

INFORMACIJA APIE SKUNDŲ PATEIKIMĄ IR NAGRINĖJIMĄ

UAB „Modus Asset Management“ (**Valdymo įmonė**), įgyvendindama skundų valdymo procesą, užtikrina:

- Sąžiningą, veiksmingą, operatyvų ir nemokamą Valdymo įmonės klientų kreipimusi dėl pažeistų teisių arba teisėtų interesų, susijusių su Valdymo įmonės vykdoma kolektyvinio investavimo subjektų valdymo veikla arba sudarytomis sutartimis, priėmimą ir nagrinėjimą;
- Interesų konfliktų vengimo, nustatymo ir jų pašalinimo tinkamų priemonių taikymą;
- Skundų nagrinėjimo pavedimą darbuotojams, turintiems pakankamai žinių, įgūdžių ir patirties šiai funkcijai vykdyti;
- Skundų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išspręsti skundus, registravimą ir saugojimą teisės aktų numatyta tvarka ir terminais;
- Stebėseną, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus - atnaujinamas.

Asmuo, manantis kad jo teisės ir/ar teisėti interesai santykiuose su Valdymo įmone arba susiję su Valdymo įmonės sudarytomis sutartimis yra pažeisti, turi teisę pateikti Valdymo įmonei skundą.

Skundas, surašytas lietuvių arba anglų kalba, Valdymo įmonei siunčiamas elektroniniu paštu adresu: info@modusam.com arba paprastu paštu adresu: UAB „Modus Asset Management“, Ozo g. 10A, LT-08200 Vilnius, Lietuva.

Skunde turi būti nurodyta ši informacija:

- skundą teikiančio kliento vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas, kontaktinio telefono numeris ir adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
- skundžiami Valdymo įmonės, jos darbuotojų ir (ar) atstovų veiksmai, ginčo aplinkybės bei motyvuoti, tikslūs ir aiškūs kliento reikalavimai;
- kliento (ar jo atstovo) parašas;
- jeigu skundą teikia kliento atstovas, prie skundo turi būti pridedamas įgaliojimas ar kitoks dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus veikti kliento vardu.

Valdymo įmonės gautas skundas išnagrinėjamas ir pateikiamas išsamus bei motyvuotas atsakymas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai atsakymo į skundą neįmanoma pateikti per šį laikotarpį, Valdymo įmonės atstovas privalo apie tai pranešti skundą pareiškusiam klientui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas bei pateiktas atsakymas. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

Jeigu skunde yra klausimų, nepriskirtų Valdymo įmonės kompetencijai, arba skundai pateikti su trūkumais (nesilaikant aukščiau nurodytų skunde pateikiamos informacijos reikalavimų), kliudančiais nagrinėti skundą iš esmės, tokie skundai nėra nagrinėjami. Šiuo atveju Valdymo įmonė atsisako priimti pateiktą skundą (ar jo dalį), raštu paaiškindama klientui tokio atsisakymo priežastis, bei nurodo finansų rinkos dalyvį ar kitą asmenį, atsakingą už skunde išdėstytas aplinkybes, jei Valdymo įmonei toks asmuo žinomas.

Tuo atveju, kai kliento skundą Valdymo įmonė atsisako tenkinti arba tenkina iš dalies, klientui siunčiamame atsakyme į skundą išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą (ar jo dalį) motyvai bei nurodomos kitos kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis (galimybė kreiptis į Lietuvos banką) ir teismais.

Kilus papildomiems klausimams, prašome kreiptis į Valdymo įmonę šiais kontaktais: info@modusam.com, +370 5 235 6080.