

1. REIKALAVIMŲ PASKIRTIS

1.1. FMĮ „INVL Finasta“ klientų skundų nagrinėjimo reikalavimai (toliau – Reikalavimai) nustato FMĮ „INVL Finasta“ (toliau – Įmonė) klientų, jų atstovų ar kitų pareiškėjų skundų dėl Įmonės veiklos priėmimo, nagrinėjimo tvarką bei atsakymų rengimą ir teikimą.

1.2. Šių Reikalavimų tikslas – užtikrinti greitą, nepriklausomą ir teisingą Klientų skundų nagrinėjimą.

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

2.1. Šie Reikalavimai parengti vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis ir 2016 m. sausio 28 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-11 patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis.

2.2. Įmonė nagrinėdama skundus vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.

2.3. Skundų nagrinėjimo ir valdymo procesas bei atsakomybės pateikiamos 1 Priede.

3. REIKALAVIMŲ TAIKYMAS

3.1. Šie reikalavimai taikomi klientus aptarnaujantiems darbuotojams ir kitiems Įmonės darbuotojams, dalyvaujantiems skundų nagrinėjimo ir valdymo procese.

3.2. Reikalavimų nuostatos netaikomos, kai Įmonė neatsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą. Tokiu atveju Gerovės valdymo departamento direktorius privalo atsakyti pareiškėjui, nurodydama atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.

4. PAGRINDINĖS REIKALAVIMŲ SĄVOKOS

4.1. **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.

4.2. **Klientas** - fizinis arba juridinis asmuo, kuriam finansų rinkos dalyvis teikia finansines paslaugas.

4.3. **Pareiškėjas** – dėl finansų rinkos dalyvio teikiamų paslaugų ir (arba) su finansų rinkos dalyviu sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo.

4.4. **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, Įmonėje, taip pat, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai.

4.5. **Skundų valdymo procesas** – Įmonės darbuotojų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt.

4.6. **Įmonės vadovai** – direktorius, valdybos nariai ar stebėtojų taryba, jei sudaroma.

5. SKUNDŲ PRIĖMIMAS

5.1. Žodiniai skundai (paskambinus telefonu ar klientui atvykus į Įmonę) priimami tik tais atvejais, kai, remiantis turima informacija, juos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant, kliento, kuris kreipiasi, ir Įmonės interesų. Jei žodinio skundo negalima išspręsti iš karto, klientui pasiūloma jį įforminti raštu, t.y. atsiųsti Įmonei paštu, elektroniniu paštu, arba skundą tiesiogiai pateikti raštu Įmonėje.

5.2. Gerovės valdytojas, gerovės valdytojo asistentas ir finansų makleris teikdamas informaciją telefonu arba nagrinėdamas žodinį asmens skundą, turi:

5.2.1. prisistatyti;

5.2.2. išklausti asmenį;

5.2.3. prireikus paprašyti patikslinti skundo esmę;

5.2.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

5.2.5. jei negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, - nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo skunde pateiktą klausimą, arba telefonu skambučių peradresuoti kompetentingam darbuotojui ir nurodyti kito darbuotojo kontaktinius duomenis telefonu ar kita ryšių priemone, arba informuoti asmenį apie galimybę Įmonei pateikti skundą raštu;

5.2.6. nurodyti, kokius dokumentus ir kokiū būdu reikia pateikti, kad asmens skundas būtų išnagrinėtas;

5.2.7. baigęs pokalbį, atsisveikinti.

5.3. Skundai priimami šiais kanalais: pareiškėjui tiesiogiai atvykus į Įmonės padalinį, paštu, ar elektroniniu paštu.

5.4. Be paties pareiškėjo, pateikti skundą taip pat turi teisę jo atstovas, pateikęs atstovavimo pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Pareiškėjo atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus reikalavimus tokių dokumentų formai ir turiniui.

5.5. Gauti skundai užregistruojami Įmonės gautų dokumentų registre Gerovės valdytojo asistento ir skundai bei prie jų gauti dokumentai, jei tokių yra, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos nuskanuojami ir atsiunčiami Gerovės valdymo departamento direktoriui el. paštu (gerovesvaldymas@invl.com). Gerovės valdytojo asistentas turi perduoti/išsiųsti skundo ir pridėdamų dokumentų originalus Gerovės valdymo departamento direktoriui nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos.

