

	<b>KLIENTŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ASMENŲ PATEIKTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS</b>
<b>Dokumento tipas:</b> Taisyklės	<b>Patvirtinta:</b> 2026-03-20 įsakymo Nr. IS2026-03.011
<b>Dokumento savininkas:</b> Teisės skyrius	<b>Patvirtino:</b> Administracijos vadovas
<b>Dokumentą rengė:</b> Teisės skyrius	<b>Isigalioja:</b> 2026-03-23
<b>Taikoma:</b> visiems darbuotojams	<b>Versija:</b> 05
	<b>Kito peržiūrėjimo/atnaujinimo data:</b> 2027-03-31
<b>Anksčiau galiojusios versijos:</b> 2017-09-01 įsakymu Nr. IS2017-09/1; 2022-06-23 įsakymu Nr. IS2022-06.018; 2023-03-07 įsakymu Nr. IS2023-03.006; 2025-12-31 įsakymu Nr. IS2025-12.021.	

**NEO FINANCE, AB**  
**KLIENTŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ASMENŲ PATEIKTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO  
TAISYKLĖS**

## I. DOKUMENTO PASKIRTIS

1. Klientų ir kitų suinteresuotų asmenų pateiktų skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) reglamentuoja gaunamų skundų, kuriais klientai kreipiasi į NEO Finance, AB (toliau – **Bendrovė**) dėl galimai pažeistų jų teisių arba teisėtų interesų, susijusių su Bendrovės teikiamomis vartojimo kredito davėjo, tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus ar elektroninių pinigų įstaigos paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, nagrinėjimo tvarką, t. y. Skundų priėmimą, registravimą, nagrinėjimą ir sprendimą / atsakymų pateikimą.
2. Šių Taisyklių tikslas yra užtikrinti sąžiningą, operatyvų, veiksmingą ir nemokamą Skundų dėl Bendrovės vykdomos veiklos sprendimą.
3. Taisyklės parengtos vadovaujantis:
  - 3.1. Lietuvos banko valdybos nutarimu (2013-06-06 Nr. 03-105 su vėlesniais pakeitimais) patvirtintomis Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėmis;
  - 3.2. Lietuvos banko valdybos nutarimu (2012-01-26 Nr.03-23 su vėlesniais pakeitimais) patvirtintomis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis;
  - 3.3. LR pranešėjų apsaugos įstatymo bei LR vartojimo kredito įstatymo (toliau – **Įstatymas**) reikalavimais;
  - 3.4. Lietuvos banko valdybos 2025-12-16 nutarimu Nr. 2025/03-169, kuriuo Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklės patvirtinamos ir išdėstomos nauja redakcija.
4. Taisyklėse naudojamos sąvokos atitinka Įstatyme ir su Įstatymo įgyvendinimu susijusiuose teisės aktuose naudojamų sąvokų reikšmes.
5. Taisyklėmis privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, kurie dalyvauja Skundų ar Pranešimų dėl pažeidimo valdymo procese.

## II. SĄVOKOS

6. Šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos:
  - 6.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia finansines paslaugas.
  - 6.2. **Pareiškėjas** – dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus Klientas arba jo atstovas, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba asmuo, kurį sieja ar siejo tarnybos ar darbo santykiai arba sutartiniai santykiai, arba jo atstovas.
  - 6.3. **Skundas** – kliento ar kito suinteresuoto asmens pateiktas rašytinis pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, kylantys iš Bendrovės teikiamų paslaugų 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.
  - 6.4. **Pažeidimas** – Bendrovėje galimai rengiama, daroma ar padaryta nusikalstama veika, administracinis nusižengimas, tarnybinis nusižengimas ar darbo pareigų pažeidimas, taip pat

šiurkštus privalomų profesinės etikos normų pažeidimas ar kitas grėsmę viešajam interesui keliantis arba jį pažeidžiantis teisės pažeidimas. Pranešimo dėl įvykdyto Pažeidimo teikimo tvarka numatyta šių Taisyklių VII skyriuje.

