PATVIRTINTA
UAB FMĮ „Orion securities“ vadybos
2026-07-03 sprendimu Nr. 2026/07/03

UAB FMĮ „ORION SECURITIES“
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

TURINYS

BENDROJI DALIS 3
SKUNDŲ PATEIKIMAS 3
SKUNDŲ REGISTRAVIMAS 4
SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS 4
ATSAKYMO PATEIKIMAS 5
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS, INFORMACIJOS SAUGOJIMAS 6
VIEŠAS INFORMACIJOS SKELBIMAS IR TEIKIMAS LIETUVOS BANKUI 6
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS 7
1 priedas 8
2 priedas 9

BENDROJI DALIS

1. **UAB FMĮ Orion securities** (toliau – **Įmonė**), įgyvendindama Skundų nagrinėjimo procesą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos banko valdybos patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių klientų ir pareiškėjų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu) bei Europos bankininkystės institucijos ir Europos vertybinių popierių ir rinkų institucijos bendrosiomis skundų nagrinėjimo gairėmis.

2. Šioje Skundų nagrinėjimo politikoje reglamentuojamas skundų valdymo procesas, apimantis Klientų Skundų gavimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo pateikimo, Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimo ir kitus veiksmus bei procedūras.

3. Siekiant užtikrinti greitą ir teisingą Pareiškėjų Skundų nagrinėjimą, taip pat informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi Skundui išspręsti, ir Skundų bei su jais susijusių dokumentų ir informacijos saugojimą, šia Politika nustatomos Skundų priėmimo, nagrinėjimo bei informacijos, susijusios su Skundais, saugojimo procedūros.

4. Pagrindinės Skundų nagrinėjimo tvarkoje naudojamos sąvokos:

   4.1 **Politika** – ši skundų nagrinėjimo politika;

   4.2 **Įstatymas –** Lietuvos Respublikos Finansinių priemonių rinkų įstatymas.

   4.3 **Taisyklės** – Lietuvos banko valdybos patvirtintos Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės, galiojančios aktualia redakcija;

   4.4 **BDAR** – 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas);

   4.5 **FP** – finansinės priemonės, taip, kaip jos apibrėžtos Įstatyme;

   4.6 **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Įmonė teikia investicines paslaugas ir/ar papildomas paslaugas;

   4.7 **Pareiškėjas** – dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas;

   4.8 **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;

   4.9 **Skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš Pareiškėjų arba per pašto įstaigas, bet kuriame Įmonės skyriuje, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Pareiškėjų Skundai. Skundų registracijos žurnalo forma pateikiama kaip Tvarkos priedas Nr. 1;

   4.10 **Darbuotojas** – reiškia visus Įmonės darbuotojus.

5. Kitos šioje Politikoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Klientas, manydamas, kad Įmonė netinkamai teikia paslaugas arba kitaip pažeidžia Kliento teises ar teisėtus interesus, ar esant kitų pagrįstų priežasčių, kaip numatyta šioje Politikoje, turi teisę pateikti Skundą.

7. Įmonė privalo nagrinėti Skundus, pateiktus raštu šiame punkte nurodytais būdais (priemonėmis). Pareiškėjai Skundus gali pateikti:

   7.1 tiesiogiai bet kuriam Darbuotojui;

   7.2 paštu;

   7.3 elektroniniu paštu: compliance@orion.lt

   7.4 žodžiu (telefonu arba atvykus į Įmonės patalpas); tokiu atveju Skundą priimantis Darbuotojas privalo nedelsiant raštu užfiksuoti Skundo turinį ir toliau jį nagrinėti šioje Politikoje nustatyta tvarka.

8. Skundai turi būti surašyti tvarkingai ir įskaitomai,. Skunde turi būti nurodomas:

   8.1 Pareiškėjo vardas, pavardė,

   8.2 Skundo pateikimo data,

   8.3 tikslus Pareiškėjo adresas, jei juo norima gauti atsakymą,

   8.4 kontaktinio telefono numeris,

   8.5 kita svarbi kontaktinė informacija ir

   8.6 Pareiškėjo (ar jo atstovo) parašas. Jeigu Skundą teikia Pareiškėjo atstovas, prie Skundo turi būti pridedamas teisės aktų nustatytos formos įgaliojimas ar kitoks dokumentas, patvirtinantis Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti Pareiškėjo vardu.