5.6. Gauti skundai užregistruojami Klientų skundų registracijos žurnale pagal 1 priede nurodytą tvarką ir visais atvejais gerovės valdytojo asistento persiunčiami Įmonės valdybai ir Atitikties skyriui susipažinimui. Gerovės valdymo departamento direktorius, pradėjęs nagrinėti skundą, taip pat turi registruoti operacinės rizikos incidentą pagal Operacinės rizikos tvarką, jei skundas susijęs

su teisės akty, įskaitant Įmonės vidaus dokumentus, pažeidimu, galimais finansiniais nuostoliais ar reputacijos rizika. Gerovės valdymo departamento direktorius gavęs skundą privalo nedelsiant, bet ne vėliau nei per 1 darbo dieną informuoti klientą telefonu ar kitu klientui priimtinu būdu apie skundo gavimą, skundo nagrinėjimo procedūros pradžią ir preliminarią atsakymo pateikimo laiką.

5.7. Paprastai nepriimami ir neregistruojami anoniminiai skundai, t.y. skundai, pagal kuriuos nėra galimybių identifikuoti pareiškėjus (nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas).

6. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

6.1. Įmonė privalo nagrinėti visus gautus rašytinius klientų skundus. Pareiškėjų skundai, atsižvelgiant į jų sudėtingumą, turi būti išnagrinėjami per įmanomai trumpiausią laiką, tačiau ne ilgiau nei per 14 kalendorinių dienų. Skundų nagrinėjimo laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo skundo Įmonėje gavimo datos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Gerovės valdymo departamento direktorius privalo apie tai pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas. Skundų nagrinėjimo pratęsimo priežastys gerovės valdytojo asistento turi būti registruojamos Klientų skundų registracijos žurnale.

6.2. Gerovės valdymo departamento direktorius atsakingas už skundų nagrinėjimo organizavimą. Tais atvejais, kai pareiškėjai pateikia skundus dėl Gerovės valdymo departamento direktoriaus ar jo tiesioginių pavaldinių veiksmų, atsakymų į tokius skundus turinys prieš pateikiant juos klientams turi būti suderintas su Atitikties skyriumi.

6.3. Nagrinėjant rašytinį skundą, Gerovės valdymo departamento direktorius turi:

6.3.1. sutikrinti kliento skunde pateiktus duomenis su Įmonės turimais kliento duomenimis;

6.3.2. įvertinant susidariusią situaciją, išnagrinėti skundo turinį bei priežastis, prireikus patikslinti jo esmę;

6.3.3. įvertinti Įmonei prieinamus finansinės paslaugos duomenis, susijusius su nagrinėjamu skundu (pvz., sutarčių archyve surandant reikalingą sutartį, paraišką ir pan.);

6.3.4. patikrinti ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus paprašyti kliento pateikti papildomus dokumentus ar duomenis. Visais atvejais, kai skundą pateikia kliento atstovas, prie skundo turi būti pridėtas tokius įgaliojimus patvirtinantis dokumentas (įgaliojimas);

6.3.5. prireikus paprašyti Įmonės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus;

6.3.6. pasitelkti kitus Įmonės darbuotojus klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (teisinių, finansinių ir pan.).

6.4. Įmonės Gerovės valdymo departamento direktorius turi išanalizuoti skundo informaciją ir nuspręsti ar skundas:

6.4.1. gali būti išnagrinėtas savarankiškai;

6.4.2. nagrinėjimui reikalinga kitų Įmonės struktūrinių padalinių darbuotojų kompetencija.

6.5. Jei skunde yra klausimų, kurių išsprendimui neužtenka Gerovės valdymo departamento direktoriaus kompetencijos/duomenų/dokumentų, jis privalo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Skundo atsiuntimo jam dienos kreiptis į kito Įmonės struktūrinio padalinio, kurio kompetencijoje yra skundo objektas, darbuotoją. Struktūrinio padalinio darbuotojas turi per kuo trumpesnį laikotarpį, bet ne vėliau, kaip per 7 kalendorines dienas nuo Gerovės valdymo departamento direktoriaus kreipimosi paruošti atsakymus į jo klausimus ir/arba pateikti reikalingus duomenis/dokumentus. Pagal poreikį atsakymai į skundus suderinami su Teisės, Atitikties ir kitais Įmonės padaliniais.

6.6. Nagrinėjant skundą, Įmonės struktūrinių padalinių darbuotojai privalo užtikrinti savalaikį reikiamos būtinės metodinės bei techninės pagalbos Gerovės valdymo departamento direktoriui teikimą.

