

UAB „GS Core“
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. UAB „GS Core“ (toliau – Įmonė) skundų nagrinėjimo tvarka nustato Įmonės gautų skundų registravimo, nagrinėjimo, atsakymų parengimo tvarką ir susijusias procedūras (toliau – Tvarka).
2. Šios Tvarkos prasme skundu laikomas Įmonei raštu pateiktas pareiškėjo (skolininko ir/ar kliento ir/ar trečiojo asmens), kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su Įmonės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
3. Įmonės skolininkų, klientų ar trečiųjų asmenų pateikti informacinio pobūdžio paklausimai ar kitos užklauskos neatitinkančios Tvarkos 2 p. nustatytų kriterijų nelaikomos skundais.
4. Už skundų registravimą, nagrinėjimą, atsakymų parengimą ir susijusius veiksmus yra atsakingas Įmonės Teisės skyriaus vadovas. Įmonės Teisės skyriaus vadovas turi teisę pavesti konkrečiam teisininkui ar keliems teisininkams atlikti užduotis, susijusias su skundų registravimu, nagrinėjimu, atsakymų parengimu ir susijusiais veiksmais.
5. Įmonės Teisės skyriaus vadovas yra atsakingas už šios Tvarkos laikymąsi. Įmonės vadovas kontroliuoja ir prižiūri Teisės skyriaus vadovo darbą atliekant skundų registravimą, nagrinėjimą, atsakymų parengimą ir susijusius veiksmus. Įmonės Teisės skyriaus vadovas iki kito mėnesio 5-os darbo dienos privalo pateikti Įmonės vadovui rašytinę ataskaitą apie per praėjusį mėnesį gautus skundus ir jų išnagrinėjimo rezultatus arba būsimo nagrinėjimo terminus, taip pat, kitą reikiamą informaciją.
6. Gautas skundas registruojamas Skundų registracijos žurnale, taip pat, jame yra užpildoma kita reikiama informacija, pagal nustatytą žurnalo formą. Skundų registracijos žurnalas gali būti elektroninės formos.
7. Atsakymą (visuomet raštišką) į skundą parengia šios Tvarkos 4 p. nurodyti asmenys. Tuo atveju, jeigu skunde keliami klausimai yra sudėtingi ar gali turėti neigiamos įtakos Įmonės veiklai, atsakymas rengiamas kooperuojantis su Įmonės atitikties pareigūnu. Tuo atveju, jeigu skunde yra keliami asmens duomenų apsaugos tvarkymo klausimai, atsakymas rengiamas kooperuojantis su Įmonės Asmens duomenų apsaugos pareigūnu.
8. Skundas privalo būti išnagrinėtas ir į jį pateiktas išsamus, motyvuotas, esant poreikiui, dokumentais pagrįstas, atsakymas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Įmonė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, skolininkas turi būti informuotas, aiškiai nurodant atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio skolininkas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, turi būti išdėstyti atsisakymo tenkinti skundą motyvai, nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimas ginčų nagrinėjimo priemonės ir teismus.
9. Įmonė skundus nagrinėja neatlygintinai. Pareiškėjo prašymu Įmonė privalo jam raštu pateikti informaciją apie skundų nagrinėjimo tvarką ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su skundų nagrinėjimo procesu. Apie skundų nagrinėjimo tvarką Įmonė skelbia savo interneto svetainėje, kurioje turi būti nurodyta:
 - 9.1. informacija, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde;
 - 9.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas skundas, kontaktiniai duomenys;
 - 9.3. terminą, per kurį finansų rinkos dalyvis turi išnagrinėti skundą;
 - 9.4. informacija apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.

10. Skundai turi būti nagrinėjami, atsakymai rengiami ir pateikiami laikantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principų.
11. Įmonės Teisės skyriaus vadovas, pagal taikytinus teisės aktus, kiekvieno kalendorinio ketvirčio pabaigoje privalo įvertinti skundų, gautų per tą ketvirtį, nagrinėjimo rezultatus ir vertinimo išvadas pateikti Įmonės vadovui ne vėliau kaip iki kito kalendorinio ketvirčio pirmojo mėnesio 10-os dienos. Įmonės vadovas, pagal taikytinus teisės aktus, dėl pateiktų išvadų priima atitinkamus sprendimus. Informacija apie Įmonės vadovo sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo saugoma ne trumpiau kaip 3 metus.
12. Įmonės vadovas, pagal atitinkamą užklausimą, Įmonės atitikties pareigūnui pateikia informaciją apie per praėjusį mėnesį gautų skundų kiekį, taip pat, minėtam asmeniui sudaro galimybę susipažinti su skundų medžiaga, atsakymais, registracijos žurnalais bei kita Įmonės atitikties pareigūnui reikiama informacija.
13. Pareiškėjų skundai, su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai, kuriuose nurodyti skundų nagrinėjimo rezultatai (pvz. pareiškėjui pateiktas atsakymas), saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.
14. Ši Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo momento ir pakeičia visas iki jos įsigaliojimo galiojusias tvarkas dėl to paties objekto. Ši Tvarka privaloma visiems Įmonės darbuotojams. Su šia Tvarka supažindinami visi Įmonės darbuotojai.