Patvirtinta
UAB HEAVY FINANCE vadovo
2026-08-11 įsakymu
Nr. HF20260811

UAB HEAVY FINANCE SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Ši UAB HEAVY FINANCE („**Bendrovė**“) skundų nagrinėjimo tvarka („**Tvarka**“) nustato skundų nagrinėjimo Bendrovėje politiką, skirtą užtikrinti:

1.1.1. greitą ir teisingą gautų skundų, kurie pateikiami Bendrovei, valdymo procesą;

1.1.2. skundų, su jų nagrinėjimu susijusios medžiagos, atsakymų ir informacijos apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą;

1.1.3. nuolatinį skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą ir efektyvų skundų atsiradimo priežasčių šalinimą;

1.1.4. šios skundų valdymo politikos įgyvendinimo bei veiksmingumo periodinį vertinimą ir, prireikus, peržiūrėjimą;

1.1.5. interesų konfliktų, galinčių kilti Skundų valdymo procese, nustatymą, prevenciją ir tinkamą valdymą;

1.1.6. tinkamą Reglamento (ES) 2020/1503 („**Reglamentas**“), Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių („**Taisyklės**“) bei kitų teisės aktų tinkamą vykdymą.

1.2. Tvarka parengta pagal Reglamento, Taisyklių bei kitų taikytinų teisės aktų nustatytus reikalavimus.

1.3. Ši Tvarka taikoma skundams dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla. Tvarka nėra taikoma kitiems klientų ir (ar) trečiųjų asmenų Bendrovei pareikštiems reikalavimams, ieškiniams, prašymams vykdyti sutarčių sąlygas ar pateikti informaciją, išaiškinimus ir kt.

1.4. Įgyvendinant šioje Tvarkoje nustatytą Bendrovės skundų nagrinėjimo politiką, turi būti laikomasi asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų bei vadovaujamasi Bendrovės patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

2. SĄVOKOS

2.1. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

2.1.1. **Atsakymas** – Bendrovės Pareiškėjui teikiamas motyvuotas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto Skundo ar priimto sprendimo;

2.1.2. **Bendrovė** – UAB HEAVY FINANCE, juridinio asmens kodas 305576227, buveinė registruota adresu Gedimino pr. 27, Vilnius, Lietuva;

2.1.3. **Klientas** – esamas ar potencialus Bendrovės klientas – Projekto savininkas arba Investuotojas;

2.1.4. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (ar) su Bendrove sudarytų sutarčių Skundą pateikęs Klientas.

2.1.5. **Skundas** – Pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Bendrovę, nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, kylantys iš Bendrovės teikiamų paslaugų, susijusių su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, kaip ji suprantama pagal Reglamentą, ar sudarytų sutarčių arba su jomis susiję. Rašytiniu laikomas ir elektroniniu paštu, taip pat kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti Pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą, pateiktas kreipimasis.

2.1.6. **Skundų valdymo procesas** – šioje Tvarkoje nustatyti Bendrovės veiksmai, susiję su Skundų gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu ir kt.

2.1.7. **Skundus nagrinėjantis asmuo** – asmuo, kuris yra atsakingas už Skundų nagrinėjimą Bendrovėje, t. y., gautiems Skundams išnagrinėti reikalingos informacijos rinkimą, Skundų išnagrinėjimą rašytinis, sprendimų priėmimą ir Atsakymų Pareiškėjams parengimą.

2.1.8. **Žurnalas** – elektroninis Bendrovei pateiktų Skundų registravimo žurnalas, kuriame registruojami Pareiškėjų skundai ir nurodoma šioje Tvarkoje nustatyta informacija.

2.2. Kitos šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente. Jei kontekstas nereikalauja kitaip, Politikoje žodžiai vartojami vienaskaita apima ir daugiskaita vartojamus žodžius, ir atvirkščiai.

3. SKUNDŲ PATEIKIMAS

3.1. Pareiškėjas, manantis, jog santykiuose su Bendrove jo teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti, gali raštu pats arba per atstovą pateikti Skundą Bendrovei. Pareiškėjas gali naudoti šios Tvarkos Priede Nr. 1 pateiktą rekomenduojamą Skundo formą.