6.7. Gerovės valdymo departamento direktorius yra atsakingas už siūlymų dėl nuostolių kompensavimo pareiškėjams teikimą Įmonės valdybai, taip pat organizuoja ir užtikrina priimto sprendimo kompensuoti nuostolius pareiškėjui įgyvendinimą.

6.8. Skundai, su kuriais tas pats pareiškėjas kreipiasi į Įmonę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo pagrindą, arba nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Įmonės atsakymo pagrįstumu. Jeigu pakartotinis skundas nenagrinėjamas, Gerovės valdymo departamento direktorius nedelsiant praneša Pareiškėjui, kodėl jo skundas nenagrinėjamas.

6.9. Įmonės darbuotojas neturi teisės imtis nagrinėti skundo, jeigu jį ir pareiškėją sieja giminystės ar svainystės ryšiai arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Šiuo atveju už nagrinėjimą atsakingas Įmonės darbuotojas savo iniciatyva turi nusišalinti arba būti nušalintas nuo skundo nagrinėjimo.

6.10. Klientų skundai nagrinėjami neatlygintinai.

6.11. Gerovės valdymo departamento direktoriaus atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Įmonėje atvejais jo pareigas, numatytas šiose Taisyklėse, turi vykdyti jį pavaduojantis darbuotojas.

7. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS PARUOŠIMAS IR PATEIKIMAS PAREIŠKĖJUI

7.1. Už klientų skundų nagrinėjimą ir atsakymų parengimą bei jų išsiuntimą yra atsakingas Gerovės valdymo departamento direktorius.

7.2. Atsakymas į rašytinį skundą visais atvejais turi būti pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą pareiškėjas nurodo, kokiu būdu norėtų gauti atsakymą. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruotu paštu.

7.3. Atsakyme turi būti pateikta:

7.3.1. skundo pareiškėjo rekvizitai,

7.3.2. rašto data ir numeris,

7.3.3. trumpa atsakymo antraštė,

7.3.4. atsakymas, jei būtina – pagrįstas dokumentais, ir

7.3.5. atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą, pareigos, vardas, pavardė ir parašas.

7.4. Skundo nagrinėjimas laikomas baigtu, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir klientui pateikiamas atsakymas. Išsprendus skundą, Gerovės valdymo departamento direktorius susisiečia su klientu ir išsiaiškina, ar jį tenkina skundo išsprendimo būdas. Jeigu skundo sprendimas netenkina vienos iš šalių, t.y. nepavyksta skundo išspręsti susitarimo būdu, jis sprendžiamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

7.5. Nepatenkinus pareiškėjo skundo reikalavimų ar patenkinus juos iš dalies, atsakyme turi būti nurodyti skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų bei sutarčių nuostatomis ir bei kitais susijusiais dokumentais. Dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo. Taip pat turi būti nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

7.6. Jei klientas skundo neįformina raštu, neatsiliepia į Gerovės valdytoją, gerovės valdytojo asistento ir finansų maklerio skambučius, sutartu laiku neatvyksta į Įmonę ar kitaip pakartotinai nesikreipia dėl iškilusių klausimų, skundas laikomas atsiimtu.

7.7. Pareiškėjo prašymu Įmonė pateikia jam visą reikalingą su skundo valdymo procesu susijusią informaciją.

7.8. Įmonė, gavusi pagrįstą pareiškėjo kreipimąsi dėl atsakyme į skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

8. KLIENTŲ SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

8.1. Už klientų skundų registravimą ir skundų registracijos žurnalo vedimą yra atsakingas gerovės valdytojo asistentas Gauti skundai registruojami registracijos žurnale jų gavimo Įmonėje dieną.

8.2. Klientų skundų registracijos žurnale nurodoma:

8.2.1. skundo gavimo data,

8.2.2. skundo gavimo būdas,

8.2.3. pareiškėjo duomenys (vardas ir pavardė arba pavadinimas, sutarties numeris, tikslius adresus),

8.2.4. skundo esmė (trumpas turinys),

8.2.5. skundžiamos Įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys.

8.3. Išsiuntus klientui rašytinį atsakymą į jo skundą, klientų skundų registracijos žurnale turi būti nurodyta:

8.3.1. atsakymo pareiškėjui pateikimo data ir būdas,

8.3.2. atsakymą paruošusio darbuotojo duomenys ir

8.3.3. atsakymo esmė ir galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (išnagrinėtas, patenkintas, iš dalies patenkintas).

