

Dokumento pavadinimas	Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės
Teisinė bazė	Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais), Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintos „Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės“ (su visais vėlesniais pakeitimais ir papildymais) bei kiti galiojantys Valdymo įmonės veiklą reguliuojantys Lietuvos Respublikos teisės aktai.
Tipas	Taisyklės
Taikoma šiems padaliniams (darbuotojams)	Visiems darbuotojams
Patvirtino	Valdyba
Patvirtinimo data	2026.02.03
Įsigaliojimo data	2026.02.09
Kitos peržiūros data	2027.02.02
Dokumento rengėjas	Generalinis direktorius
Versija	3

Priedas	Pavadinimas
Priedas Nr. 1	Skundų registracijos žurnalo forma.

KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. TAIKYMO SRITIS

- Uždarosios akcinės bendrovės „Nter 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.
- Taisyklėmis turi vadovautis visi Valdymo įmonės darbuotojai.

II. SĄVOKOS

- Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos turi toliau nurodytas reikšmes:
 - 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.
 - Skundas** – Valdymo įmonei pateiktas rašytinis Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, kylantys iš Valdymo įmonės teikiamų paslaugų ar sudarytų sutarčių arba su jomis susiję. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis.
 - Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Skundai.

III. BENDROSIOS NUOSTATOS

- Už šių Taisyklių įgyvendinimą yra atsakingas Valdymo įmonės Generalinis direktorius.
- Generalinis direktorius užtikrina, kad Valdymo įmonė:
 - greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos Skundų nagrinėjimą, laikydamosi įstatyminių nagrinėjimo terminų;
 - vengs interesų konfliktų ir imsis visų reikalingų priemonių jiems nustatyti ir pašalinti, visų pirma užtikrindama, kad Skundo nagrinėjimas nebūtų perduotas nagrinėti darbuotojui ar padaliniiui, kurių veiksmai ar neveikimas yra skundžiami. Kai skundžiami darbuotojo ar padalinio, kuriam

- priskirta skundų nagrinėjimo funkcija, veiksmai ar neveikimas, Valdymo įmonė užtikrins nešališką tokio Skundo nagrinėjimą;
- 5.3. skirs pakankamai žmogiškųjų išteklių tinkamam Skundų nagrinėjimui užtikrinti;
 - 5.4. gautus Skundus paves nagrinėti Valdymo įmonės darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiks jiems prieigą prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos;
 - 5.5. užtikrins reguliarius darbuotojų, nagrinėjančių Skundus, mokymus;
 - 5.6. registruos ir saugos gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;
 - 5.7. stebės, kad Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas;
 - 5.8. sukurs, palaikys ir naudos vidaus informavimo sistemą, užtikrinančią veiksmingą Skundų valdymo procesą.

Skundų nagrinėjimo procesas:

Veiksmas	Atsakomybė
Skundo priėmimas	• Visi Valdymo įmonės darbuotojai (gavęs skundą bet kuris Įmonės darbuotojas turi jį perduoti Administratoriui; • Už Skundo, pateikto Valdymo įmonės bendraisiais kontaktais, priėmimą atsakingas Administratorius.
Kliento informavimas apie Skundo gavimą	Administratorius
Skundo registravimas <i>Skundų registracijos žurnale, kuris yra saugomas Valdymo įmonės serveryje</i>	Administracijos skyriaus vadovas
Atsakingų asmenų informavimas apie gautą Skundą	Administracijos skyriaus vadovas
Skundo nagrinėjimui reikiamos informacijos pateikimas	Bet kuris Valdymo įmonės darbuotojas, el. paštu paprašytas Administracijos skyriaus vadovo, jeigu jis pagal savo darbo funkcijas kompetentingas pateikti prašomą informaciją
Skundo nagrinėjimas ir su tuo susijusių išvadų bei atsakymo Klientui pateikimas Generaliniam direktoriui	Administracijos skyriaus vadovas
Atsakymo vertinimas / tvirtinimas / redagavimas	Generalinis direktorius
Atsakymo pateikimas Klientui	Administratorius
Skundo nagrinėjimo rezultatų vertinimas	Generalinis direktorius

