

PATVIRTINTA

UAB "Investicijų valdymas "Prosperus" valdybos sprendimu
2025 m. kovo mėn. 31 d. vykusio posėdžio metu

UAB "INVESTICIJŲ VALDYMAS "PROSPERUS" KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Klientų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra skirtos užtikrinti greitą ir teisingą UAB "Investicijų valdymas "Prosperus" (toliau – Valdymo įmonė) Klientų skundų nagrinėjimą, taip pat Klientų skundų ir priemonių, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą.
- 1.2. Šios Taisyklės yra parengtos vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013-06-06 nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių (toliau – LB Nutarimas) reikalavimais.
- 1.3. Šios Taisyklės yra skirtos užtikrinti, kad:
 - 1.3.1. Valdymo įmonė vengs interesų konfliktų ir imsis visų reikalingų priemonių jiems nustatyti, o interesų konfliktams iškilus, – jiems pašalinti;
 - 1.3.2. registruos, saugos gautus Skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti;
 - 1.3.3. gautus Skundus paves nagrinėti Valdymo įmonės darbuotojams (toliau – Atsakingas asmuo), turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti.
- 1.4. Šiose Taisyklėse atskirai neapibrėžtos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos LB Nutarime.
- 1.5. Šios Taisyklės yra talpinamos Valdymo įmonės interneto svetainėje www.prosperus.com.
- 1.6. Už šių Taisyklių įgyvendinimą yra atsakingas Valdymo įmonės direktorius.

2. SĄVOKOS

- 2.1. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos turi toliau nurodytas reikšmes:
 - 2.1.1. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, įsigijęs Valdymo įmonės valdomų kolektyvinio investavimo subjektų investicinių vienetų ir (arba) akcijų arba asmuo;
 - 2.1.2. **Skundas** – Įmonei raštu pateiktas Kliento kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Valdymo įmonės teikiamomis paslaugomis ir (arba) sudarytomis sutartimis;
 - 2.1.3. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami Skundai.

3. KLIENTŲ SKUNDŲ REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

- 3.1. Klientas, manantis, kad jo teisės ar teisėti interesai, santykiuose su Valdymo įmone arba susiję su Valdymo įmonės sudarytomis sutartimis, buvo pažeisti, turi teisę Valdymo įmonei pateikti Skundą.
- 3.2. Klientas raštišką skundą gali pateikti šiais būdais:
 - 3.2.1. asmeniškai atvykus Valdymo įmonės registruotos buveinės adresu Lvivo g. 25-702, LT-09320 Vilnius, Lietuva ir įteikti Valdymo įmonės vadovui arba Atsakingam asmeniui;
 - 3.2.2. pateikti elektroniniu paštu info@prosperus.com;
 - 3.2.3. atsiųsti paštu Valdymo įmonės registruotos buveinės adresu Lvivo g. 25-702, LT-09320 Vilnius, Lietuva.
- 3.3. Raštu teikiamas Skundas gali būti laisvos arba Taisyklių priede nurodytos standartinės formos. Teikiant laisva forma Skundas turi būti adresuotas Valdymo įmonės vadovui, jame privalo būti ši informacija: Skundo teikėjas (vardas, pavardė, asmens kodas), paslaugų teikimo sutarties sudarymo data ir numeris, kontaktiniai duomenys (jeigu skiriasi nuo įvardintų paslaugų sutartyje), išsamiai išdėstyti faktai bei aplinkybės, dėl kurių teikiamas Skundas, pateikiamos su Skundu susijusių dokumentų (jeigu tokie yra) kopijos, nurodomas būdas, kuriuo Pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą.
- 3.4. Registruojami ir nagrinėjami tik tokie Skundai, kurie parašyti lietuvių arba anglų kalba, tvarkingi ir įskaitomi, Kliento asmeniškai pasirašyti ir jame yra nurodyta visa būtina informacija. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ir nepasirašyti Skundai turi būti grąžinami Klientui, nurodant grąžinimo priežastį.
- 3.5. Klientui pateikus Skundą, Skundas nedelsiant užregistruojamas Skundų registracijos žurnale, kuris vedamas elektronine forma. Skundų registracijos žurnale nurodomi šie duomenys: (i) Kliento vardas, pavardė arba pavadinimas; (ii) Skunde nurodytas Kliento adresas; (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; ir (vii) galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
- 3.6. Užregistravus Skundą, Valdymo įmonės Atsakingas asmuo parengia atsakymą Klientui.
- 3.7. Kliento Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas raštu Klientui pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais šio termino galima nesilaikyti, tačiau Valdymo įmonė apie tai privalo informuoti Klientą, nurodydama vėlavimo priežastis bei terminą, iki kada Klientui bus pateiktas galutinis atsakymas.
- 3.8. Tuo atveju, kai Kliento Skundas yra netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, jame be motyvų, nurodomos ir kitos Kliento interesų gynimo priemonėmis, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
- 3.9. Valdymo įmonė, priimdama Kliento pateiktą Skundą, jį nagrinėdama ir pateikdama atsakymą, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei operatyvumo principais.
- 3.10. Jeigu Skunde yra klausimų, nepriskirtų Valdymo įmonės kompetencijai, tokie Skundai nėra nagrinėjami. Tokiu atveju Valdymo įmonė privalo atsisakyti priimti pateiktą Skundą (ar jo dalį), kartu paaiškinant atsisakyti priimti ir (arba) nagrinėti Skundą (ar jo dalį), taip pat nurodyti finansų rinkos dalyvį, atsakingą už Skunde nurodytas aplinkybes, jeigu Įmonei toks žinomas.

- 3.11. Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga ir dokumentai, kuriame nurodytas konkretaus Skundo nagrinėjimo rezultatas bei Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Klientui pateikimo dienos.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMMO REZULTATŲ VERTINIMAS

4.1. Siekiant nustatyti trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Valdymo įmonės Atsakingas asmuo ne rečiau nei kartą per metus vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu:

- 4.1.1. renkama informacija apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atliekama šios informacijos analizė, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;
- 4.1.2. įvertinama, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;
- 4.1.3. įvertinama, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatomi jų šalinimo būdai;
- 4.1.4. jei reikia, Valdymo įmonės vadovas arba jo paskirtas Atsakingas asmuo paveda Valdymo įmonės darbuotojams pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis;
- 4.1.5. Atsakingas asmuo užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Valdymo įmonės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

4.2. Informacija apie Valdymo įmonės valdybos sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos Valdymo įmonėje saugoma ne trumpiau kaip 3 metus.

5. KONTROLĖ

5.1. Skundų valdymo proceso kontrolę (ar laikomasi šių Taisyklių bei teisės aktų reikalavimų) vykdo Atsakingas asmuo.

5.2. Atsakingas asmuo privalo apie užfiksuotus pažeidimus nedelsdamas raštu informuoti Valdymo įmonės direktorių.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

6.1. Valdymo įmonė ne vėliau kaip per 2 (du) mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikia Lietuvos bankui informaciją apie gautus Skundus dėl KIS išleistų finansinių priemonių ir Valdymo įmonės gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą.

6.2. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ir gali būti panaikintos, keičiamos ir (ar) papildomos tik Valdybos sprendimu.

6.3. Už šių Taisyklių įgyvendinimą bei kontrolę atsako Valdymo įmonės vadovas. Atitikties pareigūnas prižiūri kaip yra laikomasi šių Taisyklių.

6.3. Taisyklės yra peržiūrimos ir, esant poreikiui, atnaujinamos ne rečiau kaip vieną kartą per metus.