   8.7 Skunde taip pat turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Įmonės, jos Darbuotojų ir (ar) atstovų veiksmai (ginčo aplinkybės) bei motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.

9. Pareiškėjas privalo kreiptis į Įmonę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

10. Kaip įmonamo greičiau, bet ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo Skundo gavimo dienos Įmonė pateikia Pareiškėjui patvirtinimą apie Skundo gavimą, nurodydama Skundo nagrinėjimą atliksiantį asmenį ar padalinį bei orientacinį atsakymo pateikimo terminą, išskyrus atvejus, kai per šį terminą Pareiškėjui jau pateikiamas galutinis atsakymas.

11. Už Skundo priėmimą ir pirminį registravimą Skundų registracijos žurnale yra atsakingas Darbuotojas, kuriam yra pateikiamas Skundas, arba kuris priima Skundą Įmonės vardu. Įmonės Darbuotojas, gavęs Skundą, tą pačią darbo dieną užregistruoja jį Skundų registracijos žurnale.

12. Skundų registracijos žurnale turi būti šie Skundą identifikuojantys duomenys:

   12.1 registracijos numeris;

   12.2 Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;

   12.3 Skunde nurodyti Pareiškėjo kontaktiniai duomenys;

   12.4 Skundo gavimo data ir būdas;

   12.5 Skundo esmė (trumpas turinys);

   12.6 skundžiamos Įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys;

   12.7 atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;

   12.8 galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);

   12.9 Skundą nagrinėjusio ir atsakymą Pareiškėjui teikusio Įmonės darbuotojo Vardas, Pavardė ir pareigos.

13. Registre taip pat rekomenduojama registruoti visus kitus su Skundo nagrinėjimu susijusius Įmonės veiksmus, tokius kaip kreipimasis konsultacijos į išorės teisininkus, vidiniai pasitarimai dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidiniai patikrinimai ir kt.

14. Užregistravęs pradinę informaciją apie gautą Skundą, Skundą priėmęs Darbuotojas perduoda Skundą bei visą su Skundu susijusią informaciją Įmonės atitikties pareigūnui, kuris yra atsakingas už tolimesnių duomenų ir Skundo nagrinėjimo eigos registravimą Skundų registracijos žurnale.

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

15. Valdydami Skundus, Darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais. Skundai nagrinėjami vadovaujantis bendraisiais protingumo, sąžiningumo, teisingumo, ekonomiškumo principais, bendradarbiaujant su Pareiškėju ir siekiant kiek įmanoma taikesnio sprendimo.

16. Už Skundų nagrinėjimą yra atsakingas Įmonės atitikties pareigūnas.

17. Įmonė turi užtikrinti, jog Skundo nagrinėjantis Atitikties pareigūnas nedalyvavo veiksmuose ar priėmė sprendimus, dėl kurių pateiktas Skundas, ir jo atžvilgiu nekyla interesų konfliktas. Esant interesų konfliktui

skundą nagrinėti paskiriamas kitas asmuo. Jeigu dėl Įmonės dydžio ar veiklos organizavimo to padaryti neįmanoma, Įmonė imasi kitų pagrįstų priemonių galimam interesų konfliktui valdyti ir jo poveikiui Skundo nagrinėjimo rezultatui sumažinti.

18. Siekdamas visapusiškai išnagrinėti Skundą, Įmonės atitikties pareigūnas, be kita ko:

    18.1 surenka ir įvertina visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;

    18.2 išanalizuoja ir įvertina Pareiškėjo aptarnavimo istorinius duomenis;

    18.3 išanalizuoja ir įvertina ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);

    18.4 įvertina kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų Įmonei vykdymu ir t.t.);

    18.5 esant poreikiui, bendrauja su Pareiškėju;

    18.6 matydamas, kad Skundo išnagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir (ar) kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę paprašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją.

