

**UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“  
INFORMACIJA APIE KLIENTŲ SKUNDŲ  
NAGRINÉJIMĄ**

Šiame informaciniame pranešime UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“ (toliau – **Valdymo įmonė**) pateikia informaciją apie skundų, gaunamų iš Valdymo įmonės valdomų informuotiemis investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų dalyvių ir (ar) potencialių dalyvių (toliau – **Klientas**), nagrinėjimą.

Klientas, manantis, kad jo teisės arba teisėti interesai, atsirandantys iš santykiuose su Valdymo įmonė sudarytų sutarčių ar su jomis susiję, buvo pažeisti, turi teisę raštu kreiptis į Valdymo įmonę, pateikdamas skundą (toliau – **Skundas**).

Skundą Valdymo įmonei galima pateikti šiais būdais:

- paštu Valdymo įmonės registruotos buveinės adresu Laisvės pr. 3, LT-04215 Vilnius, Lietuva;
- elektroniniu paštu [info@capitalica.lt](mailto:info@capitalica.lt);
- asmeniškai atvykus Valdymo įmonės registruotos buveinės adresu Laisvės pr. 3, LT-04215 Vilnius, Lietuva ir Skundą pateikus bet kuriam Valdymo įmonės darbuotojui.

Skunde Klientas privalo nurodyti šią informaciją:

- vardą, pavardę / juridinio asmens pavadinimą;
- asmens kodą / juridinio asmens kodą;
- gyvenamosios vietas adresą / buveinės adresą;
- Skundo pateikimo datą;
- Skundo esmę, t. y. paaiškinimą, kokios Kliento teisės arba teisėti interesai buvo pažeisti, pridedant tai pagrindžiančius dokumentus (jei tokie yra);
- savo reikalavimus / prašymus.

Skundas turi būti surašytas raštu ir Kliento pasirašytas.

Nenurodžius bent vieno iš aukščiau įvardintų privalomujų Skundo rekvizitų, Valdymo įmonė turi teisę paprašyti papildyti Skundą. Be to, Valdymo įmonei paprašius, Klientas privalo pateikti visą informaciją, reikalingą siekiant išsiaiškinti su Skundo nagrinėjimu susijusias aplinkybes.

Kliento Skundas išnagrinėjamas, raštiškas atsakymas į Skundą parengiamas ir išsiunciamas Klientui Skunde nurodytu adresu ar įteikiamas asmeniškai pasirašytinai kaip imanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniai atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, Valdymo įmonė praneša apie tai Klientui,

**UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“  
INFORMATION ON CUSTOMER  
COMPLAINTS HANDLING**

In this information notice, UAB “CAPITALICA ASSET MANAGEMENT” (hereinafter – the **Management Company**) provides information on handling of complaints filed by the participants and / or potential participants (hereinafter – the **Client**) of the collective investment undertakings intended for informed investors managed by the Management Company.

The Client, who believes that his rights or legitimate interests arising from or related to contracts entered into in relations with the Management Company, have been violated shall have the right to apply to the Management Company in writing by submitting a complaint (hereinafter – the **Complaint**).

A complaint to the Management Company can be submitted in the following ways:

- by mail sent to the registered office of the Management Company at Laisvės av. 3, LT-04215 Vilnius, Lithuania;
- by e-mail [info@capitalica.lt](mailto:info@capitalica.lt);
- personally at the address of the registered office of the Management Company at Laisvės av. 3, LT-04215 Vilnius, Lithuania and upon submission of Complaint to any employee of the Management Company.

In the Complaint the Client must specify the following information:

- name, surname / legal entity name;
- personal code / legal entity's code;
- address of residence / registered office address;
- date of Complaint;
- the essence of the Complaint, i. e. an explanation of what Client's rights or legitimate interests were violated, enclosing the supporting documents (if any);
- his requirements / requests.

The complaint must be written in writing and signed by the Client.

If at least one of the above mentioned obligatory requisites of the Complaint is not specified, the Management Company has the right to request to supplement the Complaint. In addition, at the request of the Management Company, the Client must provide all information necessary for the clarification of the circumstances surrounding the examination of the Complaint.

The Customer's Complaint is examined, a written response to the Complaint is prepared and sent to the Client at the address indicated in the Complaint or delivered personally against acknowledgement of receipt as soon as possible, but not later than within 30 (thirty) calendar days from the receipt of the Complaint. In exceptional cases, when the Complaint cannot be examined within a specified period, the

nurodydama vėlavimo pateikti atsakymą priežastį ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Klientui pateiktas atsakymas.

Jei Skunde yra klausimų, nepriskirtų Valdymo įmonės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami, o Skundą pateikęs Klientas apie tai informuojamasis raštu.

Kliento Skundą Valdymo įmonė nagrinėja neatlygintinai.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, Lietuvos bankas yra kompetentingas spręsti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius dėl finansinių paslaugų teikimo. Todėl vartotojas, gavęs jį netenkinantį Valdymo įmonės atsakymą, turi galimybę su skundu kreiptis į Lietuvos banką. Detalesnė informacija apie vartotojų ginčų su finansų rinkos dalyviais sprendimo procedūras Lietuvos banke pateikiama internetinėje svetainėje [https://www.lb.lt/gincu\\_nagrinejimas](https://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas).

Management Company notifies the Client thereof, indicating the reason for delay of submitting the response and the time until the Complaint will be examined and the Client will be given a response.

If Complaint contains questions that are not assigned to the competence of the Management Company, these issues are not being handled, and the Client who submitted the Complaint will be notified in writing hereof.

The Client's Complaint is handled by the Management Company free of charge.

In accordance with the legal acts of the Republic of Lithuania, the Bank of Lithuania is competent to settle disputes between consumers and financial market participants arising from the provision of financial services. Therefore, a consumer who is not satisfied with a response received from the Management Company, has the opportunity to apply to the Bank of Lithuania with a complaint. More detailed information on procedures for handling consumer disputes with financial market participants in the Bank of Lithuania is available on the website <https://www.lb.lt/endbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>.