

UAB „Milvas“ skundų nagrinėjimo politika

Ši politika nustato ir reglamentuoja UAB „Milvas“ (toliau – Įmonė) skundų nagrinėjimo valdymo politiką (toliau – Politika). Įmonė užsiima išskirtinai kolektyvinių investavimo subjektų skirtų informuotiesiems investuotojams valdymu, todėl su Įmonės veikla susijusių skundų pobūdžio kiekis yra ribotas.

1. Politikos apimtis

- 1.1. Ši politika reglamentuoja skundų priėmimą, jų nagrinėjimą, sprendimą dėl pagrįstumo, kompensavimo veiksmus, atsakymų rengimą, skundų peržiūrėjimą ir pakartotinį nagrinėjimą, ataskaitų Įmonės vadovui ir priežiūros institucijai rengimą;
- 1.2. Skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo taisyklėmis bei kitais teisės aktais.

2. Skundų nagrinėjimo principai

- 2.1. Už skundų nagrinėjimą yra atsakingas Įmonės vadovas arba jo paskirtas asmuo;
- 2.2. Esminė informacija apie skundų pateikimą ir nagrinėjimą privalo būti pateikiama Įmonės tinklalapyje;
- 2.3. Skundai priimami tik rašytine forma, lietuvių, anglų arba rusų kalbomis ir privalo būti pateikiami elektroniniu paštu arba gyvai tiesiogiai Įmonės darbuotojui;
- 2.4. Skundo gavimo momentu yra laikoma data ir valanda, kurią Įmonės darbuotojas priėmė rašytinį skundą;
- 2.5. Skundai, kurie yra gauti ne dėl Įmonės veiklos priimami, registruojami bei atsakomi nurodant, kad skundas nėra susijęs su Įmonės veikla;
- 2.6. Visus skundus Įmonė siekia išspręsti kuo skubiau ir į juos atsakyti ne vėliau nei per 15 d. Išskirtiniais atvejais, kai atsakymo neįmanoma pateikti per tokį laikotarpį, siunčiamas negalutinis atsakymas, nurodant vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio bus pateiktas

galutinis atsakymas. Galutinio atsakymo terminas negali viršyti 35 d.d. nuo skundo gavimo dienos;

2.7. Visi gauti skundai ir su jais gauta medžiaga privalo būti saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos;

2.8. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

3. Atsakymų rengimas ir siuntimas

3.1. Visi gauti skundai bei atsakymai į juos privalo būti registruojami skundų registracijos žurnale;

3.2. Atsakymai yra siunčiami elektroniniu paštu arba raštu, parengti ant Įmonės firminio blanko;

3.3. Atsakymai privalo būti konkretūs, aiškūs bei motyvuoti;

3.4. Skundą išnagrinėjęs, atsakymą parengęs ir išsiuntęs Įmonės darbuotojas privalo visus veiksmus bei veiksmų laiką registruoti skundų registracijos žurnale.

4. Skundo tenkinimas ir nuostolių kompensavimas

4.1. Įmonės darbuotojas privalo suformuoti racionalų sprendimą dėl skundo tenkinimo ir (ar) nuostolių kompensavimo, atsižvelgiant į:

4.1.1. Įmonės vidaus tvarkas;

4.1.2. Tai, ar tenkinimas ir (ar) nuostolių kompensavimas išsprendžia skunde nurodytą problemą;

4.1.3. Tai, ar tenkinimas ir (ar) nuostolių kompensavimas panaikina nepatogumus ir (ar) žalą dėl kurios buvo kreiptasi;

4.1.4. Finansinės arba kitokios žalos dydį bei faktinius pareiškėjo patirtos žalos įrodymus;

4.2. Suformavęs sprendimą, Įmonės darbuotojas privalo tą sprendimą pristatyti Įmonės vadovui, kuris priima galutinį sprendimą dėl skundo tenkinimo ir (ar) nuostolių kompensavimo;

4.3. Jei žalos dydis Įmonės vadovo nuomone yra reikšmingas arba sprendimas netenkinti skundo gali turėti materialios įtakos Įmonės veiklai, sprendimas dėl tokio skundo tenkinimo gali būti perkeltas į artimiausią Įmonės valdybos posėdį.

5. Skundų registracijos žurnalai

5.1. Skundų registracijos žurnale privalo būti nurodyti sekantys duomenys:

5.1.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;

5.1.2. Pareiškėjo adresas;

5.1.3. Skundo gavimo data ir būdas;

5.1.4. Trumpas skundo esmės aprašymas;

5.1.5. Skundžiama paslauga arba produktas;

5.1.6. Atsakymo pateikimo pareiškėjui data;

5.1.7. Galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas;

5.2. Už žurnalų pildymą ir priežiūrą bei informacijos pateikimą priežiūros institucijai yra atsakingas Įmonės vadovas arba jo paskirtas atsakingas asmuo.

6. Skundų priežiūra ir valdymas

6.1. Įmonės vadovas arba jo paskirtas asmuo nuolatos seka Įmonės gaunamus skundus bei jų kiekio per tam tikrą periodą pokyčius;

6.2. Gaunant pastovius skundus arba augant skundų kiekiui dėl konkrečios Įmonės veiklos dalies, Įmonės vadovas privalo imtis veiksmų, idant būtų išspręstos sisteminės arba lokaliai su ta Įmonės veiklos dalimi susijusios problemos.

7. Baigiamosios nuostatos

7.1. Už interesų skundų nagrinėjimą yra atsakingas Įmonės vadovas arba jo paskirtas asmuo, o vadovo veiksmus prižiūri ir vertina Įmonės valdyba;

7.2. Ši Politika įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos, už jos pakeitimus, tų pakeitimų patvirtinimą ir strateginį Politikos formavimą yra atsakinga Įmonės valdyba;

7.3. Įmonės valdyba užtikrina, jog ši Politika prisidės prie Įmonės finansinės padėties tvarumo bei veiklos ilgaamžiškumo;

7.4. Visi Įmonės darbuotojai privalo parašu patvirtinti, jog susipažino su šia Politika.