

## UAB „Synergy finance“ klientų skundų nagrinėjimo tvarka

2020 m. liepos 24 d., Nr. SF-VIT/7  
(išdėstyta nauja redakcija)  
Vilnius

### Bendroji dalis

1. Ši tvarka parengta remiantis Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu, Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis „Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis“, Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatymu, Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu, taip pat kitais teisės aktais, taikytiniais valdymo įmonių veiklai.
2. Šios tvarkos tikslas – aprašyti ir užtikrinti priemones, kuriomis priimami ir nagrinėjami asmeniniai skundai bei užtikrinti, kad Klientai būtų aptarnaujami laikantis visų Bendrovės veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei Bendrovės vidaus tvarkų, procedūrų bei politikų.

### Sąvokos

3. Pagrindinės šiose tvarkoje naudojamos sąvokos:
  - 3.1. **Atitikties pareigūnas** – asmuo vykdamas atitikties funkciją Bendrovės veikloje
  - 3.2. **Bendrovė** arba **Valdymo įmonė** – UAB „Synergy finance“
  - 3.3. **Darbuotojas** – bet kuris UAB „Synergy finance“ darbuotojas (sąvoka „Darbuotojai“ reiškia visus UAB „Synergy finance“ darbuotojus kartu);
  - 3.4. **Direktorius** arba **Vadovas** – UAB „Synergy finance“ administracijos vadovas
  - 3.5. **Finansinė priemonė (toliau FP)** – finansinės priemonės taip kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymo 3 straipsnio 4 dalyje;
  - 3.6. **Investavimo objektai** – KIS steigimo dokumentuose nurodyti investavimo objektai, kaip pavyzdžiui finansinės priemonės, nefinansinis turtas (pastatai, žemė, paskolos ir pan.) bei kitas turtas
  - 3.7. **Investicinė bendrovė (toliau – IB)** – investicinė bendrovė, veikiant pagal Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymą ir kurios valdymas perduotas UAB „Synergy finance“;
  - 3.8. **Investicinis fondas (toliau – Fondas arba IF)** – valdymo įmonės patikėjimo teise valdomas turtas, į kurį reikalavimo teises turi investicinių vienetų savininkai (fondo dalyviai) proporcingai kiekvienam investicinių vienetų savininkui (fondo dalyviui) priklausančių investicinių vienetų skaičiui. Investicinis fondas neturi juridinio asmens statuso ir nėra laikomas organizacija;
  - 3.9. **Investuotojas** – Valdymo įmonės valdomo kolektyvinio investavimo subjekto dalyvis ar potencialus dalyvis;
  - 3.10. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam UAB „Synergy finance“ teikia konsultacijas, investavimo rekomendacijas, teikia piniginių lėšų ir finansinių priemonių portfelių valdymo ar kitas paslaugas.
  - 3.11. **Klientų aptarnavimas** – veikla, apimanti Klientų aptarnavimą jiems atvykus į Bendrovę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą Klientams;
  - 3.12. **Kolektyvinio investavimo subjektas (toliau – KIS)** – investicinis fondas (toliau – IF) ar investicinė bendrovė (toliau – IB), kurių tikslas – platinant investicinius vienetus ar akcijas kaupti asmenų lėšas ir padalijant riziką jas kolektyviai investuoti;
  - 3.13. **Pareiškėjas** – Klientas, įteikęs ar atsiuntęs Bendrovei (jos vadovui ar kitam įgaliotam asmeniui) rašytinį prašymą ar skundą;
  - 3.14. **Prašymas** – Kliento kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę, vadovą ar Darbuotoją, įgaliotą priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus, prašant priimti, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus veiksmus; išdėstant Kliento norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu, pranešant apie Bendrovės veiklos trūkumus, Darbuotojų piktnaudžiavimą; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti Bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, atlikti veiksmą ar susilaikyti nuo veiklos;
  - 3.15. **Privati informacija** – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, kita su asmens privačiu gyvenimu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina asmeninio pobūdžio informacija;
  - 3.16. **Skundas** – kreipimasis į Bendrovę, Bendrovės Vadovą ar įgaliotą Bendrovės asmenį, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti;
  - 3.17. **Tvarka** – UAB „Synergy finance“ skundų nagrinėjimo tvarka;
  - 3.18. Visos kitos sąvokos, vartojamos šiose Procedūrose turi tą pačią reikšmę, kaip ir Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatyme, Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatyme, Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatyme bei kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose KIS veiklą.

