

Atnaujinta

Groa Capital UAB

Valdybos 2022 m. kovo 24 d. sprendimu

Groa Capital UAB
Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės

1. Bendrosios nuostatos

- 1.1. Groa Capital UAB (toliau – „**Valdymo įmonė**“) Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – „**Taisyklės**“) nustato veiksmus ir procedūras, kurias Valdymo įmonė privalo taikyti, gavusi Skundą ir jį nagrinėdama.
- 1.2. Taisyklės paruoštos vadovaujantis Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymu (su visais vėlesniais jo pakeitimais ir papildymais), Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 „Dėl finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais) bei kitais galiojančiais Valdymo įmonės veiklą reglamentuojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
- 1.3. Valdymo įmonė, patvirtindama šias Taisykles, užtikrina, kad:
 - 1.2.1. priims visus Valdymo įmonei pateiktus Skundus bei greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai juos išnagrinės, laikydamasi šiose Taisyklėse nustatytų 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 išnagrinėti;
 - 1.2.4. gautus Skundus paves nagrinėti Valdymo įmonės darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti;
 - 1.2.5. Kliento pateiktus asmens duomenis naudos ir tvarkys laikydamasi teisės aktuose ir Valdymo įmonės Privatumo taisyklėse nustatytų reikalavimų
- 1.4. Už šių Taisyklių įgyvendinimą yra atsakingas Valdymo įmonės administracijos vadovas (direktorius).
- 1.5. Visi Valdymo įmonės darbuotojai, dalyvaujantys Valdymo įmonės gaunamų Skundų nagrinėjimo procese, yra supažindinami su šiomis Taisyklėmis ir privalo jomis vadovautis.

2. Sąvokos

- 2.1. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos turi toliau nurodytas reikšmes:
 - 2.1.1. **Įstatymas** – Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas;
 - 2.1.2. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, įsigijęs Valdymo įmonės valdomų kolektyvinio investavimo subjektų investicinių vienetų ir (arba) akcijų arba asmuo, kuriam Valdymo įmonė teikia turto valdymo paslaugas;
 - 2.1.3. **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;
 - 2.1.4. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Skundai.

2.2. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

3. Bendrosios nuostatos

- 3.1. Už šių Taisyklių įgyvendinimą yra atsakingas Valdymo įmonės administracijos vadovas (direktorius), kuris užtikrina, kad:
- 3.1.1. visi Valdymo įmonei tinkamai pateikti Skundai bus priimti bei efektyviai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai išnagrinėti, laikantis teisės aktų nustatytų nagrinėjimo terminų, išskyrus Taisyklių 4.9 papunktyje nurodytus atvejus;
 - 3.1.2. bus imamasi reikalingų priemonių interesų konfliktams išvengti ir jiems nustatyti, o interesų konfliktams iškilus, – jiems pašalinti;
 - 3.1.3. visi Valdymo įmonei tinkamai pateikti Skundai registruojami ir saugomi, įskaitant informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išnagrinėti;
 - 3.1.4. gauti Skundai bus pavesti nagrinėti Valdymo įmonės darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti;
 - 3.1.5. Valdymo įmonėje bus vykdoma veiksminga skundų valdymo proceso kontrolė