- 6.5. **Pranešimas dėl pažeidimo** – tai tam tikra forma, kuri yra šių Taisyklių 3 priedas, ir kuri yra pildoma ir pateikiama Bendrovei norint pranešti apie Pažeidimą.
- 6.6. **Komisija** – esant poreikiui administracijos vadovo įsakymu sudaroma laikina/ nuolatinė komisija iš ne mažiau nei trijų Bendrovės skyrių atstovų, kurių dalyvavimas reikalingas Skundo svarstyme ir/ar dėl kurių kuruojamos srities produkto/paslaugos pateiktas Skundas.
- 6.7. **Skundų registras** – elektroninė skundų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, arba skyriuje, taip pat elektroniniu paštu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis gauti pareiškėjų skundai.
- 6.8. **Skundo vykdytojas** – TSPD vadovo, ar ABD, arba administracijos vadovo, įsakymu paskirtas darbuotojas (-ai), atsakingas (-gi) už Skundo valdymo procesą siekiant išvengti interesų konflikto. Jeigu atitinkamo vadovo sprendimu (įsakymu) nėra paskirto atsakingo asmens, arba nėra sudarytos laikinos, ar nuolatinės, Komisijos, Skundo vykdytoju ir nagrinėjančiu (atsakingu) subjektu Bendrovėje yra Teisės skyrius, arba Teisės skyriaus vadovo paskirtas konkretus šio skyriaus darbuotojas, turintis reikiamų žinių ir kompetencijos. Bendrovės atitikties pareigūnas nagrinėja skundus, kurie yra susiję su Bendrovės valdymo organų ar administracijos vadovo veikla, ar skundus dėl kitų ypač svarbių aplinkybių, kurios turėtų esminės reikšmės tolesnei įmonės veiklai, ar keltų didelę reputacinę riziką.
- 6.9. **Skundo valdymo procesas** – Bendrovės darbuotojų veiksmai, susiję su Skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, Pareiškėjo informavimu, papildomos informacijos surinkimu ir pan.
- 6.10. **ABD** – atvirosios bankininkystės departamentas, atsakingas už mokėjimo inicijavimo, periodinių mokėjimų inicijavimo, sąskaitos informacijos bei kitų atvirosios bankininkystės paslaugų teikimą, Bendrovei teikiant šias paslaugas naudojantis prekės ženklu „Neopay“, pasiekama per nuorodą <https://www.neopay.online/lt>.
- 6.11. **TSPD** – tarpusavio skolinimo platformos departamentas, atsakingas už tarpusavio skolinimo paslaugų teikimą, Bendrovei teikiant šias paslaugas naudojantis prekės ženklu „Paskolų klubas“, pasiekama per nuorodą [www.paskoluklubas.lt](http://www.paskoluklubas.lt).
- 6.12. **Vartotojas** – fizinis asmuo:
  - 6.12.1. sudarantis arba sudaręs su Bendrove finansinių paslaugų sutartį, išskyrus profesionaliuosius klientus;
  - 6.12.2. kurio teisės ir pareigos Bendrovės atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su Bendrove šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla.

### III. BENDROSIOS NUOSTATOS

7. Pareiškėjas, manydamas, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis su Skundu į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu Pareiškėjas yra Vartotojas, jis privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą. Skundas gali būti pateikiamas naudojant Bendrovės nustatytą Skundo formą (**2 priedas**), arba surašytas laisva forma.
8. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo Skundo nagrinėjimo, jei Pareiškėjas yra darbuotojas, nagrinėjantis Skundą, jo artimas giminaitis, šeimos narys ar svainis (sutuoktinio giminaitis), yra skundžiamas darbuotojo elgesys ar paslaugų teikimas Pareiškėjui, ar yra kitų galimų interesų konflikto aplinkybių. Be to, Bendrovė ir jos darbuotojai vengs interesų konfliktų, imsis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti, visų pirma užtikrindama, kad Skundo nagrinėjimas nebūtų perduotas nagrinėti vadovui, darbuotojui, ar departamentui (padaliniui), kurių veiksmai ar neveikimas yra skundžiami.
9. Bendrovė, be kita ko, turi užtikrinti, jog: i) Skundai būtų nagrinėjami greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuotų pareiškėjų Skundų valdymo procesą, ii) taip pat skirs pakankamai žmogiškųjų išteklių tinkamam skundų nagrinėjimui užtikrinti, iii) pareiškėjų skundus nagrinės darbuotojai, turintys reikalingų įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiks jiems prieigą prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos, iv) užtikrins reguliarius darbuotojų, nagrinėjančių skundus,

