PATVIRTINTA
UAB FMĮ OSUM Securities
2023 m. gruodžio 11 d.
Valdybos nutarimu Nr. 1-OS-1112/2023

Versija	V.02
Galioja nuo:	2023-12-11
Kita peržiūra:	

UAB FMĮ OSUM SECURITIES
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

Turinys

1. Tikslas ir taikymo sritis 3
2. Skundų priėmimas ir registravimas 3
3. Skundų nagrinėjimas ir atsakymų rengimas 3
4. Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimas 5
5. Informacija skelbimas, teikimas lietuvos bankui ir saugojimas 5
6. Baigiamosios nuostatos 6
Priedas 1: Skundų registravimo žurnalas 7
Priedas 2: Skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo klientams tvarka 9
Priedas 3: Duomenys apie gautus skundus dėl finansinių priemonių 12

1. TIKSLAS IR TAIKYMO SRITIS

1.1. Šios UAB FMĮ OSUM Securities („**Bendrovė**“) skundų nagrinėjimo politikos („**Politika**“) tikslas – reglamentuoti Bendrovės skundų valdymo procesą. Siekiant greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti esamų ar potencialių klientų, naudos gavėjų ir jų atstovų („**Pareiškėjų**“) skundų valdymo procesą, šia Politika nustatomos skundų gavimo, registravimo, nagrinėjimo, informavimo, atsakymų parengimo ir pateikimo bei saugojimo procedūros. Bendrovės darbuotojai priimdami, nagrinėdami skundus ir teikdami atsakymus vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

1.2. Politika parengta ir įgyvendinama vadovaujantis Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymu („**FPRĮ**“), 2013 m. birželio 6 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis taisyklėmis („**Skundų nagrinėjimo taisyklės“**), 2012 m. sausio 26 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ taisyklėmis, kitais finansų maklerio įmonių veiklą reglamentuojančiais teisės aktais bei gerąja verslo praktika.

1.3. Šia Politika privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai.

1.4. Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos FPRĮ, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme, Skundų nagrinėjimo taisyklėse, taip pat vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse, patvirtintose Lietuvos banko valdybos ir kituose teisės aktuose.

2. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

2.1. Pareiškėjas, manantis, kad Bendrovė pažeidė jo teises arba teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba Bendrovės teikiamų paslaugų, turi teisę pateikti skundą („**Skundas**“), vadovaudamasis Politikos nuostatomis.

2.2. Bendrovėje registruojami visi gauti Pareiškėjų Skundai.

2.3. Bendrovės darbuotojai privalo konsultuoti Pareiškėjus dėl Skundų surašymo formos, pateikimų būdų.

2.4. Bendrovės darbuotojas, kuriam pateikiamas Skundas (gavo Skundą adresuota Bendrovei), privalo jį priimti ir užregistruoti Pareiškėjų skundų registracijos žurnale („**Skundų registracijos žurnalas**“) (Priedas A).

2.5. Pareiškėjų Skundų registracijos žurnalas yra pildomas elektroniniu būdu Bendrovės Sharepoint serveryje / KLIENTO SKUNDU REGISTRAVIMO ŽURNALAS.

2.6. Bendrovės darbuotojas, atliekantis pirminį registravimą, Pareiškėjų Skundų registracijos žurnale užpildo 1-9 skiltis.

2.7. Apie naujai užregistruotą Pareiškėjo Skundą Bendrovės darbuotojas informuoja Bendrovės vadovą.

3. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ RENGIMAS

3.1. Bendrovės vadovas paskiria atsakingą darbuotoją („**Atsakingas darbuotojas**“) išnagrinėti Skundą, nustato sprendimo laiką ir sprendimo būdą. Jei nei vienas Bendrovės darbuotojas negali išspręsti Skundo, Skundą nagrinėja Bendrovės vadovas.

3.2. Atsakingas darbuotojas privalo su Pareiškėju bendrauti mandagiai, aiškiai ir suprantamai, vengti konfliktinių situacijų, būti objektyvus ir nešališkas, vengti interesų konflikto. Kilus konfliktui tarp Atsakingo darbuotojo ir Pareiškėjo, ar esant kitai sudėtingai situacijai Atsakingas darbuotojas informuoja Bendrovės vadovą.