4. Klientų skundų registravimo ir nagrinėjimo tvarka

- 4.1. Klientas, manantis, kad jo teisės ar teisėti interesai, santykiuose su Valdymo įmone arba susiję su Valdymo įmonės sudarytomis sutartimis, buvo pažeisti, turi teisę raštu pateikti Valdymo įmonei Skundą viešai skelbiamais Valdymo įmonės kontaktais.
- 4.2. Skundų valdymo procesas yra atskirtas nuo kitų Valdymo įmonės teisinių procesų: (i) ieškinių nagrinėjimo, (ii) prašymų vykdyti sutarties sąlygas (iii) pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sutarčių sąlygas nagrinėjimo procesų.
- 4.3. Klientui pateikus Skundą, Skundas nedelsiant užregistruojamas Skundų registracijos žurnale, kuris vedamas elektronine forma.
- 4.4. 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).
- 4.5. Užregistravus Skundą, Valdymo įmonės administracijos vadovas (direktorius) paveda jį nagrinėti atsakingam Valdymo įmonės darbuotojui, kuris parengia atsakymo Klientui projektą ir pateikia jį peržiūrėti bei pasirašyti Valdymo įmonės administracijos vadovui.
- 4.6. Kliento Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas raštu Klientui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 35 darbo dienas nuo Skundo gavimo dienos. Valdymo įmonė privalo išnagrinėti rašytinį Kliento skundą ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu popieriuje ar naudodama kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė Klientas ir Valdymo įmonė. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Valdymo įmonė negali kontroliuoti, dedant visas reikiamas pastangas,

atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji turi išsiųsti informacinį pranešimą, kuriame turi būti nurodytos atsakymo į skundą vėlavimo priežastys ir terminas, iki kurio Klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Valdymo įmonė Klientų skundus nagrinėja neatlygintinai.

- 4.7. 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 (galimybę kreiptis į Lietuvos banką) ir teismais;
- 4.8. Valdymo įmonė, priimdama Kliento pateiktą Skundą, jį nagrinėdama ir pateikdama atsakymą, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei operatyvumo principais.
- 4.9. 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.
- 4.10. 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.
- 4.11. Valdymo įmonė Klientų Skundus nagrinėja neatlygintinai.

5. Skundų nagrinėjimo reikalavimai

5.1. Valdymo įmonėje Skundai nagrinėjami tokia tvarka:

- 5.1.1. analizuojamas ir nagrinėjamas pateikto Skundo turinys ir nustatoma Skundo esmė;
- 5.1.2. surenkama Skundo išnagrinėjimui reikalinga medžiaga (reikiami duomenys bei dokumentai): sutartys, kiti dokumentai, susirašinėjimai su Klientu elektroniniu paštu, t.t.);
- 5.1.3. vertinama ir analizuojama medžiaga, susijusi su nagrinėjamu Skundu;
- 5.1.4. esant poreikui, paprašoma Valdymo įmonės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, ar minėto darbuotojo kolegų duoti paaiškinimus, el. paštu, raštu ir/ar žodžiu dėl Skunde išdėstytų aplinkybių;
- 5.1.5. pasitelkiami kiti Valdymo įmonės darbuotojai klausimams, kuriems išspręsti gali prireikti specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, ekonominių, finansinių ir pan.);
- 5.1.6. jei Skundo nagrinėjimo metu reikalinga papildoma informacija ar Skundą pagrindžiantys dokumentai, Skundą nagrinėjantis darbuotojas turi teisę paprašyti Kliento pateikti šią informaciją rašytine forma ir/ar dokumentus, nurodydamas pateikimo terminus;
- 5.1.7. jei teikiamame Atsakyme nurodoma, kad Skundas nėra tenkinamas arba tenkinamas iš dalies, atsakyme papildomai turi būti išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Klientų interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant institucijomis, kurių kompetencijoje galėtų būti Skundo nagrinėjimas, galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