19. Atitikties pareigūnas turi išnagrinėti Skundą ir pateikti atsakymą Pareiškėjui kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo, išskyrus kiek ši Politika ir teisės aktai numato kitaip. Išskirtiniais atvejais, kai Skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Įmonės atitikties pareigūnas privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, pateikti negalutinį atsakymą, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui bus pateiktas atsakymas. Bendras Skundo nagrinėjimo terminas kartu su pratęsimu neturėtų viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos..

20. Skundai nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant baigti ginčą taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Įmonė.

21. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

ATSAKYMO PATEIKIMAS

22. Įmonė privalo priimti visus jai pateikiamus šioje Tvarkoje nustatytus reikalavimus atitinkančius Skundus. Jeigu Įmonė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Įmonė privalo įmanomai greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų, atsakyti Pareiškėjui, nurodydama atsisakymo nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydama Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.

23. Atitikties pareigūnas privalo užtikrinti, kad atsakymas Pareiškėjui būtų paruoštas kvalifikuotai, aiškiai ir suprantamai, laikantis dokumentų rengimo ir registravimo tvarkos reikalavimų, tvarkingai paruoštas ant Įmonės firminio blanko bei pasirašytas. Įmonės atsakymas visais atvejais pateikiamas raštu.

24. Jei Pareiškėjo skunde pareikštas piniginis reikalavimas, atsakymas Klientui turi būti suderintas su Įmonės administracijos vadovu.

25. Kai nesutinka su Pareiškėjo reikalavimais ar sutinka su jais tik iš dalies, Įmonė privalo ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo dienos, jeigu įstatymai arba Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitokio termino, pateikti Pareiškėjui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie Įmonės atsakymo. Atsakyme, kai Pareiškėjo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, turi būti aiškiai išdėstomi atsisakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant:

    25.1 jeigu Klientas pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju, informuoja vartotoją apie jo teisę dėl Įmonės veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Įmonę dienos, kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresas Gedimino pr. 6, LT- 10100 Vilnius, interneto svetainės adresas www.lb.lt, dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas;

    25.2 jeigu Klientas pagal teisės aktus gali būti laikomas vartotoju, informuoja vartotoją, kad ginču su Įmone, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminio sprendimo procedūros subjektas yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, LT-01402, Vilnius, interneto svetainės adresas www.vvtat.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos

Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas;

25.3 kad ginčų, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos, neteisminio sprendimo procedūros subjektas yra Valstybinė duomenų apsaugos tarnyba, adresas L. Sapiegos g. 17, LT-10312 Vilnius, interneto svetainės adresas www.ada.lt. Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

26. Atsakymas registruojamas Skundų registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui ar jo atstovui teikiamas Elektroniniu paštu ar kitais su Pareiškėju sutartais būdais.

27. Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį Įmonės atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu arba elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus po kreipimosi į Įmonę. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t.y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Įmonei) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į Įmonę.

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS, INFORMACIJOS SAUGOJIMAS

28. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Įmonė privalo nuolat vertinti Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Įmonės atitikties pareigūnas privalo:

28.1 rinkti informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat siūlyti Įmonės vadovams priežasčių šalinimo prioritetus;

28.2 įvertinti, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;

28.3 įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir siūlyti Įmonės vyresniajai vadovybei jų šalinimo būdus;

28.4 užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama vyresniajai vadovybei ir/ ar padalinių vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

29. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimo rezultatus Įmonės atitikties pareigūnas pateikia atitikties ataskaitose, teikiamose Įmonės vyresniajai vadovybei ne rečiau kaip kartą per metus. Ši informacija taip pat naudojama vertinant ir tobulinant Įmonės teikiamų paslaugų bei finansinių priemonių priežiūros ir valdymo (angl. product governance) procesus. Įmonės vyresnioji vadovybė, susipažinę su Įmonės atitikties pareigūno pateikta informacija apie Įmonės gaunamus Skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus, bei įvertinę gautus Įmonės atitikties pareigūno pasiūlymus dėl Skundų priežasčių šalinimo prioritetų bei jų šalinimo būdų, priima atitinkamus sprendimus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys.