3.3. Siekdamas visapusiškai išnagrinėti Skunde nurodytus faktus ir aplinkybes, Atsakingas darbuotojas turi:

3.3.1. jei reikia, paprašyti patvirtinti Pareiškėjo tapatybę (pateikti pasą, asmens tapatybės kortelę ar jų patvirtintas kopijas);

3.3.2. bendrauti su Pareiškėju, pateikusiu Skundą, bei prašyti papildomos informacijos ar dokumentų reikalingų Skundo nagrinėjimui;

3.3.3. surinkti ir įvertinti visus su nagrinėjamu skundu susijusius dokumentus ir įrodymus;

3.3.4. išanalizuoti ginčo aplinkybes ir Pareiškėjo keliamus reikalavimus;

3.3.5. išanalizuoti ir įvertinti Pareiškėjo, pateikusio Skundą, istorinius duomenis;

3.3.6. išanalizuoti ir įvertinti ankstesnius Pareiškėjo Skundus, jei tokių buvo;

3.3.7. įvertinti visą prieinamą informaciją, susijusią su nagrinėjamu Skundu;

3.3.8. vadovautis teisės aktais, sutartimis ir Bendrovės tvarkomis;

3.3.9. ieškoti kiek įmanoma geriausio Pareiškėją tenkinančio Skundų sprendimo varianto, nepažeidžiant teisėtų Bendrovės interesų.

3.4. Prieš pradėdamas nagrinėti Skundą Atsakingas darbuotojas įvertina ar Skundas yra pagrįstas ar nepagrįstas.

3.5. Atsakingas darbuotojas turi išnagrinėti Skundą ir pateikti atsakymą kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu popieriuje ar naudojant kitą patvarią laikmeną, jeigu dėl to susitarta tarp Pareiškėjo ir Bendrovės.

3.6. Išskirtiniais atvejais, jeigu dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji turi išsiųsti Pareiškėjui negalutinį atsakymą aiškiai nurodžiusi atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

3.7. Prieš 3 darbo dienas iki atsakymo pateikimo termino pabaigos Atsakingas darbuotojas turi parengti atsakymą Pareiškėjui kvalifikuotai, suprantamai ir aiškiai, vadovaudamasis dokumentų rengimo reikalavimais, ir paruošti ant firminio blanko. Jei yra galimybė, atsakymas parengiamas ta pačia kalba, kuria buvo gautas Skundas, kai Skundas buvo pateiktas lietuvių arba anglų kalba.

3.8. Tuo atveju, jeigu Pareiškėjas yra vartotojas, jis privalo pateikti Skundą Bendrovei ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kurią Pareiškėjas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

3.9. Atsakingas darbuotojas privalo išnagrinėti vartotojo Skundą 3.5 – 3.7 punktuose numatytomis sąlygomis ir terminais. Bendrovė vartotojų Skundus nagrinėja neatlygintinai.

3.10. Pareiškėjui parengtą atsakymą pasirašo Bendrovės vadovas.

3.11. Kai nustatoma, kad Skundas yra nepagrįstas, Atsakingas darbuotojas kaip galima greičiau parengia išsamų motyvuotą atsakymą, kuriame nurodoma atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodoma Pareiškėjui už jo Skundo nagrinėjimą atsakingas finansų rinkos dalyvis.

3.12. Kai nustatoma, kad Skundas yra pagrįstas, paslauga buvo suteikta arba galėjo būti suteikta netinkamai, atsakyme turi būti pateikiamas atsiprašymas už patirtus nepatogumus ir nurodoma kaip ir kada bus pašalintos Skundo priežastys ir kompensuoti nuostoliai, jei jie buvo patirti. Sprendimą dėl patirtų nuostolių kompensavimo priima Bendrovės vadovas.

3.13. Kai Pareiškėjo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, Atsakingas darbuotojas parengia išsamų ir motyvuotą atsakymą, kuriame nurodo atsisakymo tenkinti Skundą motyvus, nurodo kitas Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

3.14. Kai Bendrovė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, finansų rinkos dalyvio atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo. Jeigu Lietuvos bankas priima sprendimą patenkinti vartotojo reikalavimus arba iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus, Bendrovė per nustatytą terminą Lietuvos bankui praneša apie įvykdymą arba neįvykdymą.

3.15. Atsakingas darbuotojas privalo išsiųsti Pareiškėjui atsakymą, vadovaudamasis dokumentų registravimo reikalavimais. Prie atsakymo pridedami Skundo nagrinėjimo metu gautų dokumentų kopijos, pagrindžiančios atsakymą, jeigu tokie dokumentų nėra Pareiškėjo aptarnavimo sutartis ir jos papildomi susitarimai ar priedai.

