

PATVIRTINTA  
UAB „Novus Asset Management“  
2014 m. lapkričio 19 d.  
Direktoriaus įsakymu Nr. DI141119-01

PAKEISTA  
UAB „Novus Asset Management“  
2016 m. rugsėjo 15 d.  
Direktoriaus įsakymu Nr. DI160915-01

PAKEISTA  
UAB „Novus Asset Management“  
2016 m. rugsėjo 30 d.  
Direktoriaus įsakymu Nr. DI160930-1

## UAB „NOVUS ASSET MANAGEMENT“ GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų Skundų nagrinėjimo taisyklėmis.
2. Valdymo įmonės gaunamų Skundų nagrinėjimas yra įgyvendinamas šiose Taisyklėse nustatyta tvarka.
3. Valdymo įmonės gaunamų Skundų nagrinėjimui Vadovas skiria Atsakingą asmenį.

### SĄVOKOS

4. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, šiose Taisyklėse didžiosiomis raidėmis vartojami žodžiai ir išsireiškimai turi žemiau nurodytas reikšmes:
  - 4.1. **Atitikties pareigūnas** – Vadovo paskirtas asmuo, atsakingas už atitikties funkcijos ir kitų UAB „Novus Asset Management“ Atitikties politikoje išdėstytų ir jam priskirtų funkcijų vykdymą.
  - 4.2. **Atsakingas asmuo** – Vadovo paskirtas asmuo, atsakingas už gaunamų Skundų nagrinėjimą.
  - 4.3. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Valdymo įmonė teikia paslaugas, arba potencialus klientas;
  - 4.4. **Skundas** – Valdymo įmonei raštu pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus;
  - 4.5. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami per pašto įstaigas, faksu, taip pat elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Skundai;
  - 4.6. **Skundų valdymo procesas** – Atsakingo asmens veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Kliento informavimu ir kt.;
  - 4.7. **Sudėtingas skundas** – Skundas, kuriuo yra sprendžiami kompleksiniai, sudėtingai klausimai, reikalaujantys papildomų žinių, kvalifikacijos ir (ar) dėl kurių reikia gauti papildomą informaciją iš kitų, su Klientu susijusių, asmenų;
  - 4.8. **Taisyklės** – šios UAB „Novus Asset Management“ gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės;
  - 4.9. **Vadovas** – Valdymo įmonės direktorius;
  - 4.10. **Valdymo įmonė** – UAB „Novus Asset Management“, įmonės kodas: 302633413, adresas: Tilto g. 35/4, Vilnius, LT-01101, Lietuva.

## SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

5. Visi Skundai gauti tiek raštu, tiek elektroniniu paštu, faksu ar žodžiu Valdymo įmonėje registruojami Skundo gavimo dieną Skundų registracijos žurnale.
6. Skundų registracijos žurnale nurodoma:
  - 6.1. Kliento vardas ir pavardė arba pavadinimas;
  - 6.2. Skunde nurodytas Kliento adresas;
  - 6.3. Skundo gavimo data ir būdas;
  - 6.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
  - 6.5. skundžiamos Valdymo įmonės paslaugos, jų rūšys;
  - 6.6. atsakymo Klientui pateikimo data;
  - 6.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
7. Apie Skundo gavimo faktą informuojamas ir Atitikties pareigūnas, kuris turi teisę susipažinti su gaunamais Skundais ir jų nagrinėjimo rezultatais.
8. Užregistruotus Skundus Valdymo įmonėje nagrinėja Atsakingas asmuo. Atsakingas asmuo, nagrinėdamas Skundą, vertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius, dokumentus ir duomenis bei teikia išvadą Valdymo įmonės valdybai dėl sprendimo priėmimo. Atsakingas asmuo skundą privalo išnagrinėti ir išvadą Valdymo įmonės valdybai pateikti kaip galima greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 21 kalendorinę dieną nuo Skundo gavimo dienos.
9. Valdymo įmonės valdybos sprendimas dėl Skundo įforminamas raštu, apie kurį Klientas informuojamas šių Taisyklių 14 punkte numatytu būdu.
10. Jeigu Atsakingas asmuo mano, kad Skundu keliami kompleksiniai, sudėtingi, reikalaujantys įvairių sričių žinių klausimai ir reikalavimai ir (ar) dėl kurių reikia gauti papildomą informaciją iš kitų asmenų, Atsakingas asmuo turi teisę teikti prašymą Valdymo įmonės valdybai dėl Skundų nagrinėjimo komisijos sudarymo.
11. Skundų nagrinėjimo komisija atskiro Skundo nagrinėjimui sudaro trys nariai, skiriami Valdymo įmonės valdybos sprendimu.
12. Skundų nagrinėjimo komisija išnagrinėja ir vertina gautą Skundą, taip pat visus, su nagrinėjamu Skundu susijusius, dokumentus ir duomenis bei teikia išvadą Valdymo įmonės valdybai dėl sprendimo priėmimo. Skundų nagrinėjimo komisija skundą privalo išnagrinėti ir išvadą Valdymo įmonės valdybai pateikti kaip galima greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 21 kalendorinę dieną nuo Skundo gavimo dienos.
13. Valdymo įmonės valdybos sprendimas dėl Skundo įforminamas raštu, apie kurį Klientas informuojamas šių Taisyklių 14 punkte numatytu būdu.
14. Valdymo įmonės atsakymas Klientui, nepriklausomai nuo to kokia forma yra gautas Skundas (žodžiu, raštu, elektroniniu paštu ar pan.), visais atvejais yra surašomas raštu ir siunčiamas Klientui jo pageidaujamu gauti atsakymą būdu (paštu, elektroniniu paštu, faksu, jam atvykstant pasiimti į Valdymo įmonę).
15. Apie priimtą dėl Skundo priimta sprendimą Klientas informuojamas jo pageidaujamu ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos.
16. 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.
17. Klientui teikiamame atsakyme, kai Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, išdėstomi atsakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomas kitos Kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
18. 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.