3.2. Skunde turi būti nurodyta bent ši minimali informacija:

3.2.1. jeigu Pareiškėjas yra fizinis asmuo – Pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, kontaktiniai duomenys;

3.2.2. jeigu Pareiškėjas yra juridinis asmuo – Pareiškėjo pavadinimas, registracijos numeris bei LEI kodas (jei taikytina), registruotos buveinės adresas, kontaktiniai duomenys;

3.2.3. jeigu Pareiškėjas yra atstovaujamas kito asmens – atstovo vardas, pavardė arba pavadinimas, registracijos numeris bei LEI kodas (jei taikytina), (registruotos buveinės) adresas, kontaktiniai duomenys bei atstovavimo pagrindas (prie Skundo pridedant ir teisės aktų nustatytos formos įgaliojimą ar kitokį dokumentą, patvirtinantį Pareiškėjo atstovo įgalinimus veikti Pareiškėjo vardu);

3.2.4. Nuoroda į investiciją ir (ar) sutartį, su kuria yra susijęs Skundas;

3.2.5. Skundo esmė – skundžiami Bendrovės veiksmai (neveikimas), kiek tai susiję su sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugų teikimu, dėl kurių Pareiškėjas pateikia Skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;

3.2.6. Įvykių, su kuriais yra susijęs Skundas, data(-os);

3.2.7. Skundo pateikimo vieta ir data;

3.2.8. kartu su Skundu teikiamų dokumentų sąrašas (pvz., įgaliojimas, pažeidimo įrodymai ir t.t.);

3.3. Skundas turi būti išsamus, tvarkingas, įskaitomas ir surašytas lietuvių arba anglų kalba.

3.4. Skundas Bendrovei turi būti pateikiamas raštu bet kuriuo iš toliau nurodytų būdų:

3.4.1. pateikiant jį atvykus asmeniškai į Bendrovės buveinę, adresu Gedimino pr. 27, Vilnius, Lietuva;

3.4.2. siunčiant paštu (kurjerio pagalba ar kt.) Bendrovės buveinės adresu Gedimino pr. 27, Vilnius, Lietuva;

3.4.3. siunčiant elektroniniu paštu: info@insoil.com arba naudojantis kitomis Bendrovės nustatytomis nuotolinio ryšio priemonėmis, suteikiančiomis galimybę tinkamai identifikuoti Pareiškėją ir įrodyti informacijos pateikimo faktą.

4. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4.1. Bendrovei gavus bet kuriuo būdu pateiktą Skundą, Skundą priėmęs darbuotojas turi tą pačią darbo dieną perduoti Skundą Skundus nagrinėjančiam asmeniui. Skundus nagrinėjantis asmuo per 5 (penkias) darbo dienas nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos privalo patvirtinti Pareiškėjui skundo gavimą bei nuspręsti dėl jo priimtinumo. Jeigu Pareiškėjas nėra pateikęs Bendrovei savo elektroninio pašto adreso, patvirtinimas, kad Skundas gautas, Pareiškėjui nesiunčiamas (nebent nurodyta, kad tokį patvirtinimą pageidaujama gauti, ir yra nurodyti kiti kontaktiniai duomenys).

4.2. Bendrovė laiko nepriimtinais šiuos Skundus:

4.2.1. jeigu iš kreipimosi turinio neįmanoma nustatyti Pareiškėjo, Skundo dalyko ar aplinkybių, kuriomis grindžiamas galimas Pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimas, ir Pareiškėjas per Bendrovės nustatytą protingą terminą nepateikia prašomos papildomos informacijos;

4.2.1. Pareiškėjo Skunde nurodyta veikla nėra Bendrovės vykdoma ir (ar) Bendrovė nėra atsakinga už Skunde nurodytos veiklos vykdymą

4.2.3. jeigu Bendrovei pateikiamas tapatus Skundas arba Skundas, kurį jau nagrinėja kita kompetentinga institucija ar teismas arba dėl kurio yra priimtas Bendrovės sprendimas ar dėl kurio yra įsigaliojęs teismo sprendimas, nutartis ar įsakymas;

4.2.4. anoniminiai Skundai.