3.16. Atsakymas Pareiškėjui pateikiamas raštiškai ir tuo būdu, kurį Skunde nurodė Pareiškėjas. Jeigu Pareiškėjas nenurodė atsakymo pateikimo būdo arba jeigu pagal Pareiškėjo pasirinktą atsakymo

pateikimo būdą nebus galima nustatyti atsakymo pateikimo datos, parengtas atsakymas jam siunčiamas registruotu paštu.

3.17. Po atitinkamų veiksmų atlikimo Atsakingas darbuotojas, Skundo tyrimo metu, pildo Skundų registracijos žurnalo (Priedas A) 10 – 14 skiltis.

3.18. Praėjus 15 darbo dienų po atsakymo išsiuntimo Pareiškėjui, Atsakingas darbuotojas susisiekia su Pareiškėju ir išsiaiškina, ar jis gavo raštišką atsakymą, ar jį tenkina Skundo išsprendimo būdas. Jei Pareiškėjas patenkintas, nurodoma, jog Skundas išspręstas tinkamai, jei Pareiškėjas nepatenkintas Skundo sprendimu, registruojama nepasitenkinimo priežastis, pildant Skundų registracijos žurnalo (Priedas 1) 15 skiltį. Pareiškėjui nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais. Kai Pareiškėjas nebūna gavęs atsakymo per 15 darbo dienų po atsakymo išsiuntimo, Atsakingas darbuotojas pakartotinai išsiunčia atsakymą per 2 darbo dienas. Pakartotinas siuntimas nurodomas Skundų registracijos žurnalo 15 skiltyje.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

4.1. Siekiant nustatyti vykdomos veiklos trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovės vadovas nuolat vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Bendrovės vadovas privalo:

4.1.1. 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 nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;

4.1.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;

4.1.3. įvertinti, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;

4.1.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines Skundų atsiradimo priežastis;

4.1.5. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės valdybai, kad ši galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

4.2. Bendrovės vadovas reguliariai, priklausomai nuo Skundų kiekio, tikrina Skundų registracijos žurnalo pildymo teisingumą, priimtų sprendimų efektyvumą. Analizuoja kiek Skundų užregistruota, kiek išspręsta ar neišspręsta, dėl kokių priežasčių gaunami Skundai, nusiskundimo įvertinimo rezultatus

4.3. Bendrovės vadovas nuolat analizuoja vidaus auditoriaus – atitikties specialisto pateiktą informaciją apie esmines Skundų atsiradimo priežastis, tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis, kurios gali nulemti Skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą, nustato Skundų atsiradimo priežasčių šalinimo būdus ir prioritetus, paveda darbuotojams pašalinti Skundų atsiradimo priežastis, jeigu tai įmanoma.

5. INFORMACIJOS SKELBIMAS, TEIKIMAS LIETUVOS BANKUI IR SAUGOJIMAS

5.1. Bendrovės vadovas atsako už Skundų nagrinėjimo tvarkos parengimą, kad joje pateikiama informacija Pareiškėjui būtų aiški, tiksli, aktuali.

5.2. Interneto svetainėje Bendrovė skelbia Skundų nagrinėjimo tvarką, kurioje pateikiama informacija turi apimti:

5.3. informaciją, kurią Pareiškėjas turi nurodyti Skunde;

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

5.5. terminą, per kurį Bendrovė turi išnagrinėti Skundą;

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

5.7. Tuo atveju, jeigu Pareiškėjas yra vartotojas, atsakant turi būti nurodyta, kad Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį Bendrovės atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu arba elektroniniu būdu per 1 metus po kreipimosi į Bendrovę. Informacija apie šią galimybę turi būti patalpinta Bendrovės interneto svetainėje skiltyje Reglamentai/Pretenzijos/Vartotojų ginčai su finansų rinkos dalyviu, kur pateikta tiesioginė nuoroda į Lietuvos banko interneto svetainės skiltį, skirtą vartotojų ginčams su finansų rinkos dalyviais (nuoroda https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju).

5.8. Bendrovės vadovas arba Atsakingas darbuotojas Pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti informaciją apie Skundų valdymo procesą ir kitą Pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su Skundų valdymo procesu, per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo.