## Bendrieji reikalavimai

4. Bendrovės Darbuotojai, aptarnaudami Klientus užtikrins, kad Bendrovė:
  - 4.1. greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos Pareiškėjų skundų valdymo procesą;
  - 4.2. laikysis skundų nagrinėjimo terminų;
  - 4.3. Pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją naudos laikydamasis teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
  - 4.4. vengs interesų konfliktų, imsis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti;
  - 4.5. paves Pareiškėjų skundus nagrinėti Darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiks jiems prieigą prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos;
  - 4.6. priims visų Pareiškėjų pateiktus skundus (įskaitant bet neapsiribojant pateiktais per tinkamai įgaliotą trečiąjį asmenį) ir informuos Pareiškėją apie nemokamą skundų nagrinėjimo procesą;
  - 4.7. tinkamai ir organizuotai registruos, saugos gautus skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti;
  - 4.8. atsakys į Kliento užduotą/-us klausimą/-us (savo kompetencijų ribose) arba nukreips Klientą kitam Darbuotojui kompetentingam atlikti šią funkciją. Jei tuo metu nėra kompetentingo Darbuotojo, Darbuotojas privalo išsiaiškinti Kliento klausimo esmę, sužinoti kontaktinius duomenis ir suderinti susisiekimo laiką.
  - 4.9. stebės, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas;
  - 4.10. sukurs, palaikys ir naudos vidaus informavimo sistemą, užtikrinančią veiksmingą skundų valdymo procesą.
5. Darbuotojams draudžiama atsisakyti aptarnauti Klientus, nagrinėti Prašymus ir Skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Darbuotojo. Bendrovės Direktorius privalo užtikrinti, kad Darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo Bendrovėje (darbe) atvejais būtų paskirti kiti Darbuotojai, turintys tokius pačius įgaliojimus, kaip ir Darbuotojų, dėl bet kokių priežasčių nesančių darbe. Darbuotojai taip pat neturi teisės atsisakyti aptarnauti Klientus dėl didelio užimtumo ar kitų panašių priežasčių (ši nuostata netaikoma už Fondų turto valdymą atsakingiems Darbuotojams).
6. Skundai ir Prašymai pateikti raštu nagrinėjami tik tuomet, kuomet yra įskaitomi, yra pasirašyti Pareiškėjo, yra nurodytas Pareiškėjo vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys. Neįskaitomi, nepasirašyti, be asmens rekvizitų pateikti Skundai ir Prašymai yra grąžinami Pareiškėjui nurodant trūkumus ir pašant juos pašalinti.
7. Prašymai ir Skundai nagrinėjami tik lietuvių, anglų kalba. Atsakymas pareiškėjui parengiamas ta kalba, kuria Bendrovei buvo pateiktas Skundas ar Prašymas.
8. Raštu gautus Prašymus ir Skundus nagrinėja Bendrovės Vadovas arba atitinkamas Bendrovės Darbuotojas, kaip nurodyta **Error! Reference source not found.**-34 punktuose.
9. Skundų nagrinėjimo tvarką tvirtina Bendrovės Vadovas. Bendrovės Vadovas taip pat atsako už skundų nagrinėjimo tvarkos įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir Tvarkos veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.
10. Skundų žurnalas bei visa su Klientų skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga ir dokumentai (gauti raštu ar elektronine forma) privalo būti saugomi ne trumpiau kaip 10 (dešimt) metų nuo paskutinio skundo, kito dokumento ar įrašo gavimo dienos.
11. Klientai Bendrovėje aptarnaujami Bendrovės darbo laiku, t.y. darbo dienomis nuo 9 val. iki 17 val. (GMT+2).