- 5.2. Nagrinėjant Skundą, Valdymo įmonės darbuotojai privalo užtikrinti savalaikį reikiamos būtinos metodinės bei techninės pagalbos teikimą, paskirtam darbuotojui, nagrinėjančiam Skundą.
- 5.3. Atsakyme Klientui turi būti nurodoma: atsakymo pateikimo data; Kliento vardas, pavardė, adresas; motyvuotas atsakymas, kuriame išdėstomas Skunde nurodytų aplinkybių vertinimas ir vertinimo išvada, jei būtina pagrįstas dokumentais; pridedamų dokumentų sąrašas (jei tokių yra); Skundo rengėjo vardas, pavardė, pareigos; vardas, pavardė, pareigos ir parašas Valdymo įmonės administracijos vadovo (direktoriaus) ar kito jo tinkamai išgalioto asmens.
- 5.4. Skundas yra laikomas išnagrinėtu tik tuomet, kai yra pateikti atsakymai į visus Skunde nurodytus klausimus ir (arba) vertinimai dėl visų Skunde nurodytų aplinkybių.
- 5.5. Valdymo įmonės administracijos vadovo (direktoriaus) arba jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas Klientui ir susijusi medžiaga bei dokumentų kopijos siunčiami tais pačiais būdais, kuriais Skundas buvo gautas.
- 5.6. Valdymo įmonė gali atsisakyti pakartotinai nagrinėti Skundą, jeigu Skundas buvo tinkamai išnagrinėtas, laikantis šiose Taisyklėse nustatytų procedūrų ir terminų, išskyrus atvejus, kai Klientas pateikia arba kitaip paaiškėja naujos Skundą sudarančios aplinkybės. Pakartotinai Skundas nėra nagrinėjamas, jeigu jame nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios Skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Valdymo įmonės sprendimas dėl ankstesnio Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Šiuo atveju per 5 (penkis) darbo dienas nuo pakartotinio Skundo gavimo už Skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas turi raštu išdėstyti Klientui, atsisakymo pakartotinai nagrinėti Skundą motyvus, nurodydamas jau pateikto atsakymo datą. Šis raštas turi būti suderintas su Valdymo įmonės administracijos vadovu (direktoriumi).
- 5.7. Jeigu Klientas atsisako Skundo arba prašo nutraukti Skundo nagrinėjimą, jo valia turi būti išreikšta patvarioje laikmenoje ta pačia forma, kuria buvo pateiktas Skundas, arba jam asmeniškai atvykus į Valdymo įmonę patvirtinti Skundo atsisakymą raštu. .

6. Baigiamosios nuostatos

- 6.1. Valdymo įmonė, siekdama nustatyti veiklos trūkumus ir potencialias rizikas, nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Tokio vertinimo metu Valdymo įmonė privalo:
 - 6.1.1. 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;
 - 6.1.2. įvertinti, ar nustatyta esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundus dėl kitų Valdymo įmonės produktų ar teikiamų paslaugų;
 - 6.1.3. įvertinti, ar nustatytos tam tikrų Skundų esminės atsiradimo priežastys gali būti pašalintos ir nustatyti jų šalinimo priemones ir procedūras ir, jeigu reikia, jas pašalinti;
 - 6.1.4. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Valdymo įmonės Vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
- 6.2. Skundų valdymo proceso kontrolę vykdo Valdymo įmonės atitikties pareigūnas. Atitikties pareigūnas privalo apie užfiksuotus pažeidimus nedelsdamas raštu informuoti Valdymo įmonės direktorių. Informacija apie Skundų valdymo proceso vertinimą turi būti įtraukiama į metinę Valdymo įmonės atitikties ataskaitą, teikiamą Valdymo įmonės administracijos vadovui (direktoriui).

- 6.3. Valdymo įmonės administracijos vadovas (direktorius) užtikrina, kad Valdymo įmonės darbuotojai būtų supažindinti su šiomis Taisyklėmis. Taip pat, užtikrina, kad aktuali informacija apie Skundų valdymo procesą būtų viešai skelbiama Valdymo įmonės internetiniame tinklalapyje.
- 6.4. Taisyklės turi būti peržiūrėtos bent kartą per metus, taip pat nedelsiant pasikeitus su šiomis Taisyklėmis susijusiems teisės aktams.
- 6.5. Taisyklės yra tvirtinamos ir gali būti keičiamos tik Valdybos įmonės valdybos sprendimu.
- 6.6. Valdymo įmonė ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pabaigos pateikia Lietuvos Bankui informaciją apie gautus Skundus.