5.9. Bendrovės vadovas arba Atsakingas darbuotojas kaupia informaciją apie Skundus. Informacija apie gautų Skundų skaičių turi būti išskaidyta pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta Skundų, išnagrinėta Skundų, patenkinta Skundų, iš dalies patenkinta Skundų), kad Lietuvos banko prašymu ši informacija būtų pateikta kaip galima greičiau.

5.10. Bendrovės vadovas arba Atsakingas darbuotojas, ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, privalo elektroninėmis priemonėmis parengti ir pateikti Lietuvos bankui:

5.10.1. informaciją apie gautus Skundus dėl finansinių priemonių (3 priedas);

5.10.2. informaciją apie Bendrovėje gautų Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Politikos 4 skyriumi. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat Bendrovės vadovams teiktos medžiagos, apie per ataskaitinį laikotarpį atliktą gautų Skundų analizę, kopiją. Jeigu atlikus Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, turi būti pateiktas apie tai informuojantis pranešimas.

5.11. Pareiškėjų Skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentas, kuriame nurodytas konkretus Skundo nagrinėjimo rezultatas, ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas, saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos. Valdybos, vadovo sprendimai dėl Skundų nagrinėjimo pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo jų priėmimo, vadovaujantis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nuostatomis.

6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

6.1. Ši Politika įsigalioja nuo jos patvirtinimo Valdyboje momento.

6.2. Už Politikos įdiegimą atsakingas Bendrovės vadovas.

6.3. Už šios Politikos periodinę peržiūrą ir savalaikį atnaujinimą atsako Bendrovės vadovas. Ši Politika turi būti bent vieną kartą per metus peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama, kad atitiktų besikeičiančią Bendrovės padėtį.

6.4. Su šia Politika pasirašytinai supažindinami visi Bendrovės darbuotojai.

6.5. Politika gali būti keičiama ir (ar) pildoma tik Valdybos sprendimu dėl jos pakeitimo ir (ar) papildymo.

Valdybos pirmininkas _____

SKUNDŲ REGISTRAVIMO ŽURNALAS

ŽURNALO REGISTRAVIMO NUMERIS **Nr.** _____

ŽURNALO VEDIMO PRADŽIA *2017.04.07*

ŽURNALO VEDIMO PABAIGA _____

Eil. Nr.	Asmuo, užregistravęs nusiskundimą	Pareiškėjas			Skundų registracija					Skundo nagrinėjimas (kada nagrinėta, kas nagrinėjo, pagrįstas ar nepagrįstas Skundas, pasekmės, nuostoliai eur)	Atsakymo pateikimo data, laikas			Nusiskundimo sprendimo įvertinimas
		Vardas ir Pavardė / Pavadinimas	Asmens kodas / Įm. kodas	Adresas / Buveinės adresas	Registravimo data/laikas	Skundo pateikimo būdas	Skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys	Nusis-kundimo aprašymas	Sprendėjas (Vardas, pavardė, pareigas, parašas)		planas	faktas	Galutinis sprendimas	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

UAB FMĮ „OSUM SECURITIES“
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ KLIENTAMS TEIKIMO TVARKA

1. TIKSLAS IR TAIKYMO SRITIS

1.1. Šios UAB FMĮ OSUM Securities („**Bendrovė**“) skundų nagrinėjimo tvarkos („**Tvarka**“) tikslas yra, vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais, reglamentuoti klientų skundų priėmimą ir atsakymų pateikimą. Bendrovė laikydamasi šios Tvarkos siekia greitai, sąžiningai ir veiksmingai išnagrinėti klientų skundus dėl įsipareigojimų jiems vykdymo, išanalizuoti klientų iškeltas problemas ir pateikti atsakymus.

1.2. Tvarka parengta ir yra įgyvendinama vadovaujantis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis, kitais finansų maklerio įmonių veiklą reglamentuojančiais teisės aktais bei gera verslo praktika.

1.3. Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme, Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse, patvirtintose Lietuvos banko valdybos, ir kituose teisės aktuose.

2. SKUNDO PATEIKIMAS

2.1. Pareiškėjas (dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus klientas arba jo atstovas) turintis nusiskundimų dėl Bendrovės jam teikiamos paslaugos arba manydamas, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai arba esant kitų pagrįstų priežasčių, turi teisę pateikti Skundą („**Skundas**“).

