

## AJD CAPITAL, UAB skundų nagrinėjimo tvarka

Skundų nagrinėjimo tvarkoje (toliau – Tvarka) nustatyti reikalavimai priimant, registruojant, nagrinėjant skundus, susijusius su teikiamomis paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimant sprendimus dėl šių skundų, vadovaujantis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, patvirtintomis 2013 m. birželio 6 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105.

1. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
  - 1.1. **klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam finansų rinkos dalyvis teikia finansines ir (arba) draudimo paslaugas;
  - 1.2. **pareiškėjas** – dėl įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su įmone sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. klientas, potencialus klientas arba jo atstovas;
  - 1.3. **skundas** – įmonei raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;
  - 1.4. **skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami gauti pareiškėjų skundai;
  - 1.5. **skundų valdymo procesas** – įmonės darbuotojų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt. Skundų valdymo procesas atskirtas kitų procesų: nuo ieškinių valdymo (nagrinėjimo), taip pat nuo prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) procesų.
2. Raštu pateikti pareiškėjų skundai priimami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, elektroniniu paštu [info@ajdcapital.lt](mailto:info@ajdcapital.lt) arba kitomis elektroninėmis priemonėmis. Priimami visi pareiškėjų pateikti skundai (įskaitant, bet neapsiribojant pateiktais per tinkamai įgaliotą trečiąjį asmenį).
3. Tvarkos nuostatos netaikomos, kai:
  - 3.1. pareiškėjo skunde nurodyta įmonės veikla nereguliuojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko; arba
  - 3.2. įmonė neatsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą.
4. Tvarkos 3.2 punkte nurodytu atveju įmonė atsako pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodo pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
5. Informacija, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde:
  - 5.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
  - 5.2. pareiškėjo adresas;
  - 5.3. skundo esmė;
  - 5.4. pareiškėjo fizinio asmens parašas arba juridinio asmens – vadovo ar įgalioto asmens parašas ir įmonės spaudas.
6. Pareiškėjų skundai priimami ir nagrinėjami nemokamai.
7. Pareiškėjų skundai gali būti pavesti nagrinėti darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteikiant jiems prieigą prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos.
8. Gauti pareiškėjų skundai nedelsiant registruojami skundų registracijos žurnale, kuriame nurodomi šie skundą patvirtinantys duomenys:
  - 8.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;

- 8.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;
- 8.3. skundo gavimo data ir būdas;
- 8.4. skundo esmė (trumpas turinys);
- 8.5. skundžiamos įmonės paslaugos;
- 8.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;
- 8.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

9. Pareiškėjo skundas išnagrinėjamas ir atsakymas pateikiamas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, apie tai pranešama pareiškėjui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas.

10. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą motyvai, nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

11. Pareiškėjui visada atsakymas pateikiamas raštu įteikiant asmeniškai arba per pašto įstaigas registruotu laišku.

12. Pareiškėjo pateikti asmeniniai duomenys ir kita informacija naudojama laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

13. Gauti pareiškėjų skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentas, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir pareiškėjui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.

14. Siekiant nustatyti įmonės trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, nuolat vertinami skundų nagrinėjimo rezultatai:

- 14.1. renkama informacija 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;
- 14.2. įvertinama, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;
- 14.3. įvertinama, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatomi jų šalinimo būdai;
- 14.4. jei reikia, pašalinamos nustatytos esminės skundų atsiradimo priežastys;
- 14.5. informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai pateikiama įmonės vadovams, kad jie galėtų užtikrinti veiksmingą skundų valdymo procesą.

15. Informacija apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymą saugoma ne trumpiau kaip 3 metus.

16. Tvarkoje nustatytų reikalavimų vykdymas gali būti pavestas įmonės darbuotojui arba padaliniui.

17. Su Tvarka supažindinami visi įmonės darbuotojai, kuriems ji gali būti aktuali.

18. Įmonės vadovai periodiškai tikrina ir vertina, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus - atnaujinamas.

19. Įmonė vengia interesų konfliktų, imasi visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti.

20. Įmonė 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).

21. Tvarka ir informacija apie nemokamą skundų nagrinėjimą pateikta įmonės tinklapyje [www.ajdcapital.lt](http://www.ajdcapital.lt). Pareiškėjo prašymu ši ir kita pareiškėjui reikalinga informacija, susijusi su skundų valdymo procesu, pareiškėjui pateikiama raštu.