
UAB „ZEROSUM ASSET MANAGEMENT“ KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Ši UAB „Zerosum Asset Management“ („**Valdymo įmonė**“) klientų skundų nagrinėjimo tvarkos („**Tvarka**“) tikslas – nustatyti reikalavimus, kurių Valdymo įmonė privalo laikytis priimdama, registruodama, nagrinėdama skundus, susijusius su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimdama sprendimus dėl šių skundų.

1.2. Tvarka parengta remiantis:

1.2.1. Informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymu;

1.2.2. Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis.

1.3. Šios Tvarkos privalo laikytis visi Valdymo įmonės darbuotojai.

1.4. Toliau šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos turi žemiau nurodytas reikšmes:

Darbuotojas	reiškia bet kurį Valdymo įmonės darbuotoją;
Valdymo įmonė	reiškia UAB „Zerosum Asset Management“;
Klientas	reiškia fizinį arba juridinį asmenį, kuriam Valdymo įmonė teikia investicines paslaugas;
Pareiškėjas	reiškia dėl Valdymo įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių Skundą pateikusį asmenį (t. y. esamą ar potencialų Klientą arba jo atstovą);
Skundas	reiškia Įmonei raštu pateiktą Pareiškėjo kreipimąsi, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Pareiškėjo reikalavimus;
Skundų registracijos žurnalas	reiškia žurnalą arba jį atitinkančią kompiuterinę dokumentų registravimo sistemą, kurioje registruojami gauti Pareiškėjų Skundai.

2. SKUNDŲ PATEIKIMAS

2.1. Kai, Kliento manymu, Valdymo įmonė netinkamai teikia paslaugas arba kitaip pažeidžia Kliento teises ar teisėtus interesus, ar esant kitų pagrįstų priežasčių, įvardintų žemiau šioje Tvarkoje, Klientas turi teisę pateikti Skundą Valdymo įmonei.

2.2. Skundą pateikti gali ir Kliento atstovas. Tokiu atveju Kliento atstovas privalo pateikti įgaliojimą ar kitokį dokumentą, patvirtinantį atstovo įgalinimus.

2.3. Valdymo įmonė privalo nagrinėti Skundus, pateiktus raštu šiame punkte nurodytais būdais:

2.3.1 tiesiogiai bet kuriam Darbuotojui darbo dienomis nuo 8 iki 17 val.;

2.3.2 registruotu paštu, siunčiant adresu: A. Rotundo g. 5-102, Vilnius;

2.3.3 elektroniniu paštu zsam@zerosum.lt ar kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą ir Skundo Pareiškėjo atstovo ar atsakingo asmens tapatybę.

2.4. Skundai turi būti surašyti tvarkingai ir įskaitomai, lietuvių kalba (arba anglų kalba, jeigu dėl to susitarė

Valdymo įmonė ir Klientas).

- 2.5. Skunde turi būti nurodoma:
 - 2.5.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;
 - 2.5.2. Pareiškėjo atstovo ar atsakingo asmens vardas, pavardė;
 - 2.5.3. Skundo pateikimo data;
 - 2.5.4. tikslus Skundo Pareiškėjo buveinės adresas (ar korespondencijos adresus, jei juo norima gauti atsakymą);
 - 2.5.5. telefono numeris;
 - 2.5.6. elektroninio pašto adresus;
 - 2.5.7. kita svarbi kontaktinė informacija;
 - 2.5.8. skundo esmė – nurodomi skundžiami Valdymo įmonės ar jos Darbuotojų veiksmai (neveikimas), susiję su Valdymo įmonės veikla ir (ar) paslaugų teikimu, bei argumentai ir motyvai, kuriais Pareiškėjas pagrindžia savo reikalavimus;
 - 2.5.9. Motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai;
 - 2.5.10. Kartu su Skundu teikiamų dokumentų sąrašas;
 - 2.5.11. Skundo Pareiškėjo atstovo ar atsakingo asmens parašas.
- 2.6. Jei pateiktas Skundas neatitinka šioje Tvarkoje nustatytų reikalavimų, Valdymo įmonė gali nepriimti tokio Skundo. Skundo nepriėmimo atveju, Valdymo įmonė per 10 (dešimt) darbo dienų raštu parengia atsakymą Pareiškėjui, kuriame nurodoma, kokių duomenų trūksta bei nurodomas tikslus terminas, per kurį nurodyti atsakyme trūkumai turi būti pašalinti. Skundo Pareiškėjui nustatytu terminu trūkumų nepašalinus, Valdymo įmonė turi teisę palikti Skundą nenagrinėtą.

3. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

- 3.1. Už Skundo priėmimą ir pirminį registravimą Skundų registracijos žurnale yra atsakingas Darbuotojas, kuriam yra pateikiamas Skundas, arba kuris priima Skundą Valdymo įmonės vardu. Valdymo įmonės Darbuotojas, gavęs Skundą, tą pačią darbo dieną užregistruoja jį Skundų registracijos žurnale.
- 3.2. Registruojant Skundą, yra įrašomi Tvarkos 3.3. punkte išvardinti duomenys ir pridedama elektroninė Skundo versija (jei Skundas yra pateiktas paštu ar pristačius į Valdymo įmonės buveinę – Skundas su visais priedais yra nuskanuojamas).
- 3.3. Skundų registracijos žurnale turi būti šie Skundą identifikuojantys duomenys:
 - 3.3.1. registracijos numeris;
 - 3.3.2. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
 - 3.3.3. Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
 - 3.3.4. Skundo gavimo data ir būdas;
 - 3.3.5. Skundo esmė (trumpas turinys);
 - 3.3.6. skundžiamos Valdymo įmonės paslaugos arba pobūdis, jų rūšys;
 - 3.3.7. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
 - 3.3.8. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas). Įrašomas, kai jis tampa aiškus.
- 3.4. Registre taip pat rekomenduojama registruoti visus kitus su Skundo nagrinėjimu susijusius Valdymo įmonės veiksmus, tokius kaip kreipimasis konsultacijos į išorės teisininkus, vidiniai pasitarimai dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidiniai patikrinimai.
- 3.5. Užregistravęs Skundą, Darbuotojas ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduoda Skundą su visais jo priedais Skundus nagrinėjančiam asmeniui.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

- 4.1. Valdydami Skundus, Darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo,

sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

- 4.2. Už Skundų nagrinėjimą yra atsakingas Valdymo įmonės vadovas.
- 4.3. Siekdamas visapusiškai išnagrinėti Skundą, Skundą nagrinėjantis Darbuotojas imasi šių veiksmų:
 - 4.3.1. surenka ir įvertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;
 - 4.3.2. išanalizuoja ir įvertina Pareiškėjo paslaugų teikimo istorinius duomenis;
 - 4.3.3. išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
 - 4.3.4. įvertina kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų įmonei vykdymu);
 - 4.3.5. esant poreikiui, bendrauja su Pareiškėju raštu, žodžiu;
 - 4.3.6. matydamas, kad Skundo išnagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę paprašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją.
- 4.4. Skundą nagrinėjantis Darbuotojas turi išnagrinėti Skundą ir pateikti išsamų, motyvuotą dokumentais pagrįstą atsakymą Pareiškėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų po Pareiškėjo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Valdymo įmonė negali kontroliuoti, atsakymo į Skundą neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, Valdymo įmonė turi išsiųsti Pareiškėjui negalutinį atsakymą aiškiai nurodžiusi atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos.
- 4.5. Valdymo įmonės vadovas paskiria Darbuotoją, atsakingą už Skundų nagrinėjimą ir atsakymų į juos pateikimą Pareiškėjams.
- 4.6. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Valdymo įmonė.
- 4.7. Valdymo įmonė turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.
- 4.8. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

5. ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

- 5.1. Jei priėmus Skundą, paaiškėja, kad Valdymo įmonė nėra susijusi su gautame Skunde nurodyta skundžiama veikla, Valdymo įmonė privalo kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 10 darbo dienų, atsakyti Pareiškėjui, nurodydama atsisakymo nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.
- 5.2. Atsakymas į Skundą pareiškėjui turi būti pateikiamas per šios Tvarkos 4.4 punkte nustatytus terminus.
- 5.3. Vadovas (arba vadovo paskirtas Darbuotojas) privalo užtikrinti, kad atsakymas Pareiškėjui būtų paruoštas kvalifikuotai, aiškiai ir suprantamai, laikantis dokumentų rengimo ir registravimo tvarkos reikalavimų, tvarkingai atspausdintas bei pasirašytas. Valdymo įmonės atsakymas visais atvejais pateikiamas raštu.
- 5.4. Jeigu remiantis Tvarkos 4.5 punktu, yra paskirtas Darbuotojas, atsakingas už Skundų nagrinėjimą ir atsakymų į juos pateikimą, tais atvejais, kai Pareiškėjo Skunde yra pareikštas piniginis reikalavimas, atsakymas į Skundą turi būti suderintas su Valdymo įmonės vadovu.
- 5.5. Kai Valdymo įmonė nesutinka su Pareiškėjo reikalavimais ar sutinka su jais tik iš dalies, Valdymo įmonė privalo ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos, jeigu įstatymai arba Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitokio termino, pateikti Pareiškėjui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, jei praktiškai įmanoma, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie atsakymo.
- 5.6. Atsakymas registruojamas Skundų registracijos žurnale. Atsakymas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui ar jo atstovui teikiamas asmeniškai pasirašytinai, nurodytu elektroniniu paštu, jei Pareiškėjas buvo išreiškęs norą gauti atsakymą elektroniniu būdu, arba išsiunčiamas registruotu paštu.
- 5.7. Tuo atveju, jei Kliento skundas yra netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, jame turi būti aiškiai išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimybe kreiptis į Lietuvos banką adresu Žalgirio g. 90, LT-

6. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS, INFORMACIJOS SAUGOJIMAS

- 6.1. Siekdama nustatyti savo vykdomos veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Valdymo įmonė nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Valdymo įmonės vadovo paskirtas už Skundų nagrinėjimą atsakingas asmuo:
 - 6.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustato priežasčių šalinimo prioritetus;
 - 6.1.2. įvertina, ar esminės tam tikrų Skundų atsiradimo priežastys gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
 - 6.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos;
 - 6.1.4. numato veiksmų planą dėl esminių Skundų atsiradimo priežasčių šalinimo;
 - 6.1.5. analizuoja Skundų nagrinėjimo proceso trikdžius, teikia pasiūlymus dėl šio proceso tobulinimo;
 - 6.1.6. konsultuoja skundus nagrinėjančius asmenis dėl skundų nagrinėjimo proceso metu iškilusių neaiškumų, klausimų;
 - 6.1.7. reguliariai, bet ne rečiau kaip kartą per metus, perduoda informaciją apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis Valdymo įmonės vadovui.
- 6.2. Įvertinęs už Skundų nagrinėjimą atsakingo asmens pateiktus siūlymus dėl skundų nagrinėjimo proceso gerinimo, trūkumų šalinimo, bei skundų atsiradimo priežasčių šalinimo, Valdymo įmonės vadovas priima sprendimus dėl skundų nagrinėjimo proceso keitimo ir tvirtina skundų atsiradimo priežasčių šalinimo veiksmų eigą.
- 6.3. Informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai pateikiama Valdymo įmonės valdybos nariams, kad jie galėtų užtikrinti veiksmingą Skundų valdymo procesą.
- 6.4. Informaciją apie Valdymo įmonės Vadovo sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Valdymo įmonė saugo ne trumpiau kaip 3 metus.
- 6.5. Gauti Pareiškėjų Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, Pareiškėjui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

7. VIEŠAS INFORMACIJOS SKELBIMAS IR TEIKIMAS LIETUVOS BANKUI

- 7.1. Informaciją apie Skundų valdymo procesą Valdymo įmonė skelbia savo interneto svetainėje bei privalo pateikti kiekvienam Klientui, esant šio prašymui. Viešai skelbiama ir Klientams teikiama informacija turi būti aiški, tiksli, aktuali, apimanti:
 - 7.1.1. informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde;
 - 7.1.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;
 - 7.1.3. terminą per kurį Valdymo įmonė turi išnagrinėti Skundą;
 - 7.1.4. Informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.
- 7.2. Valdymo įmonė privalo ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikti Lietuvos bankui teisės aktais nustatytos formos:
 - 7.2.1. informaciją apie gautus Skundus dėl finansinių priemonių;
 - 7.2.2. informaciją apie gautų Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Tvarkos 6.1 punktu. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat Valdymo įmonės vadovui teiktos medžiagos apie Tvarkos 6.1.7 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.
- 7.3. Valdymo įmonė privalo kaupti ir Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų skundų

skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų).

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 8.1. Ši Tvarka, jos pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Valdymo įmonės valdybos sprendimu.
- 8.2. Už tinkamą šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Valdymo įmonės vadovas. Valdymo įmonės vadovas turi teisę pavesti šios funkcijos vykdymą Darbuotojui.
- 8.3. Su šia Tvarka supažindinami ir jos privalo laikytis visi Valdymo įmonės Darbuotojai.
- 8.4. Valdymo įmonės vadovas privalo stebėti, kad Valdymo įmonės skundų nagrinėjimo procesas būtų veiksmingas, o prireikus, bet ne rečiau kaip kartą metuose – Tvarka būtų peržiūrima, atnaujinama bei būtų ištaisomi pastebėti trūkumai.