- mokymus (ne rečiau kaip kartą per metus, arba esant poreikiui), v) tinkamai ir organizuotai registruos, saugos gautus skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi skundai išspręsti, vi) stebės, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas, vii) sukurs, palaikys ir naudos vidaus informavimo sistemą, užtikrinančią veiksmingą skundų valdymo procesą.
10. Draudžiama atsisakyti priimti ir/ar nagrinėti Skundą motyvuojant tuo, kad skundžiamas darbuotojas šiuo metu nedirba (atostogos, komandiruotės, nutraukta darbo sutartis ir pan.).
  11. Skundų valdymo procesas turi būti atskirtas nuo kitų Bendrovės procesų: ieškinių valdymo (nagrinėjimo), taip pat nuo prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) ir informacijos pateikimo Klientams.
  12. Informaciją apie skundų valdymo procesą Bendrovė skelbia viešai savo interneto svetainėje (matomoje ir lengvai prieinamoje vietoje) ir, esant poreikiui, kitose nuotoliniu būdu teikiant paslaugas naudojamose priemonėse.

#### IV. REIKALAVIMAI SKUNDUI, SKUNDO PATEIKIMO TVARKA

13. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu, pasirašytas Pareiškėjo. Jeigu Skundas yra pateiktas ne valstybine kalba, Bendrovė turi teisę reikalauti Pareiškėjo pateikti vertimą į valstybinę kalbą Pareiškėjo lėšomis, o vertimas turi būti patvirtintas vertimų biuro arba notaro, įrodant, jog vertimo metu Skundo turinys nebuvo pakeistas, nebent Bendrovėje dirba darbuotojas, suprantantis Pareiškėjo kalbą ir galintis kompetentingai ir kokybiškai išvesti Skundą. Prašymą teikiant elektroniniu būdu, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateiktas per Lietuvos banko elektroninę vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą. Elektroniniu būdu prašymas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį, atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos arba Lietuvos banko naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis.
14. Skunde pateikta informacija turi būti išsami, tiksli bei pagrįsta įrodančiais dokumentais. Turi būti pateikti visi Pareiškėjo turimi su skundo dalyku susiję dokumentai, jeigu jie reikalingi skundai išspręsti. Skunde nurodoma:
  - 14.1. Pareiškėjo vardas, pavardė/pavadinimas, asmens/įmonės kodas ir Pareiškėjo atstovo vardas, pavardė (jei toks yra);
  - 14.2. Pareiškėjo adresas, kontaktinio telefono numeris, elektroninio pašto adresas ar kita kontaktinė informacija, kuri reikalinga komunikacijai su Pareiškėju ir atsakymo pateikimui;
  - 14.3. Skundo pateikimo data;
  - 14.4. Skundo esmė – skundžiami Bendrovės ir/ar konkrečių jos atstovų veiksmai (neveikimas) ir/ar skundžiamos Bendrovės paslaugos/produktai, jų rūšys;
  - 14.5. tikslūs ir aiškūs reikalavimai ir/ar prašymai;
  - 14.6. pridedamų prie Skundo dokumentų sąrašas.
15. Pareiškėjas atsako už skunde nurodytą asmens bei kontaktinių duomenų teisingumą ir sutinka, kad Bendrovė visą informaciją, susijusią su skundo nagrinėjimu, pateiks Pareiškėjui naudodamasi skunde nurodytais kontaktiniais duomenimis.
16. Skundas gali būti pateikiamas asmeniškai Pareiškėjo arba per atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai patvirtinti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Pareiškėjo atstovas, kreipdamasis su prašymu, pateikia asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą, prie skundo turi būti pridėtas įgaliojimas, patvirtinantis teisę atstovauti Pareiškėjui. Skunde taip pat nurodomas pareiškėjo atstovo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris.
17. Skundas gali būti pateikiamas:
  - 17.1. Bendrovės buveinės adresu Ukmergės g. 126, Vilnius, Lietuva;
  - 17.2. siunčiamas registruotu laišku Bendrovės buveinės adresu Ukmergės g. 126, Vilnius, Lietuva;
  - 17.3. elektroniniu paštu šiais adresais: [info@paskoluklubas.lt](mailto:info@paskoluklubas.lt) (dėl „Paskolų klubas“ paslaugų), [support@neopay.online](mailto:support@neopay.online) (dėl „Neopay“ teikiamų paslaugų), [info@neofinance.com](mailto:info@neofinance.com) (bendruoju el. paštu);
  - 17.4. per „Paskolų klubas“ sistemą.
18. Neįskaitomai, nesuprantamai išdėstyti Skundai nenagrinėjami ir per 5 (penkias) darbo dienas nuo jų gavimo dienos grąžinami Pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį. Jei Skundą Pareiškėjas asmeniškai pateikia Bendrovės darbuotojui, jis privalo patikrinti ar Skundas atitinka šių Taisyklių reikalavimus.