IV. KLIENTŲ SKUNDŲ PRIĖMIMO TVARKA

6. 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.
7. Skundai priimami raštu, tiesiogiai Klientus aptarnaujančio Valdymo įmonės darbuotojo, į kurį kreipėsi Klientas arba Administratoriaus, jei kreipiamasi bendraisiais kontaktais.
8. Su Klientais turi būti bendraujama aiškiai ir suprantamai. Klientai turi teisę pateikti Skundus pasirinktinai lietuvių arba anglų kalba.
9. Klientui pateikus Skundą, Valdymo įmonė kaip įmanoma greičiau patvirtina Klientui jo Skundo gavimo faktą. Jeigu Klientas savo elektroninio pašto adresu Valdymo įmonei nėra pateikęs, patvirtinimas, kad Skundas gautas, Klientui nesiunčiamas (nebent nurodyta, kad tokį patvirtinimą pageidaujama gauti, ir yra nurodyti kiti kontaktiniai duomenys).
10. Jeigu Skunde nurodoma veikla ar veiksmai, už kuriuos Valdymo įmonė nėra atsakinga, tokie Skundai (ar atitinkamos jų dalys) nėra nagrinėjami. Tokiu atveju Valdymo įmonė gali atsisakyti priimti pateiktą Skundą (ar jo dalį), kartu paaiškinant atsisakymo priimtį ir (arba) nagrinėti Skundą (ar jo dalį) priežastis, taip pat nurodyti finansų rinkos dalyvį ar atitinkamą instituciją, atsakingą už Skunde nurodytas aplinkybes, jeigu tai Valdymo įmonei yra žinoma.

11. Registruojami ir nagrinėjami Skundai, kurie yra surašyti tvarkingai bei įskaitomai, priklauso Valdymo įmonės kompetencijai, o taip pat Skunde nurodyti esminiai duomenys, leidžiantys identifikuoti Skundo objektą, aplinkybes ir atlikti vertinimą.
12. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti Skundai grąžinami Klientui, nurodant trūkumus ir prašant juos patikslinti ar pataisyti. Skundas, kuriame nėra nurodyti pakankami Kliento kontaktiniai duomenys (esant pasikeitimams arba neturint duomenų bazėje), kuomet nėra galimybės susisiekti su Klientu, yra nenagrinėjami. Taip pat nėra nagrinėjami anoniminiai skundai, išskyrus atvejus, kai to siekiama Kliento ar Valdymo įmonės interesais. Sprendimą dėl tokio Skundo nagrinėjimo priima Generalinis direktorius atsižvelgiant į Skundo turinį.
13. Jei Kliento Skundai yra gaunami per platintojus, Verslo vystymo padalinio vadovas turi užtikrinti, kad platintojo atstovas el. paštu persiųstų Kliento skundą Administracijos skyriaus vadovui kartu su Kliento kontaktais, Skundo priedais ir susijusia informacija.
14. Draudžiama atsisakyti priimti Skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Valdymo įmonės darbuotojo. Jei Administracijos skyriaus vadovas negali nagrinėti skundo, tai turi atlikti kitas įmonės generalinio direktoriaus paskirtas asmuo.

V. KLIENTŲ SKUNDŲ REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

15. Skundų valdymo procesas yra atskirtas nuo kitų Valdymo įmonės teisinių procesų: (i) teisminių dokumentų nagrinėjimo, (ii) prašymų vykdyti sutarties sąlygas nagrinėjimo, (iii) prašymų pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sutarčių sąlygas nagrinėjimo.
16. Klientui pateikus Skundą, šis nedelsiant užregistruojamas Skundų registracijos žurnale, kuris vedamas elektronine forma. Skundas priimamas Klientą aptarnaujančio Valdymo įmonės darbuotojo, į kurį kreipėsi Klientas, arba Administratoriaus, jei Skundas gautas bendraisiais kontaktais.
17. Skundų registracijos žurnale nurodomi šie duomenys: (i) Kliento vardas, pavardė arba pavadinimas; (ii) Kliento kontaktiniai duomenys; (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; (vii) galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas, įskaitant informaciją, ar Skundas buvo patenkintas, iš dalies patenkintas, ar atsisakyta Skundą tenkinti; (viii) Skundą nagrinėjusio ir atsakymą Klientui teikusio Valdymo įmonės darbuotojo vardas, pavardė, pareigos Pildant ir saugant Skundų registracijos žurnalą turi būti laikomasi Valdymo įmonės vidaus dokumentuose ir teisės aktuose nustatytų asmens duomenų apsaugos reikalavimų.
18. Užregistravus Skundą, Valdymo įmonės Administracijos skyriaus vadovas išnagrinėja Skundą, parengia atsakymo Klientui projektą ir pateikia jį peržiūrėti bei pasirašyti (patvirtinti) Valdymo įmonės Generaliniam direktoriui.
19. Kliento Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas raštu Klientui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Atsakymas turi būti išsamus, motyvuotas, pagrįstas dokumentais ir turi būti pateikiamas raštu ar kita patvariąja laikmena.
20. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Valdymo įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji turi išsiųsti negalutinį atsakymą aiškiai nurodydama vėlavimo priežastis bei terminą, iki kada Klientui bus pateiktas galutinis atsakymas. Bet kokių atveju galutinio atsakymo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.
21. Tuo atveju, kai Kliento Skundas yra netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Klientui teikiamame atsakyme nurodomi atsisakymo tenkinti Skundą (ar jo dalį) motyvai (pagrindimas nustatytais faktais ir teisės normomis ir (arba) sutarties nuostatomis), nurodomos kitos Kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis (galimybė kreiptis į Lietuvos banką ir teismus).
22. Valdymo įmonė, priimdama Kliento pateiktą Skundą, jį nagrinėdama ir pateikdama atsakymą, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei operatyvumo principais.
23. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga ir dokumentai, kuriuose nurodytas konkretaus Skundo nagrinėjimo rezultatas, bei Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.
24. Valdymo įmonė Klientų Skundus nagrinėja neatlygintinai.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REIKALAVIMAI