4.3. Skundus nagrinėjančiam asmeniui nusprendus, kad Skundas nėra priimtinas Bendrovei, Pareiškėjui pateikiamas aiškus ir detalus paaiškinimas, kodėl Skundas laikomas nepriimtinu ir negali būti Bendrovės nagrinėjamas.

4.4. Kiekvienas priimtas Skundas privalo būti Skundus nagrinėjančio asmens užregistruotas Žurnale (Priedas Nr. 2).

4.5. Žurnale įrašomi ir tvarkomi šie duomenys apie Skundą:

4.5.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jei Pareiškėjas yra juridinis asmuo);

4.5.2. Pareiškėjo kontaktiniai duomenys;

4.5.3. Skundo gavimo data ir būdas;

4.5.4. Skundo esmė (trumpas turinys);

4.5.5. skundžiamos Bendrovės paslaugos arba produktai, jų rūšys;

4.5.6. atsakymo Pareiškėjui išsiuntimo data;

4.5.7. galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas);

4.5.8. Skundą nagrinėjusio ir atsakymą Pareiškėjui teikusio darbuotojo Vardas Pavardė, pareigos;

4.5.9. Informacija, ar Skundas buvo patenkintas, iš dalies patenkintas ar nepatenkintas.

4.6. Žurnale taip pat rekomenduojama registruoti visus kitus su Skundo nagrinėjimu susijusius Bendrovės veiksmus (pvz., kreipimąsi į išorės teisininkus, vidinius pasitarimus dėl Skunde nurodomų aplinkybių, vidinius patikrinimus ir kt.).

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

5.1. Bendrovė privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas. Bendrovė, nagrinėdama skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

5.2. Skundus nagrinėjantis asmuo pats išnagrinėja Skundą ir surašo Atsakymą arba paveda kitiems kompetentingiems Bendrovės darbuotojams per kuo trumpesnį laiką, bet ne ilgiau kaip Tvarkos 5.9 punkte nustatytais terminais, ištirti Skunde nurodytas aplinkybes bei reikalavimus ir pateikti raštu suformuluotą Atsakymo projektą Skundus nagrinėjančiam asmeniui.

5.3. Skundus nagrinėjantis asmuo negali tirti skundų, kurie yra pateikti dėl Skundus nagrinėjančio asmens veiksmų (neveikimo) ar jo artimų giminaičių (jei tokie dirba Bendrovėje) atliktų veiksmų (neveikimo). Tokiu atveju Skundus nagrinėjantis asmuo privalo nusišalinti nuo konkretaus Skundo nagrinėjimo, raštu informuodamas Bendrovės vadovą, kuris paskiria kitą Bendrovės darbuotoją, kuriam nagrinėjant Skundą nekyla interesų konfliktas. Asmuo, kurio veiksmai (neveikimas) yra skundžiami, artimas tokio asmens giminaitis ar asmuo, tiesiogiai pavaldus šiam asmeniui, negali būti paskirtas tirti Skundą. Jei šiame punkte numatyti asmenys mano, kad konkretaus Skundo atveju, jie negali šio Skundo nagrinėti dėl kitų aplinkybių, kurios sąlygoja ar gali sąlygoti interesų konfliktą, jie privalo nedelsiant apie tai pranešti Bendrovės vadovui ir nusišalinti nuo konkretaus Skundo nagrinėjimo ar tyrimo. Jei šiame punkte numatytos aplinkybės paaiškėja Skundo nagrinėjimo eigoje, turi būti imamasi skubių veiksmų, kad būtų pašalintos interesų konfliktą sąlygojančios ar galinčios sąlygoti aplinkybės ir prireikus skiriamas kitas konkretų Skundą nagrinėjantis ar tiriantis asmuo.