19. Neidentifikuoti (anoniminiai) Skundai nepriimami, išskyrus atvejus, kai anoniminiame Skunde keliami problema yra aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo. Sprendimą dėl anoniminio Skundo patikrinimo priima administracijos vadovas, įvertinęs atitikties pareigūno rekomendaciją.
20. Bendrovė Skundus nagrinėja neatlygintinai.

## V. SKUNDO PRIĖMIMO IR REGISTRAVIMO TVARKA

21. Bendrovės darbuotojas, priėmęs Skundą tiesiogiai iš Pareiškėjo arba gavęs kitais būdais raštu, užregistruoja jį Bendrovės gautų dokumentų registre. Jei Skundas priimtas tiesiogiai iš Pareiškėjo, ant antro dokumento egzemplioriaus Bendrovės darbuotojas Pareiškėjui prašant privalo pažymėti, kad dokumentas gautas, nurodyti dokumento gavimo datą ir gauto dokumento registracijos numerį. Su konkrečios informacijos apie pažeidimą ar pranešimo tvarkymu akivaizdžiai nesusiję asmens duomenys nėra renkami, o jeigu jie buvo atsitiktinai surinkti, sunaikinami nedelsiant.
22. Bendrovės darbuotojas, gavęs Skundą elektroniniu būdu, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po Skundo gavimo dienos, patvirtina Pareiškėjui apie Skundo gavimą bei pateikia trumpą informaciją apie Skundo nagrinėjimo tvarką (pvz.: „Dėkojame Jums už pateiktą pranešimą, jis yra užregistruotas. Atsakymas Jums bus pateiktas artimiausiu metu, bet ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo pranešimo gavimo dienos. Ačiū Jums, kad naudojate Bendrovės teikiamomis paslaugomis“).
23. Klientų pateikti prašymai dėl sutarties nutraukimo, sutarčių sąlygų pakeitimo, mokėjimo atidėjimų, išankstinio grąžinimo sumos išaiškinimo, tarpininkavimo mokesčio skaičiavimo, įmokų įskaitymo, pranešimai apie vėlavimus, klaidingai atliktas refinansavimas (sumaišyti kreditoriai), galimas sukčiavimo atvejis ar pasinaudota Kliento duomenimis, reikalavimai uždaryti sąskaitą, ilgai svarstomas atsakymas dėl paskolos suteikimo, nepatogu naudotis savitarna, vartojimo kredito atsisakymas ir kiti panašaus pobūdžio prašymai, pareiškimai, raštai nėra laikomi Skundais, todėl visi panašaus pobūdžio iš Kliento gauti raštai užregistruojami Bendrovės gautų dokumentų registre ir visais atvejais perduodami nagrinėti atitinkamo skyriaus vadovui priklausomai nuo prašymo temos.
24. Vokai (jei tokie yra) išsaugomi ir pridedami prie Skundų.
