

PATVIRTINTA  
UAB FMI „Orion securities“ vadybos  
2016 m. balandžio mėn. 29 d.

**UAB FMI „ORION SECURITIES“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

## **TURINYS**

BENDROJI DALIS .....	3
SKUNDŲ PATEIKIMAS .....	3
SKUNDŲ REGISTRAVIMAS .....	4
SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS .....	4
ATSAKymo PATEIKIMAS .....	5
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS, INFORMACIJOS SAUGOJIMAS VIEŠAS INFORMACIJOS SKELBIMAS IR TEIKIMAS LIETUVOS BANKUI .....	5 6
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS .....	6
1 priedas. SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS .....	7
2 priedas. DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL FINANSINIŲ PRIEMONIŲ .....	8

## BENDROJI DALIS

1. **UAB FMĮ Orion securities** (toliau – **Įmonė**), teikdama investicines paslaugas bei vykdydama investicinę veiklą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos banko valdybos nutarimais, kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
2. Šioje Skundų nagrinėjimo tvarkoje 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 Tvarka nustatomos Skundų priėmimo, nagrinėjimo bei informacijos, susijusios su Skundais, saugojimo procedūros.
4. Pagrindinės Skundų nagrinėjimo tvarkoje naudojamos sąvokos:
  - 4.1 **Tvarka** – ši skundų nagrinėjimo tvarka;
  - 4.2 **Įstatymas** – Lietuvos Respublikos Finansinių priemonių rinkų įstatymas.
  - 4.3 **Taisyklės** – Lietuvos banko valdybos patvirtintos Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės;
  - 4.4 **FP** – finansinės priemonės, taip, kaip jos apibrėžtos Įstatyme;
  - 4.5 **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Įmonė teikia investicines paslaugas ir/ar papildomas paslaugas;
  - 4.6 **Pareiškėjas** – dėl Įmonės teikiamų paslaugų ir (arba) su Įmone sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas;
  - 4.7 **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;
  - 4.8 **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;
  - 4.9 **Darbuotojas** – reiškia visus Įmonės darbuotojus.
5. Kitos šioje Tvarkoje 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 Tvarkoje, 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, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą ir Pareiškėjo tapatybę.
8. Skundai turi būti surašyti tvarkingai ir įskaitomai, 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 ir 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.

9. Skunde taip pat turi būti aiškiai nurodyti skundžiami Įmonės, jos Darbuotojų ir (ar) atstovų veiksmai (ginčo aplinkybės) bei motyvuoti, tikslūs ir aiškūs Pareiškėjo reikalavimai.
10. 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.
11. Įmonė gali nepriimti Skundų, kurie neatitinka šiame Tvarkos skyriuje numatytų reikalavimų. Skundo nepriėmimo atveju Įmonė per 10 (dešimt) darbo dienų parengia atsakymą Pareiškėjui, kuriame nurodoma, kokių duomenų trūksta. Atsakyme taip pat turi būti nurodomas tikslus trūkumų pašalinimo terminas. Pareiškėjui nustatytu terminu trūkumų nepašalinus, Įmonė turi teisę palikti Skundą nenagrinėtą.

### **SKUNDŲ REGISTRAVIMAS**

12. 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.
13. Skundų registracijos žurnale turi būti šie Skundą identifikuojantys duomenys:
  - 13.1 registracijos numeris;
  - 13.2 Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;
  - 13.3 Skunde nurodytas Pareiškėjo adresas;
  - 13.4 Skundo gavimo data ir būdas;
  - 13.5 Skundo esmė (trumpas turinys);
  - 13.6 skundžiamos Įmonės paslaugos arba produktai, jų rūšys;
  - 13.7 atsakymo Pareiškėjui pateikimo data;
  - 13.8 galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).
14. 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.
15. 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**

16. 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.
17. Už Skundų nagrinėjimą yra atsakingas Įmonės atitikties pareigūnas.
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 30 kalendorinių dienų po Pareiškėjo Skundo pateikimo Darbuotojui, išskyrus kiek ši Tvarka 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, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada Skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui bus pateiktas atsakymas.
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.

#### **ATSAKOMO PATEIKIMAS**

22. Įmonė privalo priimti visus jai pateikiamus šioje Tvaroje nustatytus reikalavimus atitinkančius Skundus. Jeigu Įmonė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Įmonė privalo įmanomai greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 kalendorinių 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 atspausdintas 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 14 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 galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.
26. Atsakymas registruojamas Skundų registracijos žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui ar jo atstovui teikiamas asmeniškai pasirašytinai arba išsiunčiamas registruotu paštu.
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 vadovams jų šalinimo būdus;

- 28.4 užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sisteminės skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Įmonės vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.
29. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimo rezultatus Įmonės atitikties pareigūnas pateikia kasmetinėje atitikties ataskaitoje. Įmonės vadovai, 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 vadovų 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 adresu: P:\Bendra info\Registracijos zurnalai\Skundu dokumentai, kitu formatu pateikta medžiaga ir informacija, susijusi su Skundais, saugoma bendrai kartu su kitais Klientų dokumentais.

