



SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši UAB „Nextury Asset Management“ (toliau – „**Bendrovė**“) skundų nagrinėjimo politika (toliau – „**Politika**“) reglamentuoja Bendrovės gaunamų skundų valdymo procesą, susijusį su Bendrovės vykdoma veikla ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis: skundų priėmimą, registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą, Pareiškėjo informavimą priežiūros institucijos nustatyta tvarka. Bendrovės gaunamų Skundų valdymo procesas yra atskiriamas 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. Ši Politika parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymu (su vėlesniais pakeitimais ir (ar) papildymais), Lietuvos banko valdybos 2012 m. liepos 12 d. nutarimu Nr. 03-144 „Dėl Valdymo įmonių veiklos organizavimo ir vykdymo taisyklių“, Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 „Dėl finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ (toliau – „**Taisyklės**“), Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“.
3. Už Bendrovės gaunamų skundų valdymo procesą yra atsakingas Bendrovės vadovas (toliau – „**Atsakingas asmuo**“). Politika turi vadovautis visi Bendrovės Darbuotojai bei kiti asmenys, dalyvaujantys skundų valdymo procese.
4. Politikos nuostatos netaikomos, kai:
 - 4.1. Pareiškėjo Skunde nurodyta Bendrovės veikla nereguliuojama Politikos 2 punkte nurodytų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko; arba
 - 4.2. Bendrovė neatsakinga už Pareiškėjo Skunde nurodytos veiklos vykdymą.
5. Politikos 4.2 papunktyje nurodytu atveju, Skundą gavusi Bendrovė privalo atsakyti Pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
6. Ši Politika užtikrina, kad Bendrovė:
 - 6.1. greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos Pareiškėjų Skundų valdymo procesą;
 - 6.2. laikysis Skundų nagrinėjimo terminų;
 - 6.3. Pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją naudos laikydamasis teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
 - 6.4. vengs interesų konfliktų, imsis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti;
 - 6.5. paves Pareiškėjų Skundus nagrinėti asmenims, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiks jiems prieigą prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos;



- 6.6. priims visus jam Pareiškėjų pateiktus Skundus (įskaitant, bet neapsiribojant, pateiktais per tinkamai įgaliotą trečiąjį asmenį) ir nustatyta tvarka informuos Pareiškėją apie nemokamą Skundų nagrinėjimo procesą;
 - 6.7. tinkamai ir organizuotai registruos, saugos gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;
 - 6.8. stebės, kad Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus, būtų atnaujinamas;
 - 6.9. sukurs, palaikys ir naudos vidaus informavimo sistemą, užtikrinančią veiksmingą Skundų valdymo procesą.
7. Įgyvendinant šioje Politikoje nustatytą Bendrovės skundų nagrinėjimo tvarką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamosi Bendrovės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

II. SAŲOKOS

8. **Atsakymas** – Bendrovės rašytinis atsakymas dėl pateikto Skundo;
9. **Darbuotojas** – bet kuris UAB „Nextury Asset Management“ darbuotojas (sąvoka „Darbuotojai“ reiškia visus UAB „Nextury Asset Management“ darbuotojus kartu);
10. **Direktorius** arba **Vadovas** – UAB „Nextury Asset Management“ administracijos vadovas;
11. **Finansinė priemonė** – finansinės priemonės taip kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymo 3 straipsnio 15 dalyje;
12. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia ar ketina teikti finansines paslaugas, susijusias su investavimu į Bendrovės valdomų kolektyvinio investavimo subjektų siūlomas finansines priemones;
13. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų arba (ir) dėl su Bendrove sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas.
14. **Skundas** – tai raštu Bendrovei pateiktas Pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus.