25. Bendrovėje BSS IT gautų dokumentų registre užregistruoti Skundai bei susiję dokumentai ne vėliau kaip kitą darbo dieną po jų gavimo dienos perduodami Skundo vykdytojui. Skundo vykdytojas nagrinėja ir registruoja skundą Registre. Apie Skundo perdavimą nagrinėti Skundo vykdytojui nurodoma BSS IT priemonėmis.
26. Jeigu Skundas susijęs su Bendrovės valdymo organų veikla, skundžiami administracijos vadovo veiksmai ar yra kitų ypač svarbių aplinkybių, jis perduodamas nagrinėti tam tikslui suformuotai Komisijai, kurią sudaro vienas ABD, arba TSPD darbuotojas bei Teisės skyriaus teisininkas ir atitikties pareigūnas. Tokius skundus gali nagrinėti ir atitikties pareigūnas, kuris yra atskaitingas tik Bendrovės valdybai.
27. Jeigu Skundą nagrinėja Komisija, tuomet visi jos posėdžiai protokoluojami. Protokolas turi būti surašytas per 5 (penkias) darbo dienas ir pateikiamas Skundo vykdytojui. Surašytą Komisijos posėdžio protokolą pasirašo visi Komisijos nariai, arba raštu nurodo priežastis, dėl kurių atsisako protokolą pasirašyti. Komisijos protokolai, visi Skundai ir su Skundų nagrinėjimu susiję dokumentai gali būti saugomi viename bendrame segtuve, arba kiekvieno Skundo atveju užvedama atskira byla, jeigu Skundų apimtis yra didelė. Skundo valdytojas parengia atsakymo ir sprendimo dėl skundo projektą, o šį atsakymą pasirašo Bendrovės administracijos vadovas, arba skundą nagrinėjusios komisijos pirmininkas, ar atitikties pareigūnas, priklausomai nuo skundo pobūdžio, ar to kieno veiksmas (neveikimas) buvo skundžiami.
28. Skundo vykdytojas gautus Skundus registruoja Registre, kuriame visais atvejais nurodo:
  - 28.1. Pareiškėjo vardą ir pavardę arba pavadinimą;
  - 28.2. Skunde nurodytą Pareiškėjo adresą;
  - 28.3. Skundo gavimo datą ir būdą;
  - 28.4. Skundo esmę (trumpą turinį);
  - 28.5. skundžiamas Bendrovės paslaugas arba produktus;
  - 28.6. atsakymo Pareiškėjui pateikimo datą;
  - 28.7. galutinį Skundo nagrinėjimo rezultatą (sprendimą).
  - 28.8. Kitas, su skundo nagrinėjimu susijusias reikšmingas aplinkybes.

29. Skundo vykdytojas, nustatęs, kad Skundas yra susijęs su operacinės rizikos įvykiu pagal Bendrovės operacinės rizikos valdymo tvarką apie įvykį eskaluoja savo tiesioginiam vadovui, kad jis būtų užregistruotas Operacinės rizikos įvykių registravimo žurnale. Nepagrįsti Skundai ir kiti prašymai, neatitinkantys Skundo apibrėžimo, nėra registruojami Operacinės rizikos įvykių registravimo žurnale.