#### **VIEŠAS INFORMACIJOS SKELBIMAS IR TEIKIMAS LIETUVOS BANKUI**

32. Informaciją apie Skundų valdymo procesą Įmonė skelbia savo interneto svetainėje bei privalo pateikti kiekvienam Klientui, esant šio prašymui. Viešai skelbiama ir Klientams teikiama informacija turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:
- 32.1 informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde;
- 32.2 asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas Skundas, kontaktinius duomenis;
- 32.3 terminą, per kurį Įmonė turi išnagrinėti skundą;
- 32.4 informaciją apie Pareiškėjo galimybę kreiptis su Skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.
33. Įmonė privalo ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikti Lietuvos bankui informaciją apie gautus skundus dėl finansinių priemonių (Tvarkos priedas Nr. 2)
34. 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**

35. Tvarka, jos pakeitimai ar papildymai įsigalioja juos patvirtinus Įmonės administracijos vadovo įsakymu.
36. Už tinkamą šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Įmonės administracijos vadovas.
37. Su šia Tvarka pasirašytinai supažindinami ir ja privalo vadovautis visi Darbuotojai.
38. Įmonės atitikties pareigūnas privalo stebėti, kad Įmonės Skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus – būtų atnaujinamas bei būtų ištaisomi pastebėti trūkumai.

## 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

## DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL FINANSINIŲ PRIEMONIŲ

## 1. Duomenys apie finansų rinkos dalyvį

Juridinio asmens pavadinimas	
------------------------------	--

## 2. Ataskaitinis laikotarpis

\_\_\_\_\_ m.

## 3. Bendras gautų skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, vnt.

\_\_\_\_\_

## 4. Per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų dėl finansinių priemonių struktūra

Eil. Nr.	Finansinės priemonės	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Akcijos (išskyrus struktūrinius vertybinius popierius)				
2.	Skolos vertybiniai popieriai				
3.	Turtu padengti vertybiniai popieriai arba panašios skolos priemonės				
4.	Varantai (įskaitant neužtikrintus varantus)				
5.	Struktūriniai vertybiniai popieriai (išskyrus produktus su kapitalo garantija)				
6.	Struktūriniai vertybiniai popieriai su kapitalo garantija				
7.	Pinigų rinkos priemonės				
8.	Kolektyvinio investavimo subjekto vienetai (išskyrus struktūrizuotus fondus)				
9.	Struktūrizuoti fondai				
10.	Pasirinkimo, ateities, apskaitimo, išankstiniai palūkanų normos sandoriai ir kiti išvestiniai susitarimai				
11.	Kredito rizikos perkėlimo išvestinės priemonės				
12.	Finansiniai susitarimai dėl skirtumų				
13.	Kita				
IŠ VISO					

## 5. Finansų rinkos dalyvio per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų pateikimo priežastys

Eil. Nr.	Finansų rinkos dalyvio gautų skundų pateikimo priežastis	Gauta skundų, vnt.	Išnagrinėta skundų, vnt.	Patenkinta skundų, vnt.	Iš dalies patenkinta skundų, vnt.
1.	Su viena arba keliomis finansinėmis priemonėmis susijusių pavedimų priėmimas ir perdavimas				
2.	Pavedimų vykdymas klientų sąskaita				
3.	Sandorių sudarymas savo sąskaita				



4.	Finansinių priemonių portfelio valdymas				
5.	Investavimo rekomendacijų teikimas (pvz., netinkama rekomendacija)				
6.	Finansinių priemonių pasirašymas ir (arba) platinimas įsipareigojant jas išplatinti				
7.	Finansinių priemonių platinimas be įsipareigojimo jas išplatinti				
8.	Daugiašalės prekybos sistemos administravimas				
9.	Informacijos atskleidimas klientui (pvz., netikslī informacija)				
10.	Sąlygos ir ginčijamos sumos (atskaitymai)				
11.	Bendrieji skundai (pvz., turto saugojimas)				
12.	Interesų konfliktas				
13.	Nelicencijuotų paslaugų siūlymas arba vykdymas				
14.	Kita				
IŠ VISO					

\_\_\_\_\_  
(pareigos)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)