25. Administracijos skyriaus vadovas Skundus nagrinėja tokia tvarka:
 - 25.1. analizuojamas ir nagrinėjamas pateikto Skundo turinys ir nustatoma Skundo esmė;
 - 25.2. surenkama Skundo išnagrinėjimui reikalinga medžiaga (reikiami duomenys bei dokumentai): sutartys, kiti dokumentai, susirašinėjimai su Klientu elektroniniu paštu, t.t.);
 - 25.3. vertinama ir analizuojama medžiaga, susijusi su nagrinėjamu Skundu;
 - 25.4. pagal poreikį paprašoma Valdymo įmonės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, kitų Valdymo įmonės darbuotojų ar asmenų, kuriems pavestos Valdymo įmonės funkcijos (paslaugų teikėjų) duoti paaiškinimus el. paštu, raštu ir/ar žodžiu;
 - 25.5. pasitelkiami kiti Valdymo įmonės darbuotojai klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, ekonominių, finansinių ir pan.);
 - 25.6. jei Skundo nagrinėjimo metu reikalinga papildoma informacija ar Skundą pagrindžiantys dokumentai, Administracijos skyriaus vadovas turi teisę paprašyti Kliento pateikti šią informaciją rašytine forma ir/ar dokumentus, nurodydamas pateikimo terminus;
 - 25.7. 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.
26. Nagrinėjant Skundą, Valdymo įmonės darbuotojai privalo užtikrinti savalaikį reikiamos būtinų metodinės bei techninės pagalbos Administracijos skyriaus vadovui teikimą.
27. Atsakyme Klientui turi būti nurodoma:
 - 27.1. atsakymo pateikimo data;
 - 27.2. Kliento vardas, pavardė, adresas;
 - 27.3. motyvuotas atsakymas, jei būtina – pagrįstas dokumentais;
 - 27.4. pridedamų dokumentų sąrašas (jei tokių yra);
 - 27.5. Valdymo įmonės Generalinio direktoriaus ar kito jo tinkamai įgalioto asmens vardas, pavardė, pareigos ir parašas.
28. Skundas yra išnagrinėtas tik tuomet, kai yra pateikti atsakymai į visus Skunde nurodytus klausimus, išskyrus Taisyklių 9 punkte nurodytą atvejį.
29. Paruoštą ir Generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytą atsakymą Klientui ir susijusią medžiagą bei dokumentų kopijas Administracijos skyriaus vadovas turi pateikti Administratoriui, kuris atsakingas už dokumento pateikimą Klientui.
30. Pakartotinai Skundas nagrinėjamas tuo atveju, kai Klientas pateikia arba kitaip paaiškėja naujos Skundą sudarančios aplinkybės.
31. Pakartotinai Skundas nėra nagrinėjamas, jeigu Klientas nepateikia naujų aplinkybių dėl Skunde nurodytų pažeidimų, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Valdymo įmonės sprendimas dėl ankstesnio Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Šiuo atveju per 5 (penkias) darbo dienas nuo pakartotinio Skundo gavimo datos atsakingas už Skundo nagrinėjimą darbuotojas turi išsiųsti raštišką atsakymą Klientui, nurodydamas, kad Skunde nurodytu klausimu atsakymas Klientui jau buvo pateiktas ir jo naujai pateiktas Skundas nebus nagrinėjamas. Šis raštas turi būti suderintas su Vyr. atitikties pareigūnu ir, esant poreikiui, kitais Valdymo įmonės atsakingais darbuotojais.
32. Jeigu Klientas atsisako Skundo, turi būti prašoma, kad jis formaliai patvirtintų tai patvarioje laikmenoje ta pačia forma, kaip buvo pateiktas Skundas, arba atvyktų asmeniškai Skundo atsisakymą raštu patvirtinti į Valdymo įmonę.