## **VI. SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

30. Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas Pareiškėjui pateiktas kuo operatyviau, tačiau visais atvejais ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų. Nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo skundo gavimo dienos. Kai dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Bendrovės, Skundo neįmanoma išnagrinėti ir atsakymo pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, Bendrovė išsiųs ne galutinį atsakymą aiškiai nuroydamą atsakymo į Skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Pareiškėjas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų.
31. Apie Skundo nagrinėjimo termino pratęsimą ir to priežastis Skundo vykdytojas pažymi Registre ir informuoja Pareiškėją, iki kada Pareiškėjui bus pateiktas atsakymas.
32. Skundo vykdytojas privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Skundas būtų išnagrinėtas kuo operatyviau ir išsamiau.
33. Skundą vykdytojas, atlieka šiuos veiksmus:
- 33.1. analizuoja ir nagrinėja pateikto Skundo turinį ir nustato dokumento esmę;
  - 33.2. Tais atvejais, kai pateiktame skunde nėra pakankamai informacijos Skundui išnagrinėti, Bendrovė turi teisę pareikalauti, kad Pareiškėjas pašalintų pateikto Skundo trūkumus - patikslintų esmę arba pateiktų papildomų dokumentų ar duomenų, reikalingų Skundui nagrinėti bei nustatyti protingą terminą Skundo trūkumams pašalinti, kuris negali būti trumpesnis kaip 7 (septynios) kalendorinės dienos. Jei Pareiškėjas nustatytu terminu trūkumus pašalina, Skundas laikomas tinkamai pateiktu Skundo trūkumų pašalinimo dieną, t. y. patikslinto skundo ar prašomų dokumentų pateikimo dieną.
  - 33.3. Jeigu pateiktas Skundas neatitinka šių Taisyklių reikalavimų arba Pareiškėjas ar jo atstovas remiantis šių Taisyklių 30.2. punktu per Bendrovės nustatytą terminą Skundo trūkumų nepašalina, Bendrovė Skundo nenagrinėja ir jį gražina Skundą pateikusiam asmeniui. Tai neužkerta kelio pašalinus nustatytus trūkumus kreiptis į Bendrovę pakartotinai.
  - 33.4. vertina ir analizuoja Bendrovės turimus dokumentus ir/ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
  - 33.5. esant poreikiui, paprašo Pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;
  - 33.6. esant poreikiui, paprašo Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu/raštu.
34. Skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise bei teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, ekonomiškumo, proceso koncentracijos, nešališkumo principais.
35. Bendrovės verslų – TSPD ir ABD – vadovai bei darbuotojai privalo aktyviai bendradarbiauti ir pateikti visą reikalingą informaciją, susijusią su nagrinėjamu skundu, paskirtam ir atitinkamą skundą nagrinėjančiam Teisės skyriaus darbuotojui, ar atitikties pareigūnui, t. y. Skundo vykdytojas turi teisę reikalauti, o atitinkamas TSPD, ar ABD, vadovas/darbuotojas turi pareigą pateikti visą reikiamą informaciją Skundo nagrinėjimui.
36. Iki sprendimo dėl išnagrinėto Skundo priėmimo, Pareiškėjas turi teisę Skundą atsiimti arba atsisakyti Skunde nurodytų reikalavimų apie tai Bendrovei nuroydamas raštu. Pareiškėjui atsiėmus Skundą ar atsisakius savo reikalavimų, Skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
37. Išnagrinėję Skundą, atsižvelgdami į Skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Skundo vykdytojas ar Komisija gali priimti vieną iš šių sprendimų:
- 37.1. patenkinti Pareiškėjo reikalavimus,
  - 37.2. iš dalies patenkinti Pareiškėjo reikalavimus arba
  - 37.3. Pareiškėjo reikalavimus atmesti.
  - 37.4. Skundą palikti nenagrinėtą.
38. Skundas paliekamas nenagrinėtas šiais atvejais:
- 38.1. Skundas nepriklauso Bendrovės kompetencijai;
  - 38.2. Skundas pareiškėtas dėl žalos, nesusijusios su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, atlyginimo;