5.4. Skundą nagrinėjantis asmuo, be kita ko, privalo:

5.4.1. surinkti ir įvertinti visus su nagrinėjamu Skundu susijusius dokumentus ir duomenis;

5.4.2. esant poreikiui, išanalizuoti ir įvertinti istorinius duomenis, susijusius su Pareiškėjo aptarnavimu;

5.4.3. išanalizuoti ir įvertinti ankstesnius Pareiškėjo Skundus (jei tokių buvo);

5.4.4. įvertinti kitą prieinamą ir Skundo nagrinėjimui reikšmingą informaciją (Pareiškėjo sudarytas sutartis, duomenis, susijusius su įsipareigojimų Bendrovei vykdymu ir t.t.);

5.4.5. esant poreikiui, bendrauti su Pareiškėju;

5.4.6. esant poreikiui, paprašyti Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, ar minėto darbuotojo kolegų duoti paaiškinimus dėl Skundo aplinkybių;

5.4.7. esant poreikiui, prašyti Pareiškėjo ar jo atstovo pateikti papildomą informaciją, reikalingą Skundo nagrinėjimui.

5.5. Skundai Bendrovėje nagrinėjami raštu. Išskirtiniais atvejais gali būti organizuojami šalių susitikimai, siekiant ginčą baigti taikiai. Susitikimą gali organizuoti tiek Skundą pateikęs Pareiškėjas, tiek Bendrovė.

5.6. Skundai Bendrovėje nagrinėjami neatlygintinai.

5.7. Skundą nagrinėjantis asmuo informuoja Pareiškėją apie visus papildomus veiksmus, kurių buvo imtasi nagrinėjant Skundą, ir nedelsdamas atsako į pagrįstus Pareiškėjo klausimus dėl Skundo nagrinėjimo.

5.8. Skundą nagrinėjantis asmuo turi išnagrinėti Skundą ir pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą Atsakymą Pareiškėjui kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per **15 (penkiolika) darbo dienų** nuo Pareiškėjo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.

5.9. Jeigu dėl nuo Bendrovės nepriklausančių priežasčių Atsakymo neįmanoma pateikti per **15 (penkiolika) darbo dienų**, Bendrovė išsiunčia negalutinį atsakymą, nurodydama atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos.

5.10. Jeigu Skundo nagrinėjimo metu Pareiškėjas, pateikęs Skundą, raštu atsisako savo reikalavimo, Skundus nagrinėjantis asmuo nutraukia pradėtą Skundo nagrinėjimą. Tokiu atveju Žurnale atliekamas atitinkamas įrašas apie Skundo atsisakymą ir Skundo nagrinėjimo nutraukimą.

6. SPRENDIMO PRIĖMIMAS IR ATSAKYMO PATEIKIMAS

6.1. Atsakyme atsižvelgiama į visus Skunde nurodytus klausimus ir pateikiamos atitinkamą sprendimą nulėmusios priežastys. Sprendimas dėl Skundo turi atitikti visus ankstesnius Bendrovės sprendimus dėl panašių Skundų, nebent Bendrovė gali pagrįsti skirtingų sprendimų priėmimą.

6.2. Atsakymo originalas kartu su pridedamais dokumentais Pareiškėjui teikiamas elektroniniu laišku arba, Pareiškėjui pageidaujant, popieriniu būdu.

6.3. Atsakyme Pareiškėjui turi būti nurodoma bent:

6.3.1. Atsakymo pateikimo data;

6.3.2. motyvuotas Atsakymas;

6.3.3. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);

6.3.4. Atsakymo į Skundą rengėjo vardas, pavardė, pareigos ir parašas.

6.4. Atsakymai į Pareiškėjų Skundus visais atvejais turi būti suderinti su Bendrovės direktoriumi.

6.5. Jeigu Bendrovė nėra atsakinga už gautame Skunde nurodytos veiklos vykdymą, Bendrovė Pareiškėjui nurodo atsisakymo priimti ir nagrinėti Skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, už atitinkamo Skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.

6.6. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas yra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu ar elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dėl kilusio ginčo sprendimo. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y., dėl to paties dalyko (reikalavimo Bendrovei) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis grindžiamas reikalavimas), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra kreipęsis į Bendrovę.