VII. VERTINIMAS

33. Valdymo įmonė, siekdama nustatyti veiklos trūkumus ir potencialias rizikas, nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus.
34. Administracijos skyriaus vadovas privalo bent kartą metuose pateikti informaciją apie gautus Skundus Generaliniam direktoriui, išskiriant informaciją apie pasikartojančias arba sisteminės Skundų atsiradimo priežastis, susijusias su Valdymo įmonės paslauga arba produktu.
35. Generalinis direktorius:

- 35.1. vertina esmines Skundų atsiradimo priežastis ir jų šalinimo priemones;
 - 35.2. vertina, ar nustatyta esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų Valdymo įmonės produktų ar teikiamų paslaugų atsiradimą;
 - 35.3. vertina, ar nustatytos tam tikrų Skundų esminės atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;
 - 35.4. jei reikia, pašalina nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis arba paveda tai atlikti kitiems Valdymo įmonės darbuotojams.
36. Generalinis direktorius bent kartą metuose pristato Valdybai atlikto Skundų nagrinėjimo rezultatus ir veiksmus, kurių buvo imtasi šalinant esmines Skundų atsiradimo priežastis.

VIII. KONTROLĖ

- 37. Skundų valdymo proceso kontrolę (ar laikomasi šių Taisyklių bei teisės aktų reikalavimų) vykdo Vyr. atitikties pareigūnas.
- 38. Vyr. atitikties pareigūnas privalo apie užfiksuotus pažeidimus nedelsdamas raštu informuoti Generalinį direktorių ir Valdybą.
- 39. Informacija apie Skundų valdymo proceso vertinimą turi būti įtraukiama į atlikties ataskaitas.

IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 40. Valdymo įmonė ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kalendorinių metų pabaigos pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus Skundus ir Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, vadovaudamiesi Lietuvos banko patvirtintame "Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų ataskaitų teikimo tvarkos apraše" (jo priede) nustatytais reikalavimais.
- 41. Jei Valdymo įmonė, nepasibaigus 40 punkte nustatytam ataskaitų pateikimo terminui nustato (sužino), kad Lietuvos bankui pateiktų ataskaitų duomenys netikslūs, neišsamūs, klaidingi ar pan., Valdymo įmonė turi patikslinti šių ataskaitų duomenis ir iš naujo jas pateikti Lietuvos bankui iki nustatyto ataskaitų pateikimo termino pabaigos.
- 42. Jei Valdymo įmonė, pasibaigus Taisyklėse nustatytam ataskaitų pateikimo terminui nustato (sužino), kad Lietuvos bankui pateiktų ataskaitų duomenys netikslūs, neišsamūs, klaidingi ar pan., Valdymo įmonė turi ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio nustatymo (sužinojimo) dienos apie tai rašytiniu pranešimu informuoti Lietuvos banką ir pateikti Lietuvos bankui ataskaitas su patikslintais duomenimis. Šiame punkte nurodytame pranešime Valdymo įmonė turi nurodyti šią informaciją:
 - 42.1. netikslumų atsiradimo priežastis;
 - 42.2. ataskaitų eilutes, kurių duomenų netikslumai nustatyti;
 - 42.3. ataskaitinį (-ius) laikotarpį (-ius), kurio (-ių) ataskaitos duomenys tikslintini.
- 43. Generalinis direktorius užtikrina, kad Valdymo įmonės darbuotojai būtų supažindami su šiomis Taisyklėmis.
- 44. Generalinis direktorius užtikrina, kad informacija apie Skundų valdymo procesą būtų viešai skelbiama Valdymo įmonės svetainėje matomoje ir lengvai prieinamoje vietoje.
- 45. Valdymo įmonės viešai skelbiama informacija apie Skundų valdymo procesą turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:
 - 45.1. informaciją, kurią Klientas turi nurodyti skunde;
 - 45.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis arba nuorodą į Skundų pateikimo kanalą;
 - 45.3. terminą, per kurį Valdymo įmonė turi išnagrinėti Skundą;
 - 45.4. informaciją apie Kliento galimybę kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.
- 46. Taisyklės turi būti peržiū retos bent kartą per metus, taip pat nedelsiant pasikeitus su šiomis Taisyklėmis susijusiems teisėms aktams.
- 47. Taisyklės yra tvirtinamos ir gali būti keičiamos tik Valdybos sprendimu.

Skundų registracijos žurnalas (forma)

Metai	Skundo registravimo data	Kliento vardas, pavardė / pavadinimas	Kliento kontaktiniai duomenys	Skundo gavimo data	Skundo gavimo būdas	Skundo esmė (trumpas turinys)	Skundžiamos paslaugos arba produktai	Atsakymo Klientui pateikimo data	Galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas	Skundą nagrinėjusio ir atsakymą Klientui teikusio darbuotojo Vardas, Pavardė ir pareigos
-------	--------------------------	---------------------------------------	-------------------------------	--------------------	---------------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	---	--