

**UAB „LEWBEN INVESTMENT MANAGEMENT“  
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REIKALAVIMAI****I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šie UAB „Lewben Investment Management“ (toliau – Bendrovė) skundų nagrinėjimo reikalavimai (toliau – Reikalavimai) reglamentuoja Bendrovės skundų registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą.
2. Šie Reikalavimai parengti vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis (su vėlesniais papildymais ir (ar) pakeitimais) (toliau – Taisyklės).
3. Už Bendrovės gaunamų skundų valdymo procesą yra atsakingas Teisės ir atitikties skyriaus atsakingas darbuotojas (toliau – Atsakingas asmuo).

**II. SĄVOKOS**

4. Reikalavimuose vartojamos sąvokos:
  - 4.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia ar ketina teikti finansines paslaugas, susijusias su investavimu į Bendrovės valdomus kolektyvinio investavimo subjektus.
  - 4.2. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų arba (ir) dėl su Bendrove sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas.
  - 4.3. **Skundas** – tai raštu Bendrovei pateikta pretenzija, kurioje nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
  - 4.4. **Atsakymas** – Bendrovės rašytinis atsakymas dėl pateikto Skundo.

**III. SKUNDŲ PATEIKIMAS**

5. Informacija apie Skundų nagrinėjimo procesą yra viešai skelbiama interneto svetainėje [www.craftstone.lt](http://www.craftstone.lt).
6. Pareiškėjo prašymu informacija apie Skundų nagrinėjimo procesą bei kita Pareiškėjui reikalinga informacija, susijusi su Skundų nagrinėjimu, yra teikiama raštu.
7. Pareiškėjas, manydamas, kad Bendrovė netinkamai teikė finansines paslaugas arba, kad Bendrovė kitaip pažeidė Pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, kylančius iš sutartinių ar susijusių santykių, arba esant kitoms pagrįstoms priežastims, išdėstytoms šiuose Reikalavimuose, turi teisę pateikti Skundą tiesiogiai Bendrovei arba per Bendrovės darbuotojus ar atstovus susitikimų su jais metu.
8. Bendrovės kontaktiniai duomenys:

adresas: A. Tumėno g. 4, 01109 Vilnius  
telefonai: +370 (5) 2 644741  
el. paštas: [info@lewben.com](mailto:info@lewben.com)
9. Kai Skundą pateikia Kliento atstovas, privaloma pateikti įgaliojimą ar bet kurį kitą dokumentą, patvirtinantį atstovo įgaliojimus.

10. Skundas turi būti pateikiamas raštu. Skundas gali būti pateikiamas asmeniškai atvykus į Bendrovės buveinę, registruotu paštu, elektroniniu paštu (Skundą prisegant kaip atskirą priedą, kad būtų užtikrinta teksto apsauga ir būtų galima identifikuoti parašą) arba per Bendrovės darbuotojus ar atstovus susitikimų su jais metu.
11. Skundai turi būti tvarkingai ir įskaitomai parašyti lietuvių kalba. Skunde turi būti nurodomas Pareiškėjo vardas, pavardė, Skundo pateikimo data, tikslus Pareiškėjo adresas, jei juo norima gauti Atsakymą, kontaktinio telefono numeris, kita svarbi kontaktinė informacija, Pareiškėjo parašas.
12. Skunde turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Bendrovės, jos darbuotojų ir (arba) atstovų veiksmai, taip pat motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.
13. Pareiškėjams, kurie pateikė Skundus, neatitinkančius šių Reikalavimų 3 skyriuje numatytų reikalavimų, Bendrovė per 5 (penkias) kalendorines dienas parengia Atsakymą, kuriame nurodo, kokios informacijos trūksta. Atsakyme taip pat nurodomas trūkumų pašalinimo terminas.