III. SKUNDŲ PATEIKIMAS

15. Skundų valdymo proceso politika pateikiama kiekvienam Pareiškėjui kaip priedas prie sudaromos ar ketinamos sudaryti investavimo sutarties. Esant poreikiui, ar Pareiškėjo prašymui, ši Politika gali būti siunčiama Pareiškėjui atskirai ir elektroniniu paštu.
16. Pareiškėjo prašymu informacija apie Skundų valdymo procesą bei kita Pareiškėjui reikalinga informacija, susijusi su Skundų nagrinėjimu, yra teikiama raštu.
17. Bendrovės viešai skelbiama ir Pareiškėjams teikiama Skundų valdymo proceso informacija turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:
 - 17.1. informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde;
 - 17.2. asmens, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;
 - 17.3. terminą, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti Skundą;



- 17.4. informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.
18. Pareiškėjas, manydamas, kad Bendrovė netinkamai teikė finansines paslaugas arba kad Bendrovė kitaip pažeidė Pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, kylančius iš sutartinių ar su jais susijusių santykių, arba esant kitoms pagrįstoms priežastims, išdėstytoms šioje Politikoje, turi teisę pateikti Skundą Bendrovei.
19. Skundas turi būti pateikiamas raštu. Skundas gali būti pateikiamas tiesiogiai asmeniškai atvykus į Bendrovės buveinę, siunčiant Skundą registruotu paštu, elektroniniu paštu (Skundą prisegant kaip atskirą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti parašą), kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, arba per Bendrovės darbuotojus ar atstovus susitikimų su jais metu.
20. Bendrovės kontaktiniai duomenys:
- Adresas: Gedimino pr. 20-35, Vilnius, Lietuva
- Telefonas: +370 621 26443
- El. paštas: info@nextury.am
21. Kai Skundą pateikia Kliento atstovas, privaloma pateikti tinkamai įformintą įgaliojimą (originalą arba teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą kopiją) ar bet kurį kitą dokumentą, patvirtinantį atstovo įgaliojimus.
22. Pareiškėjas privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Pareiškėjas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.
23. Skundai turi būti tvarkingai ir įskaitomai parašyti lietuvių kalba. Skunde turi būti nurodomas Pareiškėjo vardas, pavardė, Skundo pateikimo data, tikslus Pareiškėjo adresas, jei juo norima gauti Atsakymą, kontaktinio telefono numeris, kita svarbi kontaktinė informacija, Pareiškėjo parašas. Anoniminiai Skundai, t. y. skundai, pagal kuriuos nėra galimybių identifikuoti Pareiškėją (nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas), paprastai nepriimami ir neregistruojami.
24. Skunde turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Bendrovės, jos darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmai, taip pat motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.
25. Pareiškėjams, kurie pateikė Skundus, neatitinkančius šios Politikos III skyriuje numatytų reikalavimų, Bendrovė per 5 (penkias) kalendorines dienas parengia prašymą patikslinti ir (arba) pateikti trūkstamą informaciją, nurodant tokių trūkumų pašalinimo terminus. Bendrovė taip pat turi teisę paprašyti iš Pareiškėjo papildomų Skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų. Tokiu atveju, terminas Skundo nagrinėjimui pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna patikslintą Pareiškėjo Skundą.
26. Skundai, su kuriais tas pats Pareiškėjas kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu ir tapačiu pagrindu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios Skundo pagrindą, arba nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Bendrovės Atsakymo pagrįstumu. Jeigu pakartotinis Skundas nenagrinėjamas, Atsakingas asmuo ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas praneša Pareiškėjui, kodėl jo Skundas nenagrinėjamas.
27. Gavus Pareiškėjo Skundą, bet kuriuo atveju, yra siekiama taikaus konfliktinės situacijos, problemos išsprendimo.



IV. SKUNDŲ REGISTRAVIMO TVARKA

28. Gauti Skundai yra perduodami Atsakingam asmeniui ir yra nedelsiant registruojami Skundų registre, kuriame nurodomi šie Skundą patvirtinantys duomenys:
- 28.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 28.2. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
 - 28.3. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 28.4. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 28.5. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
 - 28.6. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
 - 28.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
29. Skundų registre taip pat registruojami visi su Skundo nagrinėjimu susiję veiksmai, atlikti nagrinėjant Skundą.
30. Bendrovė privalo užtikrinti, kad:
- 30.1. bus renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu Skundu susiję dokumentai ir duomenys;
 - 30.2. su Pareiškėju bus bendraujama aiškiai ir suprantamai;
 - 30.3. Pareiškėjo skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas kuo greičiau, laikantis šios Politikos V skyriuje nustatytų terminų;
 - 30.4. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, bus išdėstomi atsakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant, galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais;
 - 30.5. Pareiškėjui visada bus atsakyta raštu.

V. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA IR ATSAKymo PATEIKIMAS

31. Užregistruotą skundą nagrinėja Atsakingas asmuo, kuris turi teisę Skundų nagrinėjimui pasitelkti Bendrovės darbuotojus.
32. Tam, kad Skundas būtų išnagrinėtas visapusiškai, Atsakingas asmuo, be kita ko:
- 32.1. išanalizuoja ir įvertina Pareiškėjo aptarnavimo istorinius duomenis;
 - 32.2. išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
 - 32.3. įvertina kitą prieinamą, Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją ir dokumentus.
33. Jeigu Atsakingas asmuo mano, kad Skundo išnagrinėjimui yra reikalinga papildoma informacija ir (arba) bet kokie kiti rašytiniai įrodymai, jis turi teisę prašyti tokios informacijos iš Pareiškėjo ir (arba) Bendrovės.
34. Bendrovė išnagrinėja pateiktus Skundus per įmanomą trumpiausią laiką šiame skyriuje nustatytais terminais. Skundai nagrinėjami vadovaujantis bendraisiais pagarbos žmogaus



teisėms, protingumo, sąžiningumo, teisingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir dedant visas pastangas, kad būtų pasiektas kiek įmanoma taikesnis sprendimas.

35. Skundas turi būti išnagrinėtas bei išsamus, motyvuotas, dokumentais pagrįstas Atsakymas pateiktas Pareiškėjui ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, Atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji turi apie tai informuoti Pareiškėją, nurodyti vėlavimo pateikti Atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas Atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio Atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Bendrovė Klientų skundus nagrinėja neatlygintinai.
36. Skundai nagrinėjami ir Atsakymas Pareiškėjui pateikiamas raštu, išsiunčiant Atsakymo originalą Pareiškėjui Skunde nurodytu adresu, registruotu paštu, išskyrus, jei Pareiškėjas Skunde paprašė, jog Atsakymas būtų pateiktas kita forma. Tais atvejais, kai Skundas pateiktas elektroniniu paštu, Atsakymas Pareiškėjui yra išsiunčiamas elektroniniu paštu (Atsakymą prisegant kaip atskirą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti parašą), išskyrus jei Pareiškėjas Skunde paprašė, jog Atsakymas būtų pateiktas kita forma. Pagal šios Politikos nuostatas, informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.
37. Išskirtiniais atvejais, siekiant efektyvaus ir taikaus ginčo su Pareiškėju išsprendimo, gali būti rengiami šalių susitikimai. Susitikimai gali būti organizuojami abiejų - tiek Pareiškėjo, tiek Bendrovės iniciatyva.
38. Atsakingas asmuo privalo užtikrinti, kad Atsakymas Pareiškėjui būtų paruoštas kvalifikuotai, aiškiai, suprantamai, laikantis dokumentų rengimo ir registravimo tvarkos reikalavimų, tvarkingai atspausdintas ant Bendrovės firminio blanko ir pasirašytas.
39. Kai Bendrovė netenkina Pareiškėjo (vartotojo) reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Bendrovės Atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę Pareiškėjas (vartotojas) turi teisę keiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

40. Bendrovė, siekdama nustatyti savo veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, nuolat vertinta Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Bendrovė privalo:
 - 40.1. rinkti informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti Skundų priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 40.2. įvertinti, ar esminės tam tikrų Skundų atsiradimo priežastys gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;
 - 40.3. įvertinti, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;
 - 40.4. jeigu reikia, pašalinti nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
 - 40.5. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias ar sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.