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

19. Skundų nagrinėjimo rezultatai Valdymo įmonėje yra nuolat vertinami. Už Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą yra atsakingas Atitikties pareigūnas.
20. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimui Atitikties pareigūnas:
  - 20.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atliekama šios informacijos analizė, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 20.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;

- 20.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
  - 20.4. jei reikia, teikia Valdymo įmonės valdybai pasiūlymus kaip nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalinamos;
  - 20.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Valdymo įmonės valdybai.
21. Valdymo įmonė ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie Valdymo įmonės valdybos sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

## **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

22. Informacija apie Skundų valdymo procesą viešai skelbiama Valdymo įmonės interneto svetainėje.
23. Tais atvejais, kai Klientas teikia prašymą Valdymo įmonei dėl Taisyklių 22 punkte nurodytos informacijos ir (ar) kitos Klientui reikalingos informacijos, susijusios su Skundų valdymo procesu, ši informacija Klientui pateikiama raštu.
24. Viešai skelbiama ir Klientams teikiama Taisyklių 22 punkte numatyta informacija apima:
- 24.1. informaciją, kurią Klientas turi nurodyti Skunde;
  - 24.2. asmens, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;
  - 24.3. terminą, per kurį Valdymo įmonė turi išnagrinėti Skundą;
  - 24.4. informaciją dėl nemokamo Skundo nagrinėjimo proceso;
  - 24.5. informaciją apie Kliento galimybę kreiptis su Skundu į Lietuvos banką.
25. Informacija, nurodyta Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105, 2 priede, pateikiama Lietuvos bankui elektroninėmis priemonėmis per 2 mėnesius pasibaigus kalendoriniams metams. Kartu pateikiama informacija apie Valdymo įmonės gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių 21 punktu. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat Valdymo įmonės valdybai teiktos medžiagos apie Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių 21.5 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.
26. 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 Valdymo įmonei tokią informaciją pateikti.
27. Šias Taisykles tvirtina Vadovas. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos. Šios Taisyklės gali būti panaikintos, keičiamos ir (ar) papildomos tik Vadovo įsakymu ir įsigalioja kitą dieną nuo tokių pakeitimų ir (ar) papildymų priėmimo dienos, jeigu nenurodoma kita įsigaliojimo diena.
28. Su šiomis Taisyklėmis supažindinami visi Valdymo įmonės darbuotojai, kuriems jos gali būti aktualios.

**INFORMACIJA APIE GAUTUS SKUNDUS**

Eil. Nr.	Valdymo įmonės gautų Skundų pateikimo priežastis	Gauta Skundų, vnt.	Išnagrinėta Skundų, vnt.	Patenkinta Skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta Skundų, vnt.
1.	Investicinių fondų valdymas				
2.	Kita				
IS VISO					

\_\_\_\_\_  
(pareigos)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)