

PATVIRTINTA:

UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“

2024 m. kovo 29 d. valdybos sprendimu

UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

1. Bendroji dalis

- 1.1. Šiose UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“ (toliau – **Valdymo įmonė**) klientų skundų nagrinėjimo taisyklėse (toliau – **Taisyklės**) reglamentuojamas Valdymo įmonės valdomų informuotiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų (toliau – **KIS**) dalyvių ir (ar) potencialių dalyvių (toliau – **Klientas arba Pareiškėjas**) pateiktų skundų (toliau – **Skundas**) Valdymo įmonei valdymo procesas, apimantis Klientų Skundų gavimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo pateikimo, Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimo ir kitus veiksmus bei procedūras.
- 1.2. Klientų skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos banko valdybos patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis 2013 m. birželio 6 d. Lietuvos banko nutarimu Nr. 03-105 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais bei šiomis Taisyklėmis.
- 1.3. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Valdymo įmonė teikia finansines paslaugas.
- 1.4. **Pareiškėjas** – dėl Valdymo įmonės teikiamų paslaugų arba (ir) dėl su Valdymo įmone sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas, potencialus klientas arba jo atstovas.
- 1.5. **Skundas** – tai raštu Valdymo įmonei pateikta pretenzija, kurioje nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
- 1.6. **Skundų registracijos žurnalas** - žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, bet kuriame Valdymo įmonės padalinyje arba skyriuje, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai.
- 1.7. **Skundų valdymo procesas** – Valdymo įmonės darbuotojų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt. Skundų valdymo procesas yra atskiriamas nuo kitų procesų, pvz. ieškinių valdymo (nagrinėjimo), prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) procesų.
- 1.8. **Atsakymas** – Valdymo įmonės rašytinis atsakymas dėl pateikto Skundo.
- 1.9. Įgyvendinant šiose Taisyklėse nustatytą Valdymo įmonės skundų nagrinėjimo tvarką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamosi Valdymo įmonės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

2. Skundo pateikimas

- 2.1. Informacija apie Skundų nagrinėjimo procesą yra viešai skelbiama interneto svetainėje www.capitalica.lt.
- 2.2. Pareiškėjo prašymu informacija apie Skundų nagrinėjimo procesą bei kita Pareiškėjui reikalinga informacija, susijusi su Skundų nagrinėjimu yra teikiama raštu.
- 2.3. Pareiškėjas, manydamas, kad Valdymo įmonė netinkamai teikė finansines paslaugas arba, kad Valdymo įmonė kitaip pažeidė Pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, kylančius iš sutartinių ar susijusių santykių, arba esant kitoms pagrįstoms priežastims, išdėstytoms šiose Taisyklėse, turi teisę pateikti Skundą tiesiogiai Valdymo įmonei arba per Valdymo įmonės darbuotojus ar atstovus susitikimų su jais metu.
- 2.4. Skundas turi būti pateikiamas raštu. Skundas Valdymo įmonei gali būti pateiktas šiais būdais:

- 2.4.1. paštu Valdymo įmonės registruotos buveinės adresu Upės g. 21, LT-08128 Vilnius, Lietuva;
- 2.4.2. elektroniniu paštu info@capitalica.lt;
- 2.4.3. asmeniškai atvykus Valdymo įmonės registruotos buveinės adresu Upės g. 21, LT-08128 Vilnius, Lietuva ir Skundą pateikus bet kuriam Valdymo įmonės darbuotojui.
- 2.5. Kai Skundą pateikia Kliento atstovas, privaloma pateikti įgaliojimą ar bet kurį kitą dokumentą, patvirtinantį atstovo įgaliojimus.
- 2.6. Skunde privalo būti nurodyta ši informacija:
 - 2.6.1. Pareiškėjo (fizinio asmens) vardas, pavardė / Pareiškėjo (juridinio asmens) pavadinimas;
 - 2.6.2. Pareiškėjo (fizinio asmens) asmens kodas / Pareiškėjo (juridinio asmens) kodas;
 - 2.6.3. Pareiškėjo (fizinio asmens) gyvenamosios vietos adresas / Pareiškėjo (juridinio asmens) buveinės adresas;
 - 2.6.4. Pareiškėjo kontaktinis telefonas;
 - 2.6.5. Skundo pateikimo data;
 - 2.6.6. tikslus Pareiškėjo adresas (kuriuo Pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą);
 - 2.6.7. Skundo esmė, t. y. skundžiamos Bendrovės paslaugos ar produktai, jų rūšys, aiškiai nurodyti skundžiami Bendrovės, jos darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmai, taip pat motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai;
 - 2.6.8. Pareiškėjo reikalavimai / prašymai;
 - 2.6.9. Pareiškėjo parašas.
- 2.7. Skundas turi būti surašytas įskaitomai, Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių) arba kita su Valdymo įmone sutarta bendravimo kalba (anglų). Jei Skundas ir (ar) pateikiami dokumentai yra sudaryti užsienio kalba, Valdymo įmonė turi teisę pareikalauti, kad jie būtų išversti ir į lietuvių kalbą ir vertimas patvirtintas Valdymo įmonės nustatyta tvarka.
- 2.8. Pareiškėjams, kurie pateikė Skundus, neatitinkančius šių Taisyklių 2 skyriuje numatytų reikalavimų, Valdymo įmonė per 5 (penkias) kalendorines dienas parengia Atsakymą, kuriame nurodo, kokios informacijos trūksta. Atsakyme taip pat nurodomas trūkumų pašalinimo terminas. Valdymo įmonė taip pat turi teisę paprašyti iš Pareiškėjo aplinkybes patvirtinančių dokumentų. Tokiu atveju terminas skundo nagrinėjimui pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Valdymo įmonė gauna patikslintą Pareiškėjo skundą.