2.2. Skundas pateikiamas šiais būdais:

2.2.1. pateikti raštu asmeniškai Bendrovės biure, adresu, nurodytu Bendrovės interneto svetainėje http://www.osumsec.lt/,

2.2.2. atsiųsti paštu į Bendrovės biurą, adresu, nurodytu Bendrovės interneto svetainėje http://www.osumsec.lt/,

2.2.3. elektroniniu paštu info@osumsec.lt.

2.3. Pareiškėjas savo Skundą gali pateikti bet kuriam Bendrovės darbuotojui.

2.4. Prieš pateikdamas Skundą Pareiškėjas gali kreiptis prašydamas konsultacijos dėl Skundo pateikimo ar sudarymo formos į Bendrovės darbuotojus elektroniniu paštu info@osumsec.lt.

2.5. Tuo atveju, jeigu Pareiškėjas yra vartotojas, jis privalo pateikti Skundą Bendrovei ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kurią Pareiškėjas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

2.6. Skundas gali būti pateikiamas užpildant Formą A arba surašant laisva forma.

2.7. Pateikiamame Skunde Pareiškėjas nurodo:

2.7.1. savo asmeninius duomenis (vardą, pavardę, asmens kodą), adresą (gatvę, namo numerį, buto numerį, miestą, valstybę, pašto indeksą), elektroninį paštą ar kitą svarbią kontaktinę informaciją, o jei Pareiškėjas yra juridinis asmuo, tai to juridinio asmens pavadinimą, jo atstovo ar atsakingo asmens vardą, pavardę bei buveinės (ar korespondencijos adresą, jei juo norima gauti atsakymą) bei elektroninį paštą ar kitą svarbią kontaktinę informaciją,

2.7.2. Pareiškėjo aptarnavimo sutartį identifikuojančius duomenis (Pareiškėjo aptarnavimo sutarties numerį),

2.7.3. Skundo datą,

2.7.4. tvarkingai ir įskaitomai, lietuvių ar anglų kalba, išdėsto faktus ir aplinkybes dėl kurių nori pareikšti nusiskundimus ir reikalavimus (pavyzdžiui: veiksmo datą, skundžiamus Bendrovės, jos darbuotojų ar atstovų veiksmus, aptarnavusio darbuotojo vardą bei pavardę, skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys ir kt.),

2.7.5. nurodo tikslius ir aiškius savo reikalavimus.

2.8. Jeigu yra pridedami dokumentai, Skunde Pareiškėjas nurodo pridedamų dokumentų sąrašą. Taip pat Pareiškėjas turi nurodyti Bendrovei pageidautiną atsakymo gavimo būdą. Jeigu Skundą pateikia Pareiškėjo atstovas, prie Skundo turi būti pridedamas teisės aktų nustatytos formos įgaliojimas ar kitoks dokumentas, patvirtinantis Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti Pareiškėjo vardu.

2.9. Skundai priimami ir nagrinėjami, jeigu jie pateikti lietuvių ir anglų kalba.

2.10. Bendrovė rengia atsakymus Pareiškėjams, kurių asmens tapatybė arba jų atstovų asmens tapatybė buvo nustatyta. Jei rengiant atsakymą į Skundą pirmo kreipimosi metu nebuvo nustatyta Pareiškėjo ar jo atstovo tapatybė, Bendrovė gali paprašyti ją patvirtinti (pateikti pasą, asmens tapatybės kortelę ar jų patvirtintas kopijas).

2.11. Bendrovė gali nepriimti Skundo, jeigu jis neatitinka aukščiau nurodytų reikalavimų. Bendrovė per 15 darbo dienų parengia atsakymą Pareiškėjui, kuriame nurodo kokių duomenų trūksta, trūkumų pašalinimo terminą. Pareiškėjui nustatytu terminu trūkumų nepašalinus, Bendrovė turi teisę nenagrinėti Skundo.

3. ATSAKYMO PATEIKIMAS

3.1. Bendrovė privalo priimti visus jai pateikiamus šioje Tvarkoje nustatytus reikalavimus atitinkančius Skundus. Jeigu Bendrovė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Bendrovė privalo kuo įmanoma 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.

3.2. Atsakingas darbuotojas turi išnagrinėti Skundą ir pateikti atsakymą kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu popieriuje ar naudojant kitą patvarią laikmeną, jeigu dėl to susitarta tarp kliento ir Bendrovės.

