

UAB Uniqum capital

GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB Uniqum capital gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių tikslas – nustatyti reikalavimus, kurių privalo laikytis Bendrovė priimdama, registruodama, nagrinėdama Skundus, susijusius su jų teikiamomis paslaugomis ir (arba) su Klientais sudarytomis sutartimis, ir priimdama sprendimus dėl šių Skundų.
- 1.2. Šios Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų Skundų nagrinėjimo taisyklėmis.
- 1.3. Už Bendrovės gaunamų Skundų valdymo procesą yra atsakingas Bendrovės vadovas.

2. SĄVOKOS

- 2.1. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šiose Taisyklėse didžiosiomis raidėmis vartojami žodžiai ir išsireiškimai turi žemiau nurodytas reikšmes:
 - 2.1.1. **Atsakingas asmuo** – Bendrovės vadovo paskirtas asmuo, atsakingas už skundų nagrinėjimo ir administravimo funkcijos vykdymą, turintis pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti
 - 2.1.2. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kita organizacija ar jos padalinys, kuriam finansų maklerio Bendrovė teikia investicines paslaugas ir (arba) papildomas paslaugas;
 - 2.1.3. **Skundas** – Bendrovei raštu pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus;
 - 2.1.4. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Kliento arba per pašto įstaigas, faksu, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Skundai;
 - 2.1.5. **Skundų valdymo procesas** – Atsakingo asmens veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Kliento informavimu ir kt. Skundų valdymo procesas yra atskirtas nuo kitų procesų: nuo ieškinių valdymo (nagrinėjimo), taip pat nuo prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) procesų;
 - 2.1.6. **Taisyklės** – šios taisyklės;
 - 2.1.7. **Bendrovė** - UAB Uniqum capital, Bendrovės kodas: 305033516, adresas: Antano Tumėno g. 4-15, Vilnius, Lietuva;
 - 2.1.8. **Bendrovės vadovas** – Bendrovės direktorius.
- 2.2. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintose Finansų rinkos dalyvių gaunamų Skundų nagrinėjimo taisyklėse.

3. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 3.1. Visi Skundai gauti tiek raštu, tiek elektroniniu paštu, faksu ar žodžiu Bendrovėje registruojami Skundo gavimo dieną Skundų registracijos žurnale.
- 3.2. Skundų registracijos žurnale nurodoma:
 - 3.2.1. Kliento vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 3.2.2. Skunde nurodytas Kliento adresas;
 - 3.2.3. Skundo gavimo data ir būdas;

- 3.2.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 3.2.5. skundžiamos Bendrovės paslaugos, jų rūšys;
 - 3.2.6. atsakymo Klientui pateikimo data;
 - 3.2.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.3. Užregistruotus Skundus Bendrovėje nagrinėja Atsakingas asmuo. Atsakingas asmuo, nagrinėdamas Skundą, vertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis bei parengia sprendimo projektą. Atsakingas asmuo skundą privalo išnagrinėti ir parengti sprendimo projektą privalo kaip galima greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 25 kalendorines dienas nuo Skundo gavimo dienos.
 - 3.4. Atsakingas asmuo, vykdydamas su gautų Skundų nagrinėjimu susijusias funkcijas, turi teisę iš visų Bendrovės struktūrinių padalinių ir darbuotojų gauti visą Skundų nagrinėjimui reikalingą informaciją ir dokumentus.
 - 3.5. Sprendimas dėl Skundo įforminamas raštu, apie kurį Klientas informuojamas šių Taisyklių 3.6 punkte numatytu būdu. Sprendimą dėl Skundo priima Bendrovės vadovas.
 - 3.6. Bendrovės atsakymas Klientui, nepriklausomai nuo to kokia forma yra gautas Skundas (raštu, elektroniniu paštu ar pan.), visais atvejais yra surašomas raštu ir siunčiamas Klientui jo pageidaujama gauti atsakymą būdu (paštu, elektroniniu paštu, faksu, jam atvykstant pasiimti į Bendrovę).
 - 3.7. Apie priimtą sprendimą dėl Skundo Klientas informuojamas jo pageidaujama būdu ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos.
 - 3.8. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas ir apie priimtą sprendimą Klientas negali būti informuojamas per 30 kalendorinių dienų laikotarpį, Atsakingas asmuo apie tai praneša Klientui bei nurodo vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Klientas bus informuotas apie priimtą sprendimą. Bet kokiu atveju sprendimo priėmimo terminas gali būti atidėtas ne daugiau kaip 30 kalendorinių dienų laikotarpiui.
 - 3.9. Klientui teikiamame atsakyme, kai Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomas kitos Kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
 - 3.10. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai, kuriuose nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