#### IV. SKUNDŲ REGISTRAVIMO TVARKA

14. Gauti Skundai yra perduodami Atsakingam asmeniui, kuris yra atsakingas už Klientų Skundų registravimą registre ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje (toliau – **Skundų registras**).
15. Skundų registre nurodomi šie Skundo duomenys: registracijos numeris, Pareiškėjo vardas, pavardė arba pavadinimas, adresas, Skundo gavimo data, Skundo esmė, skundžiamos Bendrovės paslaugos, Atsakymo pateikimo data, Bendrovės sprendimas dėl Skundo, jeigu toks buvo.
16. Skundų registre taip pat registruojami visi su Skundo nagrinėjimu susiję veiksmai, atlikti nagrinėjant Skundą.

#### V. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

17. Užregistruotą skundą nagrinėja Atsakingas asmuo, kuris turi teisę Skundų nagrinėjimui pasitelkti kitus Bendrovės darbuotojus.
18. Tam, kad Skundas būtų išnagrinėtas visapusiškai, Atsakingas asmuo, be kita ko:
  - 18.1. išanalizuoja ir įvertina Pareiškėjo aptarnavimo istorinius duomenis;
  - 18.2. išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);
  - 18.3. įvertina kitą prieinamą, Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją ir dokumentus.
19. Jeigu Atsakingas asmuo mano, kad Skundo išnagrinėjimui yra reikalinga papildoma informacija ir (arba) bet kokie kiti rašytiniai įrodymai, jis turi teisę prašyti tokios informacijos iš Pareiškėjo.
20. Bendrovė išnagrinėja pateiktus Skundus per įmanomą trumpiausią laiką Reikalavimų VI skyriuje nustatytais terminais. Skundai nagrinėjami vadovaujantis bendraisiais protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir dedant visas pastangas, kad būtų pasiektas kiek įmanoma taikesnis sprendimas.
21. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais, siekiant ginčo su Pareiškėju išsprendimo, gali būti rengiami šalių susitikimai. Susitikimai gali būti organizuojami abiejų: tiek Pareiškėjo, tiek Bendrovės iniciatyva.

**VI. ATSAKYO PATEIKIMAS**

22. Skundas turi būti išnagrinėtas bei motyvuotas Atsakymas pateiktas Pareiškėjui ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos, išskyrus tuos atvejus, kai Skundas objektyviai negali būti išnagrinėtas per 30 kalendorinių dienų terminą. Tokiu atveju Bendrovės Atsakingas asmuo privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodydamas vėlavimo pateikti Atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas Atsakymas.
23. Atsakymas į Skundą pateikiamas ta pačia forma, kuria buvo pateiktas Skundas, išskyrus jei Pareiškėjas Skunde paprašė, jog Atsakymas būtų pateiktas kita forma.
24. Atsakymas registruojamas Skundų registre. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais pateikiamas Pareiškėjui asmeniškai arba yra siunčiamas registruotu paštu.

**VII. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

25. Bendrovė siekdama nustatyti savo veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, nuolat vertinta Skundų nagrinėjimo rezultatus. Vertinant rezultatus Bendrovė:
  - 25.1. renka informaciją apie panašius Skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę Skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustato priežasčių šalinimo prioritetus;
  - 25.2. įvertina, ar esminės tam tikrų Skundų atsiradimo priežastys gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;
  - 25.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;
  - 25.4. jeigu reikia, pašalina nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;
  - 25.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias ar sisteminės Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovams.
26. Bendrovė privalo ne trumpiau nei 3 metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

**VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 8.1. Bendrovė ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis teikia Lietuvos bankui informaciją apie dėl finansinių priemonių gautus Skundus pagal Lietuvos banko nustatytus reikalavimus Taisyklėse.
- 8.2. Bendrovė 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).
- 8.3. Reikalavimai, jų pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Bendrovės valdybai.
- 8.4. Išnagrinėti Skundai bei medžiaga, susijusi su Skundų nagrinėjimu, archyvuojami ir saugomi Bendrovėje ne trumpiau nei 3 metus.