

Patvirtinta  
Uždariosios akcinės bendrovės  
„Orion Asset Management“

2017 m. kovo 16 d.

**Uždariosios akcinės bendrovės „Orion Asset Management“  
Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės**

## 1. Bendrosios nuostatos

- 1.1. Uždarnosios akcinės bendrovės „Orion Asset Management“ (toliau – „**Valdymo įmonė**“) Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – „**Taisyklės**“) nustato veiksmus ir procedūras, kurias Valdymo įmonė privalo taikyti, gavusi Skundus ir priėmusi sprendimus dėl jų.
- 1.2. Valdymo įmonė, patvirtindama šias Taisykles, užtikrina, kad:
  - 1.2.1. priims visus Valdymo įmonei pateiktus Skundus bei greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos jų nagrinėjimą, laikydamasi nagrinėjimo terminų;
  - 1.2.2. vengs interesų konfliktų ir imsis visų reikalingų priemonių jiems nustatyti, o interesų konfliktams iškilus, – jiems pašalinti;
  - 1.2.3. registruos, saugos gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;
  - 1.2.4. gautus Skundus pavės nagrinėti Valdymo įmonės darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti.
- 1.3. Už šių Taisyklių įgyvendinimą yra atsakingas Valdymo įmonės administracijos vadovas (generalinis direktorius) arba kt. Valdymo įmonės paskirtas darbuotojas.
- 1.4. Visi Valdymo įmonės darbuotojai, dalyvaujantys Valdymo įmonės gaunamų Skundų nagrinėjimo procese, yra supažindinami su šiomis Taisyklėmis ir jomis privalo vadovautis.

## 2. Sąvokos

- 2.1. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos turi toliau nurodytas reikšmes:
  - 2.1.1. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, įsigijęs Valdymo įmonės valdomų kolektyvinio investavimo subjektų investicinių vienetų ir (arba) akcijų arba asmuo, kuriam Valdymo įmonė teikia investicines paslaugas;
  - 2.1.2. **Skundas** – Valdymo įmonei raštu pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis ir (arba) sudarytomis sutartimis;
  - 2.1.3. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Skundai.

## 3. Klientų skundų registravimo ir nagrinėjimo tvarka

- 3.1. Klientas, manantis, kad jo teisės ar teisėti interesai, santykiuose su Valdymo įmone arba susiję su Valdymo įmonės sudarytomis sutartimis, buvo pažeisti, turi teisę pateikti Valdymo įmonei Skundą.
- 3.2. Klientui pateikus Skundą, Skundas nedelsiant užregistruojamas Skundų registracijos žurnale, kuris vedamas elektronine forma.
- 3.3. Skundų registracijos žurnale nurodomi šie duomenys: **(i)** Kliento vardas, pavardė arba pavadinimas; **(ii)** Skunde nurodytas Kliento adresas; **(iii)** Skundo gavimo data ir būdas; **(iv)** Skundo esmė (trumpas turinys); **(v)** skundžiamos Valdymo įmonės paslaugos arba

produktai, jų rūšys; **(vi)** atsakymo Klientui pateikimo data; ir **(vii)** galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

- 3.4. Užregistravus Skundą, Valdymo įmonės administracijos vadovas paveda jį nagrinėti atsakingam Valdymo įmonės darbuotojui, kuris parengia atsakymo Klientui projektą ir pateikia jį peržiūrėti bei pasirašyti Valdymo įmonės administracijos vadovui.
- 3.5. Kliento Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas raštu Klientui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais šio termino galima nesilaikyti, tačiau Valdymo įmonė apie tai privalo informuoti Klientą, nurodydama vėlavimo priežastis bei terminą, iki kada Klientui bus pateiktas galutinis atsakymas.
- 3.6. Tuo atveju, kai Kliento Skundas yra netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, jame be motyvų, nurodomos ir kitos Kliento interesų gynimo priemonėmis, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais;
- 3.7. Valdymo įmonė, priimdama Kliento pateiktą Skundą, jį nagrinėdama ir pateikdama atsakymą, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei operatyvumo principais.
- 3.8. Jeigu Skunde yra klausimų, nepriskirtų Valdymo įmonės kompetencijai, tokie Skundai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju Valdymo įmonė privalo atsisakyti priimti pateiktą Skundą (ar jo dalį), kartu paaiškinant atsisakyti priimti ir (arba) nagrinėti Skundą (ar jo dalį), taip pat nurodyti finansų rinkos dalyvį, atsakingą už Skunde nurodytas aplinkybes, jeigu Valdymo įmonei toks žinomas.
- 3.9. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga ir dokumentai, kuriame nurodytas konkretaus Skundo nagrinėjimo rezultatas bei Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

#### **4. Baigiamosios nuostatos**

- 4.1. Valdymo įmonė, siekdama nustatyti veiklos trūkumus ir potencialias rizikas, nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Tokio vertinimo metu Valdymo įmonė privalo:
  - 4.1.1. rinkti informaciją apie panašius skundus, susijusius su Valdymo įmonės paslauga arba produktu, atlikti tokios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį ir jos šalinimo priemones;
  - 4.1.2. įvertinti, ar nustatyta esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundus dėl kitų Valdymo įmonės produktų ar teikiamų paslaugų;
  - 4.1.3. įvertinti, ar nustatytos tam tikrų Skundų esminės atsiradimo priežastys gali būti pašalintos ir nustatyti jų šalinimo priemones ir procedūras ir, jeigu reikia, jas pašalinti;
  - 4.1.4. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Valdymo įmonės Vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 4.2. Valdymo įmonė ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pabaigos pateikia Lietuvos Bankui informaciją apie gautus Skundus.

**Priedas Nr.1**

Darbuotojai pasirašytinai susipažino su OAM skundų nagrinėjimo taisyklėmis

Nr.	Darbuotojo vardas, pavardė	Pareigos	Parašas
1			
2			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			