- 4.1. Siekiant nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Skundų nagrinėjimo rezultatai Bendrovėje yra nuolat vertinami. Už Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą yra atsakingas atitikties funkciją Bendrovėje vykdančias asmuo.
- 4.2. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimui Atsakingas asmuo:
 - 4.2.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 4.2.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;
 - 4.2.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;
 - 4.2.4. jei reikia, teikia Bendrovės vadovui pasiūlymus kaip nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalinamos;
 - 4.2.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

- 4.3. Bendrovė ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie Bendrovės vadovo ar Bendrovės atitinkamo struktūrinio padalinio sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Informacija apie Skundų valdymo procesą viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje.
- 5.2. Tais atvejais, kai Klientas teikia prašymą Bendrovei dėl Taisyklių 5.1 punkte nurodytos informacijos ir (ar) kitos Klientui reikalingos informacijos, susijusios su Skundų valdymo procesu, ši informacija Klientui pateikiama raštu.
- 5.3. Viešai skelbiama ir Klientams teikiama Taisyklių 5.1 punkte numatyta informacija apima:
- 5.3.1. informaciją, kurią Klientas turi nurodyti Skunde;
 - 5.3.2. asmens, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;
 - 5.3.3. terminą, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti Skundą;
 - 5.3.4. informaciją dėl nemokamo Skundo nagrinėjimo proceso;
 - 5.3.5. informaciją apie Kliento galimybę kreiptis su Skundu į Lietuvos banką.
- 5.4. Ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pasibaigimo, Lietuvos bankui elektroninėmis priemonėmis pateikiama šį informacija:
- 5.4.1. informacija, nurodyta Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105, 2 priede;
 - 5.4.2. informaciją apie gautų Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Taisyklių 4.2 punktu. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat Bendrovės vadovui teiktos medžiagos apie Taisyklių 4.2.5 papunkčio pagrindu per ataskaitinį laikotarpį atliktą gautų Skundų analizę kopiją. Jeigu atlikus Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, turi būti pateiktas apie tai informuojantis pranešimas.
- 5.5. Informacija apie gautų Skundų skaičių (šių Taisyklių 1 priedas), išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų) kaupiama ir pateikiama Lietuvos bankui tuo atveju, kai Lietuvos bankas teikia prašymą Bendrovei tokią informaciją pateikti.
- 5.6. Šias Taisykles tvirtina Bendrovės valdyba, kuri yra atsakinga už Bendrovės skundų nagrinėjimo politikos įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir politikos veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos, jeigu nenurodoma kita įsigaliojimo diena. Šios Taisyklės gali būti panaikintos, keičiamos ir (ar) papildomos tik Bendrovės valdybos sprendimu ir įsigalioja kitą dieną nuo tokių pakeitimų ir (ar) papildymų priėmimo dienos, jeigu nenurodoma kita įsigaliojimo diena.
- 5.7. Bendrovė stebi, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas.
- 5.8. Bendrovė užtikrina veiksmingą skundų valdymo proceso kontrolę.
- 5.9. Su šiomis Taisyklėmis supažindinami ir jų turi laikytis visi Bendrovės darbuotojai, kuriems jos gali būti aktualios.

INFORMACIJA APIE GAUTUS SKUNDUS

Eil. Nr.	Valdymo Bendrovės gautų Skundų pateikimo priežastis	Gauta Skundų, vnt.	Išnagrinėta Skundų, vnt.	Patenkinta Skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta Skundų, vnt.
1.	Finansinių priemonių portfelio valdymas				
2.	Finansinių priemonių platinimas neįsipareigojant jas išplatinti				
3.	Pavedimų priėmimas ir perdavimas				
4.	Kita				
IŠ VISO:					

(pareigos)

(parašas)

(vardas ir pavardė)