6.7. Apie vartotojų ginčų su finansinių paslaugų tiekėjais tvarką daugiau galite sužinoti Lietuvos banko interneto svetainėje: https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju.

6.8. Jeigu Bendrovė netenkina Pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies ir Pareiškėjas nėra vartotojas, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

6.9. Išnagrinėti Skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi Bendrovės elektroninėje duomenų saugojimo sistemoje įstatymų nustatyta tvarka, bet ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio Atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

7. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

7.1. Siekdama nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, Bendrovė periodiškai vertina Skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu Bendrovės vadovo paskirtas darbuotojas:

7.1.1. renka informaciją apie panašius Skundus, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, atlieka šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat teikia Bendrovės vadovui pasiūlymus dėl Skundų atsiradimo priežasčių šalinimo prioritetų nustatymo;

7.1.2. įvertina, ar esminė tam tikrų Skundų atsiradimo priežastis gali nulemti Skundų dėl kitų Bendrovės teikiamų paslaugų arba produktų, kiek tai susiję su Bendrovės vykdoma sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veikla, atsiradimą;

7.1.3. įvertina, ar esminės Skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir teikia Bendrovės vadovui pasiūlymus dėl jų šalinimo būdų;

7.1.4. jei reikia, atlieka veiksmus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys;

7.1.5. užtikrina, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines Skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama Bendrovės vadovui, kad jis galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

7.2. Bendrovės vadovas, susipažinęs su Tvarkos 7.1 p. nurodyta informacija apie Bendrovės gaunamus Skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus bei įvertinęs gautus pasiūlymus dėl Skundų priežasčių šalinimo prioritetų bei jų šalinimo būdų, priima atitinkamus sprendimus, kad būtų pašalintos nustatytos esminės Skundų atsiradimo priežastys.

7.3. Informacija apie Bendrovės vadovo sprendimus dėl Skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo turi būti ne trumpiau kaip 3 metus saugoma teisės aktų nustatyta tvarka.

8. GINČŲ TARP FINANSAVIMO SANDORIO ŠALIŲ SPRENDIMAS

8.1. Jeigu Pareiškėjas mano, kad kita finansavimo sandorio šalis pažeidė jo teises ar teisėtus interesus Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Bendrovę ta pačia šioje Tvarkoje nustatyta tvarka. Vis dėlto, tokiais atvejais Pareiškėjas privalo nurodyti, kad kreipiasi dėl ginčo tarp finansavimo sandorio šalių.

8.2. Išnagrinėjusi Pareiškėjo pateiktą su ginču tarp finansavimo sandorio dalyvių susijusią informaciją, Bendrovė gali pateikti finansavimo sandorio šalims pasiūlymą dėl galimo ginčo sprendimo būdo per

ne ilgesnį nei 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų laikotarpį. Toks pasiūlymas nėra įpareigojantis ar privalomas.

8.3. Pagal Tvarkos 8.1 punktą Pareiškėjo pateikta informacija nėra laikoma Skundu ir jai nėra taikomos kitos Tvarkoje numatytos Skundams taikytinos nuostatos. Visais atvejais Bendrovė stengiasi veikti geriausiais savo Klientų interesais, tačiau neprisiima jokios atsakomybės už pateiktą ginčo sprendimo pasiūlymą, jo tinkamumą ar pasekmes.

8.4. Nepavykus išspręsti ginčo tarp finansavimo sandorio šalių Tvarkos 8.1 – 8.3 p. numatyta tvarka, toliau ginčas tarp finansavimo sandorio šalių sprendžiamas taikomų teisės aktų numatyta tvarka.

9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9.1. Šios Tvarkos pakeitimai ir (ar) papildymai įsigalioja kitą dieną nuo jų priėmimo dienos, jeigu nėra nurodyta kita įsigaliojimo data. Bendrovės vadovas privalo užtikrinti, kad Bendrovės darbuotojai būtų laiku informuoti apie Tvarkos pakeitimus ir (ar) papildymus.