3. Skundo registravimas

- 3.1. Pareiškėjui pateikus Skundą, jis nedelsiant chronologine tvarka įtraukiamas į Valdymo įmonės Skundų registracijos žurnalą (toliau - **Žurnalas**). Už Skundo įtraukimą į Žurnalą yra atsakingas Valdymo įmonės darbuotojas, kuriam yra pateikiamas Skundas, arba kuris priima Skundą Valdymo įmonės vardu.
- 3.2. Skundų registracijos žurnale turi būti šie Skundą identifikuojantys duomenys:
 - 3.2.1. registracijos numeris;
 - 3.2.2. Pareiškėjo (fizinio asmens) vardas, pavardė / Pareiškėjo (juridinio asmens) pavadinimas;
 - 3.2.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
 - 3.2.4. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 3.2.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 3.2.6. skundžiamos Valdymo įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 3.2.7. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
 - 3.2.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.3. Žurnale taip pat gali būti registruojami visi kiti su Skundo nagrinėjimu susiję Valdymo įmonės veiksmai, tokie kaip kreipimasis konsultacijos į išorės teisininkus, vidiniai pasitarimai dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidiniai patikrinimai ir pan.

- 3.4. Užregistravęs pradinę informaciją apie gautą Skundą, Skundą priėmęs Valdymo įmonės darbuotojas perduoda Skundą atsakingam už Skundų nagrinėjimą Valdymo įmonės darbuotojui (toliau – **Atsakingas darbuotojas**), kuriam taip pat pavedamas tolimesnių duomenų ir Skundo nagrinėjimo eigos registravimas Žurnale. Apie gautą Skundą taip pat informuojamas Valdymo įmonės Direktorius.

4. Skundo nagrinėjimas ir atsakymo pateikimas

- 4.1. Nagrinėdamas Skundą, Atsakingas darbuotojas vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir ekonomiško principais, visapusiškai patikrinant Skunde nurodytas aplinkybes ir bendradarbiaujant su Pareiškėju bei siekiant kiek įmanoma taikesnio sprendimo. Pareiškėjo Skundą Valdymo įmonė nagrinėja neatlygintinai.
- 4.2. Gavus Pareiškėjo skundą, bet kuriuo atveju yra siekiama taikaus konfliktinės situacijos, problemos išsprendimo.
- 4.3. Kiekvienas Skundo atvejis yra sprendžiamas nagrinėjant konkrečią ir individualią situaciją. Nagrinėjant Skundą yra susisiekiama su Pareiškėju siekiant detalai išsiaiškinti (potencialaus) ginčo aplinkybes ir siekiant rasti Pareiškėją tenkinantį Skundo sprendimo variantą. Pareiškėjui atsakymas yra formuluojamas vartotojui draugiška – aiškia bei lengvai suprantama kalba.
- 4.4. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais, siekiant ginčo su Pareiškėju išsprendimo, gali būti rengiami šalių susitikimai. Susitikimai gali būti organizuojami abiejų: tiek Pareiškėjo, tiek Valdymo įmonės iniciatyva.
- 4.5. Siekdamas visapusiškai išnagrinėti Skundą, Atsakingas darbuotojas, be kita ko:
- 4.5.1. surenka ir įvertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
 - 4.5.2. išanalizuoja ir įvertina Pareiškėjo aptarnavimo istorinius duomenis;
 - 4.5.3. išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
 - 4.5.4. įvertina kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų vykdymu ir pan.);
 - 4.5.5. esant poreikiui, bendrauja su Pareiškėju;
 - 4.5.6. matydamas, kad Skundo išnagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę paprašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją.
- 4.6. Skundas turi būti išnagrinėtas bei motyvuotas Atsakymas pateiktas Pareiškėjui kuo greičiau ir operatyviau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskyrus tuos atvejus, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per 30 kalendorinių dienų terminą. Tokiu atveju Valdymo įmonės Atsakingas asmuo privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodydamas vėlavimo pateikti Atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas Atsakymas.
- 4.7. Atsakymas į Skundą pateikiamas ta pačia forma, kuria buvo pateiktas Skundas, išskyrus jei Pareiškėjas Skunde paprašė, jog Atsakymas būtų pateiktas kita forma. Visais atvejais atsakymas yra suderinamas su Valdymo įmonės direktoriumi.
- 4.8. Atsakymas Pareiškėjui turi būti parengtas kvalifikuotai, aiškiai ir suprantamai, laikantis dokumentų rengimo ir registravimo reikalavimų, tvarkingai atspausdintas ant Valdymo įmonės firminio blanko bei pasirašytas. Valdymo įmonės atsakymas visais atvejais Pareiškėjui ar jo atstovui pateikiamas raštu, nebent Pareiškėjas raštiškai atsisakytų nuo atsakymo į Skundą pateikimo. Atsakymas į Skundą rengiamas lietuvių kalba. Jei su Pareiškėju yra sutarta kita bendravimo kalba (anglų), gali būti pridėtas vertimas į užsienio kalbą.
- 4.9. Atsakymas registruojamas Skundų registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais pateikiamas Pareiškėjui asmeniškai arba yra siunčiamas registruotu paštu. Tais atvejais, kai skundas pateiktas elektroniniu paštu, atsakymas Pareiškėjui yra išsiunčiamas elektroniniu paštu. Pagal šių Taisyklių nuostatas, informacija, pateikta elektroniniu

paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

- 4.10. Išsprendus konkretų skundą yra susisiekiama su Pareiškėju bei pasiteiraujama, ar Pareiškėjas yra patenkintas reikalavimo įvykdymo būdu bei pasiteiraujama dėl galimų pasiūlymų – kaip Bendrovė galėtų patobulinti savo veiklą bei išvengti potencialių skundų situacijų ateityje.
- 4.11. Gauti pareiškėjų skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentas, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir pareiškėjui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.
- 4.12. Pareiškėjo pateikti asmeniniai duomenys ir kita informacija, naudojama laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų.
- 4.13. Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką, kuris yra kompetentinga įstaiga spręsti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo, adresu Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lietuva, www.lb.lt.
- 4.14. Taip pat Pareiškėjas turi teisę savo galimai pažeistus interesus ginti kreipdamasis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymuose nurodyta tvarka.
- 4.15. Valdymo įmonė turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat Skundų, kuriuose nėra pakankamai Pareiškėją identifikuojančių duomenų.
- 4.16. Jei Pareiškėjo skunde pareikštas piniginis reikalavimas, atsakymas Pareiškėjui turi būti suderintas su Valdymo įmonės direktoriumi.
- 4.17. Atsakymas Pareiškėjui registruojamas Žurnale.

5. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas

- 5.1. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Valdymo įmonė privalo nuolat vertinti Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Valdymo įmonė privalo:
 - 5.1.1. rinkti informaciją apie panašius Skundus, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 5.1.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų finansinių priemonių atsiradimą;
 - 5.1.3. įvertinti, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
 - 5.1.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
 - 5.1.5. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Valdymo įmonės Vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 5.2. Pagal 5.1. punktą surinkta informacija yra naudojama ne tik pretenzijų nagrinėjimui, bet ir pretenzijų nagrinėjimo kokybės kontrolei bei galimų skundų prevencijai.
- 5.3. Informaciją apie Valdymo įmonės Vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Valdymo įmonė saugo ne trumpiau kaip 3 (tris) metus.

6. Informacijos teikimas Lietuvos bankui

- 6.1. Valdymo įmonė ne vėliau kaip per 2 (du) mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus Skundus dėl KIS išleistų finansinių priemonių ir Valdymo įmonės gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą.
- 6.2. Valdymo 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).

7. Baigiamosios nuostatos

- 7.1. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ir gali būti panaikinamos, keičiamos ir (ar) papildomos tik Valdybos sprendimu. Valdyba nuolatos peržiūri Taisyklių aktualumą ir jų atitikimą teisės aktų reikalavimams, Taisykles pildo ir keičia.
- 7.2. Taisyklių pakeitimai ir (arba) papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos, nebent pačiuose Taisyklių pakeitimuose ir (arba) papildymuose būtų numatyta kita įsigaliojimo data. Valdymo įmonės direktorius privalo užtikrinti, kad Valdymo įmonės darbuotojai būtų laiku informuoti apie visus Taisyklių pakeitimus ir (arba) papildymus.
- 7.3. Už šių Taisyklių įgyvendinimą bei kontrolę atsako Valdymo įmonės vadovai. Atitikties pareigūnas peržiūri kaip yra laikomasi šių Taisyklių.
- 7.4. Išnagrinėti Skundai bei medžiaga, susijusi su Skundų nagrinėjimu, archyvuojami ir saugomi Valymo įmonėje ne trumpiau nei 3 metai.