## Klientų aptarnavimas telefonu

12. Taupant Klientų ir Darbuotojų laiką, Darbuotojai pagal savo kompetenciją gali besikreipiančius asmenis aptarnauti telefonu.
13. Pageidautina, kad taupant Kliento laiką, Darbuotojas dėtų pastangas, jog į Kliento Skundą, Prašymą ar kitą klausimą operatyviai būtų atsakoma telefonu, ir tik neišsprendus klausimo telefonu, būtų siūloma Klientui kreiptis raštu.
14. Darbuotojas, atsiliepęs telefonu į Kliento, kuris kreipiasi į Bendrovę, skambutį, privalo padėti Klientui taip, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Darbuotojai, bendraudami telefonu su Klientu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:
  - 14.1. ar Bendrovė kompetentinga spręsti Klientui rūpimą klausimą;
  - 14.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

14.3. perduoti skambutį Darbuotojui, atsakingam už atitinkamą, su Pareiškėjo klausimu susijusią, Bendrovės veiklos sritį;

14.4. į kokią kitą instituciją Klientas gali kreiptis, jei Bendrovė nekompetentinga spręsti Klientui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

### **Skundų registravimas**

15. Visi gauti Bendrovės Skundai (registruotu laišku, el. paštu) turi būti užregistruoti pretenzijų žurnale. Skundai registruojami tą pačią dieną, kai yra gaunami. Ant gautos Pretenzijos pasirašo dokumentą priėmęs Darbuotojas.

16. Registracijos žurnale įrašomi šie duomenys:

- 16.1. Pareiškėjo vardas, pavardė arba pavadinimas;
- 16.2. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
- 16.3. Skundo gavimo data ir būdas;
- 16.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
- 16.5. skundžiama KIS veikla ar jos rūšis;
- 16.6. atsakymo Pareiškėjui data;
- 16.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);
- 16.8. registracijos numeris;
- 16.9. pridama Skundo kopija (jei yra gauta rašytine forma).

17. Bendrovė siekdama tinkamai išnagrinėti Pareiškėjo skundą užtikrina:

- 17.1. kad bus renkami ir vertinami visi su Skundu susiję dokumentai ir duomenys;
- 17.2. kad su Pareiškėju bus bendraujama aiškiai ir suprantamai;
- 17.3. pareiškėjo Skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundo nebus galima išnagrinėti per nurodytą terminą, Bendrovė praneš Pareiškėjui apie atsakymo vėlavimą nurodydama aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas;
- 17.4. kad Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, bus išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

18. Skundai nagrinėjami tik lietuvių, anglų kalba. Nevalstybine kalba (rusų, lenkų, ir kitomis) gauti prašymai ir skundai neprivalo būti nagrinėjami. Esant reikalui, Bendrovės Direktorius sprendimu, nevalstybine kalba gautos pretenzijos turi būti išverstos į lietuvių kalbą.

19. Žurnale įregistruota Skundai nedelsiant, t.y. tą pačią dieną, pasirašytinai perduodama Bendrovės Direktoriumi, kuris privalo susipažinti su Skunde pateikta informacija ir jos nagrinėjimą paveda kompetentingam Bendrovės Darbuotojui.

20. Sudėtingų ar kompleksinių Skundų svarstymui Bendrovės Direktorius gali sudaryti komisiją arba darbo grupę.

21. Draudžiama pavesti nagrinėti Skundus Darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

22. Tuo atveju, jei yra skundžiama Bendrovės administracijos vadovo veikla, pagal nustatytą tvarką, Skundą nagrinėja ir Sprendimą priima Bendrovės Valdybos pirmininkas. Tais atvejais, kai Bendrovės administracijos vadovas yra ir Bendrovės Valdybos pirmininkas, Skundą nagrinėja ir sprendimą priimą paskirtas Valdybos narys.

23. Skundų žurnalas bei visa su Klientų Skundų nagrinėjimu susijusi medžiaga ir dokumentai (gauti raštu ar elektronine forma) Bendrovėje turi būti archyvuojami ir dokumentuojami pagal Bendrovėje galiojančias dokumentų tvarkymo ir saugojimo procedūras.

### **Prašymų ir skundų nagrinėjimas**

24. Už Prašymų ar Skundų nagrinėjimą, susijusių dokumentų ruošimą ir atitinkamų sprendimų priėmimą yra atsakingas Bendrovės Direktorius. Atsižvelgdamas į savo ir kitų Darbuotojų kompetenciją, Bendrovės Direktorius gali pavesti skundą nagrinėti vienam iš Darbuotojų.