41. Pagal 34 punktą surinkta informacija yra naudojama ne tik pretenzijų nagrinėjimui, bet ir pretenzijų nagrinėjimo kokybės kontrolei bei galimų Skundų prevencijai.
42. Bendrovė privalo ne trumpiau nei 3 metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

43. Bendrovė ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis teikia Lietuvos bankui šią informaciją pagal Lietuvos banko Taisyklėse nustatytus reikalavimus:
 - 43.1. informaciją apie gautus Skundus dėl finansinių priemonių (1 priedas);
 - 43.2. informaciją apie Bendrovės gautų Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Politikos 34 punktu. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat Bendrovės vadovams teiktos medžiagos apie Politikos 34.5 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.
44. Bendrovė kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų).
45. Politika, jos pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Bendrovės valdybai. Bendrovės valdyba atsako už šios Politikos įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir Politikos veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.
46. Su Politika turi būti supažindinami visi Bendrovės darbuotojai bei kiti asmenys, kuriems ji gali būti aktuali.
47. Bendrovė privalo užtikrinti veiksmingą skundų valdymo proceso kontrolę, reguliariai peržiūrėti ir atnaujinti šios Politikos nuostatas.
48. Bendrovė privalo saugoti Pareiškėjų Skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.



PRIEDAS NR. 1
PRIE UAB „NEXTURY ASSET MANAGEMENT“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKOS

DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL FINANSINIŲ PRIEMONIŲ

1. Duomenys apie finansų rinkos dalyvį

Juridinio asmens pavadinimas	
------------------------------	--

2. Ataskaitinis laikotarpis

m.

3. Bendras gautų skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, vnt.

4. Per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų dėl finansinių priemonių ir pensijų fondų vienetų struktūra

Eil. Nr.	Finansinės priemonės	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Akcijos (išskyrus struktūrinius vertybinius popierius)				
2.	Skolos vertybiniai popieriai				
3.	Turtu padengti vertybiniai popieriai arba panašios skolos priemonės				
4.	Varantai (įskaitant neužtikrintus varantus)				
5.	Struktūriniai vertybiniai popieriai (išskyrus produktus su kapitalo garantija)				
6.	Struktūriniai vertybiniai popieriai su kapitalo garantija				
7.	Pinigų rinkos priemonės				
8.	Pensijų fondų vienetai				
9.	Kolektyvinio investavimo subjekto vienetai (išskyrus struktūrizuotus fondus)				
10.	Struktūrizuoti fondai				
11.	Pasirinkimo, ateities, apsikeitimo, išankstiniai palūkanų normos sandoriai ir kiti išvestiniai susitarimai				
12.	Kredito rizikos perkėlimo išvestinės priemonės				
13.	Finansiniai susitarimai dėl skirtumų				
14.	Kita				
IŠ VISO					

5. Finansų rinkos dalyvio per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų pateikimo priežastys

Eil. Nr.	Finansų rinkos dalyvio gautų skundų pateikimo priežastis	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Su viena arba keliomis finansinėmis priemonėmis susijusių pavedimų priėmimas ir perdavimas				
2.	Pavedimų vykdymas klientų sąskaita				



3.	Sandorių sudarymas savo sąskaita				
4.	Finansinių priemonių portfelio valdymas				
5.	Investavimo rekomendacijų teikimas (pvz., netinkama rekomendacija)				
6.	Finansinių priemonių pasirašymas ir (arba) platinimas įsipareigojant jas išplatinti				
7.	Finansinių priemonių platinimas be įsipareigojimo jas išplatinti				
8.	Daugiašalės prekybos sistemos administravimas				
9.	Informacijos atskleidimas klientui (pvz., netiksli informacija)				
10.	Sąlygos ir ginčijamos sumos (atskaitymai)				
11.	Bendrieji skundai (pvz., turto saugojimas)				
12.	Interesų konfliktas				
13.	Nelicencijuotų paslaugų siūlymas arba vykdymas				
14.	Kita				
IŠ VISO					

(pareigos)

(parašas)

(vardas ir pavardė)