.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
  - 10.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
11. Skundą nagrinėjantis Įmonės darbuotojas turi:
- 11.1. rinkti ir vertinti visus su nagrinėjamu skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
  - 11.2. su pareiškėju bendrauti aiškiai ir suprantamai;
  - 11.3. pareiškėjo skundą išnagrinėti ir atsakymą pateikti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Įmonės darbuotojas privalo apie tai pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas;
  - 11.4. pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, išdėstyti atsisakymo tenkinti skundą motyvus, nurodyti kitas pareiškėjo interesų gynimo priemones, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais;
  - 11.5. pareiškėjui visada atsakyti raštu.
12. Įmonė saugo pareiškėjų skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.

### III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

13. Siekiant nustatyti trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Įmonės vadovas arba jo paskirtas darbuotojas ne rečiau nei kartą per metus vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu:
- 13.1. renkama informacija apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atliekama šios informacijos analizė, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 13.2. įvertinama, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
  - 13.3. įvertinama, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatomi jų šalinimo būdai;
  - 13.4. jei reikia, Įmonės vadovas arba jo paskirtas darbuotojas paveda Įmonės darbuotojams pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis;
  - 13.5. Įmonės vadovas arba jo paskirtas darbuotojas užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Įmonės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
14. Informacija apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Įmonėje saugoma ne trumpiau kaip 3 metus.

### IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Įmonė ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis (elektroniniu pašto adresu [produktai@lb.lt](mailto:produktai@lb.lt) arba Apsikeitimo failais sistema (informacija turėtų būti pateikiama failų pateikimo srityje „7. Informacija apie finansinius produktus“)) pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus dėl finansinių priemonių.

Jei ataskaitiniu laikotarpiu Įmonė nėra gavusi skundų, apie tai Lietuvos bankas informuojamas elektronine žinute pirmiau nurodytu elektroninio pašto adresu.

16. 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).
17. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.
18. Taisyklės yra peržiūrimos ir, esant poreikiui, atnaujinamos ne rečiau kaip vieną kartą per metus.