25. Klientų Prašymai ir Skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

- 25.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto Prašymo ar Skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;
- 25.2. surinkant Skundo išnagrinėjimui reikalingą medžiagą (reikalingi duomenys bei dokumentai);

- 25.3. vertinant ir analizuojant medžiagą, susijusią su nagrinėjamu Skundu;
  - 25.4. esant poreikiui, paprašant Pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus;
  - 25.5. esant reikalui, paprašant Pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;
  - 25.6. esant reikalui, paprašant Darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir kt.
26. Atsakingas Darbuotojas privalo ne vėliau nei per 5 (penkias) darbo dienas nuo Prašymo ar Skundo registracijos išanalizuoti pateiktą informaciją įvertinti, Prašymo ar Skundo pagrįstumą ir pateikti atsakymą, paaiškinimus ir preliminarų sprendimo planą Atitikties pareigūnui.
27. Pateikiame Bendrovės atsakyme turi būt nurodoma:
- 27.1. atsakymo pateikimo data;
  - 27.2. Kliento vardas, pavardė, adresas;
  - 27.3. motyvuotas atsakymas, jei būtina – pagrįstas dokumentais;
  - 27.4. priedamų dokumentų sąrašas (jei tokių yra);
  - 27.5. Skundo rengėjo vardas, pavardė, pareigos;
  - 27.6. Bendrovės Direktoriaus vardas, pavardė, parašas.
28. Skundas laikomas išnagrinėtu tik tuomet, kai yra pateikti visi atsakymai į Skunde nurodytus klausimus ar pretenzijas.
29. Kartotiniai Prašymai ir Skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių dokumento pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio Prašymo ar Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo kartotinio Prašymo ar Skundo gavimo Bendrovėje datos Pareiškėjui išsiunčiamas paaiškinimas, kad šiuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos su Prašymu ar Skundu susijusios aplinkybės.
30. Atitikties pareigūnui patvirtinus atsakingo Darbuotojo parengtą atsakymą, Darbuotojas turi gauti Bendrovės Vadovo parašą. Atsakingas Darbuotojas per 1 (vieną) darbo dieną persiunčia atsakymą elektroniniu paštu (lietuvių arba anglų kalba priklausomai, kokia kalba buvo gautas skundas) Skundą pateikusiam asmeniui. Bet koku atveju atsakymas pateikimo paklausėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 7 (septynias) darbo dienas.
31. Atitikties pareigūnas privalo vieną kartą per savaitę (paskutinę savaitės darbo dieną) pateikti Bendrovės Vadovui ataskaitą apie gautas pretenzijas, atsakingo asmens atliktus veiksmus. Ataskaita teikiama tik tais atvejais, kai buvo užfiksuotas Skundas.
32. Prašymas ar Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui pateikiamas atsakymas raštu (arba el. paštu jei tokia forma buvo gautas Skundas ar Prašymas).
33. Sprendimai dėl išnagrinėtų Prašymų ar Skundų, kuriuose išdėstytos Pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, Darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius su konkretais asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl Prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai patobulinti Bendrovės paslaugų teikimo kokybę ar veiklą kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma atlikti kokius nors patobulinimus, pakeitimus, atlikti kokius nors veiksmus ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus Pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą ir pan.
34. Pranešime apie nepatenkintą Prašymą ar Skundą turi būti nurodyti Prašymo ar Skundo nepatenkinimo motyvai, priklausomai nuo motyvų turinio, - pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka šis sprendimas gali būti apskūstas.

### **Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas**

35. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę ar operacinę riziką, Bendrovė privalo nuolat vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Bendrovė privalo:
- 35.1. rinkti informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 35.2. įvertinti ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
  - 35.3. įvertinti ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
  - 35.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;

35.5. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

36. Bendrovė privalo ne trumpiau kaip 10 (dešimt) metų saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

#### **Baigiamosios nuostatos**

37. Ši tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo ir pilna apimtimi galioja iki jos pakeitimo, papildymo ar panaikinimo.
  38. Ši tvarka Bendrovėje turi būti keičiama ir (ar) papildoma Bendrovės Valdybos sprendimu.
  39. Už Tvarkos įgyvendinimą, priežiūrą, atnaujinimą ir laikymosi kontrolę yra atsakingas Bendrovės Vadovas.
  40. Bendrovės Darbuotojai su Tvarka, jos papildymu ir (ar) pakeitimais supažindinami pasirašytinai.
  41. Priedai prie Tvarkos:  
Priedas Nr. 1 „Skundų registracijos žurnalas“
-