9.2. Už Tvarkos tinkamą įgyvendinimą ir kontrolę atsako Bendrovės vadovas. Bendrovės vadovas nustato, kas atlieka Skundus nagrinėjančio asmens funkcijas.

9.3. Skundus nagrinėjantys asmenys turi turėti pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties, kad tinkamai įgyvendintų šios Tvarkos reikalavimus. Bendrovė užtikrina reguliarius Skundus nagrinėjančių ir kitų Skundų valdymo procese dalyvaujančių darbuotojų mokymus, atsižvelgdama į jų funkcijas ir atsakomybę.

9.4. Skundus nagrinėjančiam asmeniui turi būti suteikiama prieiga prie visos Skundams nagrinėti reikalingos informacijos.

9.5. Bendrovė Taisyklių nustatytais terminais ir tvarka rengia ir teikia Lietuvos bankui ataskaitas apie gautus Skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus. Bendrovė užtikrina, kad būtų kaupiami visi duomenys, reikalingi Taisyklėse nustatytoms ataskaitoms parengti, įskaitant informaciją apie Skundų skaičių, jų pateikimo priežastis, Skundų nagrinėjimo rezultatus ir atliktą Skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą

9.6. Bendrovė kaupia ir Lietuvos banko prašymu pateikia informaciją apie gautų Skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus.

9.6. Su šia Tvarka bei jos pakeitimais pasirašytinai supažindinami ir ja privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai.

Priedas Nr. 1
prie UAB HEAVY FINANCE
Skundų nagrinėjimo tvarkos

SKUNDO FORMA

1.a Duomenys apie pareiškėją:

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Registracijos kodas bei LEI kodas (jei taikytina)	
Adresas (įmonėms registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

1.b Pareiškėjo kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 1.a):

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Adresas (įmonėms registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

2.a Duomenys apie atstovą (jei taikytina) (atstovo paskyrimą įrodo įgaliojimas ar kitas oficialus dokumentas):

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Registracijos kodas bei LEI kodas (jei taikytina)	
Adresas (įmonėms registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

2.b Atstovo kontaktiniai duomenys (jei skiriasi nuo 2.a):

Vardas, pavardė / Pavadinimas	
Adresas (įmonėms registruotos buveinės adresas) (gatvė, namo ir buto numeris, pašto kodas, miestas, valstybė)	
Telefono numeris	
El. pašto adresas	

3. Informacija apie skundą

3.a Investicija ir (ar) sutartis, su kuria susijęs skundas (t. y. investicijos numeris, projekto savininko/įmonės ir (ar) sutelktinio finansavimo projekto pavadinimas, kita informacija apie atitinkamą sandorį)

3.b Skundo dalyko aprašymas (aiškiai nurodykite skundo dalyką)

Pateikite nurodytus faktus patvirtinančius dokumentus.

3.c Įvykių, su kuriais yra susijęs skundas, data(-os)

3.d Patirtos žalos, nuostolių ar praradimų aprašymas (jei taikytina)

3.e Kiti komentarai ar informacija (jei taikytina)

Skundo pateikimo data, vieta ir pareiškėjo parašas

Prie Skundo pridedami dokumentai (pažymėkite atitinkamą langelį):

Įgaliojimas ar kitas atstovavimo dokumentas;	
Investavimo sutarties, susijusios su skundu, kopija;	
Kiti dokumentai, susiję su skundu (įrašykite):	

Priedas Nr. 2
prie UAB HEAVY FINANCE
Skundų nagrinėjimo tvarkos

SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS										
Nr.	**Skundo gavimo data ir būdas**	**Pareiškėjas (vardas, pavardė arba pavadinimas)**	**Pareiškėjo kontaktiniai duomenys**	**Skundo aprašymas**	**Skundžiamos paslaugos arba produktai, jų rūšys**	**Skundo nagrinėjimas (kada nagrinėta, kas nagrinėjo ir t.t.)**	**Atsakymo data**	**Skundą nagrinėjusio ir atsakymą pateikusio darbuotojo Vardas Pavardė, pareigos**	**Galutinis Skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas)**	**Kitos pastabos**