3.3. Išskirtiniais atvejais, jeigu dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, ji turi išsiųsti klientui negalutinį atsakymą aiškiai nurodant atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio klientas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos.

3.4. Kai Bendrovė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, finansų rinkos dalyvio atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo. Jeigu Lietuvos bankas priima sprendimą patenkinti vartotojo reikalavimus arba iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus, Bendrovė per nustatytą terminą Lietuvos bankui praneša apie įvykdymą arba neįvykdymą.

3.5. Jeigu yra galimybė, atsakymas į Skundą rengiamas ta pačia kalba, kuria buvo gautas Skundas (lietuvių arba anglų kalba).

3.6. Motyvuotas raštiškas atsakymas į Skundą Pareiškėjui pateikiamas būdu, kurį Skunde nurodė Pareiškėjas. Jeigu Pareiškėjas nenurodė atsakymo pateikimo būdo arba jeigu pagal Pareiškėjo pasirinktą atsakymo pateikimo būdą nebus galima nustatyti atsakymo pateikimo datos, parengtas atsakymas jam siunčiamas registruotu paštu.

4. PAREIŠKĖJO TEISIŲ APSAUGA

4.1. Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį Bendrovės atsakymą, ir turėdama papildomos informacijos gali pakartotinai pateikti Skundą pateikdamas papildomą informaciją arba pridėdamas papildomus dokumentus. Tokiu atveju Pareiškėjo Skundas bus nagrinėjamas iš naujo vertinant visą informaciją (ankščiau ir papildomai pateiktą). Skundas bus nagrinėjamas pagal bendrą Skundų nagrinėjimo tvarką, kaip nurodyta šioje Tvarkoje ir Skundų nagrinėjimo politikoje.

4.2. Tuo atveju, jeigu Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį Bendrovės atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu arba elektroniniu būdu per vienus metus po kreipimosi į Bendrovę. Informacija apie šią galimybę Pareiškėjas gali rasti Bendrovės interneto svetainėje skiltyje Reglamentai/Pretenzijos/Vartotojų ginčai su finansų rinkos dalyviu, kur pateikta tiesioginė nuoroda į Lietuvos banko interneto svetainės skiltį, skirtą vartotojų ginčams su finansų rinkos dalyviais (nuoroda https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju).

4.3. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Pareiškėjui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka.

Forma A prie UAB FMĮ OSUM Securities Skundų nagrinėjimo politikos

_____

Vardas Pavardė / Įmonės pavadinimas

_____

Asmens kodas / Įmonės kodas

_____

Adresas, el. paštas, telefono numeris, pageidautinas atsakymo gavimo būdas

_____

Klientų aptarnavimo sutarties Nr., pasirašytos su UAB FMĮ OSUM Securities

SKUNDAS

_____

Data

Nurodykite faktus ir aplinkybes dėl kurių Jus kreipiatės su Skundu (veiksmo datą, skundžiamus UAB FMĮ OSUM Securities, bendrovės darbuotojų ar atstovų veiksmus, aptarnavusio darbuotojo vardą bei pavardę, skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys ir kt.), nurodykite tikslius ir aiškius savo reikalavimus.

Pridedami dokumentai:

_____

Jeigu pridedate dokumentus, pateikite pridedamų dokumentų sąrašą.

_____

(vardas, pavardė, parašas)

**Skundas gali būti pateikiamas šiais būdais*

- pateikti raštu asmeniškai BENDROVĖS biure, adresu, nurodytu BENDROVĖS interneto svetainėje www.osumsec.lt,

- atsiųsti paštu į Bendrovės biurą, adresu, nurodytu Bendrovės interneto svetainėje www.osumsec.lt,

- elektroniniu paštu info@osumsec.lt.

Priedas 3 prie UAB FMĮ OSUM Securities Skundų nagrinėjimo politikos

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 ir pensijų fondų vienetų 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.	Pensijų fondų vienetai				
9.	Kolektyvinio investavimo subjekto vienetai (išskyrus struktūrizuotus fondus)				
10.	Struktūrizuoti fondai				
11.	Pasirinkimo, ateities, apsikeitimo, išankstiniai palūkanų normos sandoriai ir kiti išvestiniai susitarimai				
12.	Kredito rizikos perkėlimo išvestinės priemonės				
13.	Finansiniai susitarimai dėl skirtumų				
14.	Kita				
	IŠ VISO				“

5. Bendrovės 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., netiksli 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)

_____