30. Informaciją apie vyresniosios vadovybės sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo Įmonė saugo ne trumpiau kaip 3 metus.

31. Visa su Skundais susijusi medžiaga ir informacija turi būti saugoma ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos. Elektroniniai dokumentai, susiję su Skundais, saugomi Įmonės serveryje, kitu formatu pateikta medžiaga ir informacija, susijusi su Skundais, saugoma bendrai kartu su kitais Klientų dokumentais.

32. Su Skundais susijusi informacija, kurioje yra asmens duomenų, tvarkoma laikantis BDAR ir Įmonės asmens duomenų tvarkymo taisyklių reikalavimų. Pasibaigus šiame punkte nurodytam saugojimo terminui, asmens duomenys sunaikinami arba nuasmeninami, jeigu kiti teisės aktai nenustato ilgesnio saugojimo termino ar pareigos duomenis saugoti ilgiau.

VIEŠAS INFORMACIJOS SKELBIMAS IR TEIKIMAS LIETUVOS BANKUI

33. Informaciją apie Skundų valdymo procesą Įmonė skelbia savo interneto svetainėje www.orion.lt bei privalo pateikti kiekvienam Klientui, esant šio prašymui. Viešai skelbiama ir Klientams teikiama informacija turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:

33.1 informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde;

33.2 asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;

33.3 terminą, per kurį Įmonė turi išnagrinėti skundą;

33.4 informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.

34. Įmonė privalo pasibaigus kalendoriniams metams iki kitų metų kovo 1 d. elektroninėmis priemonėmis pateikti Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus ir skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, vadovaudamiesi Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų ataskaitų teikimo tvarkos apraše nustatytais reikalavimais(toliau – Taisyklės)(Tvarkos priedas Nr. 2)

35. Įmonė, nepasibaigus Taisyklėse nustatytam ataskaitų pateikimo terminui nustačiusi (sužinojusi), kad Lietuvos bankui pateiktų ataskaitų duomenys netikslūs, neišsamūs, klaidingi ar pan. (toliau – netikslumai), turi patikslinti šių ataskaitų duomenis ir iš naujo jas pateikti Lietuvos bankui iki Taisyklėse nustatyto šių ataskaitų pateikimo termino pabaigos.

36. Įmonė, pasibaigus Taisyklėse nustatytam ataskaitų pateikimo terminui nustačiusi (sužinojusi), kad Lietuvos bankui pateiktose ataskaitose yra netikslumų, turi ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio nustatymo (sužinojimo) dienos apie tai rašytiniu pranešimu informuoti Lietuvos banką ir Taisyklėse nustatyta tvarka pateikti Lietuvos bankui ataskaitas su patikslintais duomenimis. Šiame punkte nurodytame pranešime Įmonė turi nurodyti šią informaciją:

36.1 netikslumų atsiradimo priežastis;

36.2 ataskaitų eilutes, kurių duomenų netikslumai nustatyti;

37. ataskaitinį (-ius) laikotarpį (-ius), kurio (-ių) ataskaitos duomenys tikslintini.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).

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

38. Politika, jos pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Įmonės valdybai.

39. Už tinkamą šios Politikos įgyvendinimą atsako Įmonės administracijos vadovas.

40. Su šia Politika pasirašytinai supažindinami ir ja privalo vadovautis visi Darbuotojai.

41. Ši Politika peržiūrima ne rečiau kaip kartą per metus, taip pat pasikeitus ją reglamentuojantiems teisės aktams ar Įmonės veiklos organizavimui.

42. Įmonės atitikties pareigūnas privalo stebėti, kad Įmonės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus – būtų atnaujinamas bei būtų ištaisomi pastebėti trūkumai.

