

UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“

INFORMACIJA APIE KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ

Šiame informaciniame pranešime UAB „CAPITALICA ASSET MANAGEMENT“ (toliau – **Valdymo įmonė**) pateikia informaciją apie skundų, gaunamų iš Valdymo įmonės valdomų informuotiems 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 įmone 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;
- 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 vietos adresą / buveinės adresą;
- kontaktinius duomenis (telefoną, elektroninį paštą);
- Skundo pateikimo datą;
- Skundo esmę, t. y. paaiškinimą, kokios Kliento teisės arba teisėti interesai buvo pažeisti, pridėdamas tai pagrindžiančius dokumentus (jei tokie yra);
- savo reikalavimus / prašymus.

Skundas turi būti surašytas raštu ir Kliento pasirašytas.

Nenurodžius bent vieno iš aukščiau įvardintų privalomųjų 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 išsiunčiamas Klientui Skunde nurodytu gyvenamosios vietos / buveinės adresu, elektroniniu paštu ar įteikiamas asmeniškai pasirašytinai kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, Valdymo įmonė išsiunčia Klientui negalutinį atsakymą aiškiai nurodžiusi atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

Jei Skunde yra klausimų, nepriskirtų Valdymo įmonės kompetencijai, šie klausimai nėra nagrinėjami, o Skundą pateikęs Klientas apie tai informuojamas 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 (Lietuvos banko Priežiūros tarnyba, Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, el. paštas pt@lb.lt). Detalesnė informacija apie vartotojų ginčų su finansų rinkos dalyviais sprendimo procedūras Lietuvos banke pateikiama internetinėje svetainėje https://www.lb.lt/gincu_nagrinejimas.