9. KLIENTŲ SKUNDŲ SAUGOJIMAS

9.1. Gerovės valdymo departamento direktorius yra atsakingas už klientų skundų, su jais susijusios medžiagos ir dokumentų, kuriuose užfiksuotas konkretaus skundo nagrinėjimo rezultatas ir priemonės, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą.

9.2. Minėti duomenys saugomi ne trumpiau kaip 10 metų nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.

10. KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

10.1. Gerovės valdymo departamento direktorius, vykdydamas šiose Taisyklėse nurodytas funkcijas, nuolat vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Gerovės valdymo departamento direktorius renka informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlieka šios informacijos apibendrintą analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį. Gerovės valdymo departamento direktorius atliktos analizės rezultatus kartą per metus ne vėliau kaip per 2 mėnesius pasibaigus kalendoriniams metams pateikia Įmonės vadovams.

10.2. Įmonės vadovai, vertindami skundų nagrinėjimo rezultatus:

10.2.1. įvertina, skundų atsiradimo priežastis, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulėmti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;

10.2.2. vertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;

10.2.3. nustato priežasčių šalinimo prioritetus.

10.3. Įmonė ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie skundų pagrindu nustatytus veiklos trūkumus ir potencialią riziką, taip pat sprendimus dėl veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

11. VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

11.1. Už informacijos apie skundų valdymo procesą Įmonės interneto svetainėje www.invlfina.com skelbimą ir atnaujinimą yra atsakingas Gerovės valdymo departamento direktorius.

11.2. Įmonė pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti informaciją apie skundų valdymo procesą ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu.

11.3. Įmonės viešai skelbiama ir pareiškėjams teikiama informacija apie skundų valdymo procesą turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:

11.3.1. informaciją, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde;

11.3.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas skundas, kontaktinius duomenis;

11.3.3. terminą, per kurį Įmonė turi išnagrinėti skundą;

11.3.4. informaciją apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12.1. Gerovės valdymo departamento direktorius, suderinęs su Atitikties skyriumi, privalo ne vėliau kaip per 2 mėnesius pasibaigus kalendoriniams metams elektroninėmis priemonėmis pateikti Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus dėl finansinių priemonių.

12.2. Įmonė kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų skundų kiekį, išskaidymą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų).

12.3. Pareiškėjo pateikti asmens duomenys tvarkomi laikantis reikalavimų numatytų Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų. Priimant ir nagrinėjant skundą, pareiškėjui neteikiama informacija apie trečiuosius asmenis.

PRIEDAI

1 priedas. Klientų skundų nagrinėjimo ir valdymo procesas bei atsakomybės

1 PRIEDAS
KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR VALDYMO PROCESAS BEI ATSAKOMYBĖS

VEIKSMAS	ATSAKOMYBĖ	TERMINAS
Skundo priėmimas	Visi Įmonės klientus aptarnaujantys darbuotojai	
Skundo registravimas Įmonės gautų dokumentų registre	Gerovės valdytojo asistentas	skundo gavimo dieną
Skundo registravimas Klientų skundų registracijos žurnale	Gerovės valdytojo asistentas	skundo gavimo Įmonėje dieną
Skundo turinio detalizavimas ir nagrinėjimas	Gerovės valdymo departamento direktorius	ne vėliau nei per 5 darbo dienas
Skundo nagrinėjimui reikiamos informacijos pateikimas Gerovės valdymo departamento direktoriui	Įmonės darbuotojai, jei jie pagal savo darbo funkcijas kompetentingi pateikti prašomą informaciją	ne vėliau nei per 7 kalendorines dienas
Atsakymo pateikimas pareiškėjui ir terminų kontrolė	Gerovės valdymo departamento direktorius	ne vėliau nei per 14 kalendorinių dienų
Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas	Gerovės valdymo departamento direktorius, Įmonės vadovai	nuolat, metinės ataskaitos Įmonės vadovams
Informacijos apie pasikartojančias, sisteminės skundų atsiradimo priežastis pateikimas Įmonės vadovams	Gerovės valdymo departamento direktorius	ne vėliau kaip per 2 mėnesius pasibaigus kalendoriniams metams
Informacijos apie gautus skundus Lietuvos bankui pateikimas (suderinus su Atitikties skyriumi)	Gerovės valdymo departamento direktorius	ne vėliau kaip per 2 mėnesius pasibaigus kalendoriniams metams
Informacijos apie skundų valdymo procesą interneto svetainėje atnaujinimas	Gerovės valdymo departamento direktorius	esant pokyčiams, nedelsiant atnaujinti