1 priedas

SKUNDŲ registracijos žurnalas									
Nr.	**Skundo gavimo diena ir būdas**	**Klientas (vardas, pavardė arba pavadinimas)**	**Kliento adresas**	**Skundo aprašymas**	**Skundžiamos paslaugos arba produktai**	**Skundo nagrinėjimas (kada nagrinėta, kas nagrinėjo; pasekmės; nuostolis EUR ir t.t.)**	**Atsakymo data**	**Galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas)**	**Kitos pastabos**

2 priedas

DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL FINANSINIŲ PRIEMONIŲ

SKND_01 forma. Šioje formoje nurodomas per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų, suskirstytų pagal finansų rinkos dalyvio teikiamas paslaugas ir skundų rūšį, skaičius.

Skilties pavadinimas	Pildymo nurodymai
Gauti (G) / patenkinti arba iš dalies patenkinti (P) skundai	Priskiriamas skundo statusas, pasirenkant vieną iš parinkčių: Gauti. Pasirinkimas privalomas. Patenkinti arba iš dalies patenkinti skundai. Pasirinkimas privalomas, kai skundas yra patenkintas arba iš dalies patenkintas.
Paslaugos, finansinės priemonės rūšis	Skundai grupuojami pagal paslaugos ar finansinės priemonės, kurią teikia finansų rinkos dalyvis, rūšį, pasirenkant vieną iš parinkčių: **Finansinės priemonės ir kriptoturtas** Finansinės priemonės Kriptoturtas
Skundo rūšis	Skundai grupuojami pagal jų pobūdį: **Finansinių priemonių ir kriptoturto paslaugos** Klientų pavedimų priėmimas, perdavimas ir vykdymas Informacijos atskleidimas Finansinių priemonių arba kriptoturto portfelio valdymas Investavimo rekomendacijų teikimas Sandorių administravimas – atsiskaitymai, turto saugojimas ir pan. Sutarties sąlygų vykdymas ir taikomi mokesčiai Interesų konfliktų valdymas Pinigų plovimo (PP) ir teroristų finansavimo (TF) prevencijos priemonių taikymas Finansinių priemonių arba kriptoturto platinimas Daugiašalės prekybos sistemos administravimas Kriptoturto keitimas į lėšas ir (arba) kitą kriptoturtą Kitos priežastys

SKND_02 forma. Šioje formoje pateikiamas finansų rinkos dalyvio gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas ir kitų, nei nurodyta SKND_01 formoje, skundų priežasčių aprašymas.

Skilties pavadinimas	Rūšis	Pildymo nurodymai	Pildymo parinktis
Gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas	Tekstinis	Pateikiama informacija apie finansų rinkos dalyvio gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Taisyklių 23 punktu, ir (arba) finansų rinkos dalyvio vadovams teiktos medžiagos apie Taisyklių 23.5 papunkčio pagrindu per ataskaitinį laikotarpį atliktą gautų skundų analizę kopija. Ši informacija turėtų apimti priimtus (planuojamus) sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo. Jeigu atlikus skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, taip turėtų būti ir nurodoma.	Privaloma
Dokumento pavadinimas	Tekstinis	Tuo atveju, jei informacija apie gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą jau buvo teikta Lietuvos bankui iki ataskaitos pateikimo dienos, nurodomi dokumentų, kuriuose pateikta ši informacija, pavadinimai	Privaloma
Dokumento pateikimo data	Data	Tuo atveju, jei informacija apie gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą jau buvo teikta Lietuvos bankui iki ataskaitos pateikimo dienos, nurodoma dokumentų, kuriuose pateikta ši informacija, pateikimo sistemoje data	Privaloma
Kitų skundų priežasčių aprašymas	Tekstinis	Nurodomas gautų ir patenkintų skundų skaičius ir aprašomos šių skundų priežastys.	Privaloma, jei kitai priežasčiai priskirtų skundų dalis yra 10 proc. didesnė, palyginti su visais skundais
Bendras gautų skundų skaičius (vnt.)	Skaitinis	Nurodomas per ataskaitinį laikotarpį visų gautų skundų skaičius.	Privaloma