- 38.3. nepakanka ir Bendrovė neturi informacijos Skundai nagrinėti ir Pareiškėjas nepateikia prašomos papildomos informacijos;
- 38.4. skundžiamam veiksmui (neveikimui) yra suėjęs senaties terminas ir/ar tokio Skundo nagrinėjimas būtų neefektyvus ar netikslingas;
- 38.5. išnyksta aplinkybės, dėl kurių buvo pateiktas Skundas.
39. Dėl 34 punkte nurodytų atvejų per 27 punkte nurodytą terminą Pareiškėjui siunčiamas atsakymas nurodant Skundo palikimą nenagrinėtu priežastį.
40. Pakartotinai pateiktas Skundas, jeigu jame nenurodytos naujos aplinkybės, sudarančios Skundo pagrindą, ir/ar nėra įtikinamų argumentų, kad sprendimas dėl ankstesnio Skundo yra neteisingas, nenagrinėjamas. Tuo atveju per 5 (penkias) darbo dienas nuo pakartotinai pateikto Skundo gavimo, Skundo vykdytojas Pareiškėjui praneša, kad jo Skundas nebus nagrinėjamas, nurodydamas priežastis.
41. Sprendimas dėl išnagrinėto Skundo užregistruojamas skundų Registre ir išsiunčiamas skundą pateikusiam asmeniui Skunde nurodytu adresu registruotu paštu arba elektroniniu paštu nurodyto elektroninio pašto adresu. T. y atsakymas įteikiamas Pareiškėjui tokiu būdu, koku jis pageidavo gauti atsakymą, tačiau visais atvejais raštu. Atsakymai į skundus Pareiškėjams negali būti teikiami darbuotojo el. paštu, o tam turi būti naudojamas skundų nagrinėjimui skirtu kanalai, arba Pareiškėjo pasirinktas atsakymo gavimo būdas, kad išėjus darbuotojui nekiltų rizikos prarasti su skundų pateikimu ir nagrinėjimu susijusią informaciją.
42. Išsiųsto atsakymo kopija turi būti pridėjama prie Bendrovėje saugomo Skundo originalo. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, išdėstomi atsakymo tenkinti Skundą motyvai, nurodomos kitos galimos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais. Kai finansų rinkos dalyvis netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, finansų rinkos dalyvio atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienus metus nuo pretenzijos pateikimo finansų rinkos dalyviui dienos vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo, taip pat nuorodos į Lietuvos banko elektroninę vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą ir Lietuvos banko interneto svetainę.
43. Jeigu Bendrovės atsakymas Vartotojo netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 15 (penkiolikos) darbo dienų terminą, dėl Bendrovės veiklos, kuri yra prižiūrima Lietuvos banko, per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos Vartotojas turi teisę kreiptis su prašymu į Lietuvos banką, adresu Totorių g. 4, 01121 Vilnius, interneto svetainės adresas [www.lb.lt](http://www.lb.lt), dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka. Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas.
44. Jei Pareiškėjas, kuris yra Vartotojas, dėl Skundo sprendimo kreipiasi į Lietuvos banką ir pastarasis priima nagrinėti ginčą, Bendrovė Lietuvos bankui privalo raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir visus pagrindžiančius dokumentus.
45. Vartotojo ginčų su Bendrovė, kylančių ne dėl finansinių paslaugų, neteisminių sprendimų institucija yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, 01402, Vilnius, interneto svetainės adresas [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt). Reikalavimus prašymui nustato Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.
46. Skundų, kilusių dėl asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugos, neteisminio sprendimo procedūros nagrinėjimo institucija yra Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija, adresas L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, interneto svetainės adresas [www.vdai.lrv.lt](http://www.vdai.lrv.lt). Reikalavimus prašymui bei pateikimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.
47. Kitos Pareiškėjo, kuris pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus laikytinas Vartotoju, teisės bei galimai pažeistų teisių ir įstatymų saugomų interesų gynimo priemonės, taip pat vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo institucijos nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.
48. Jeigu Bendrovė visiškai ar iš dalies sutinka su Pareiškėjo skundu ir reikalavimais, tuomet Pareiškėjui pateikiamame atsakyme į jo Skundą nurodoma, kaip konkrečiai ir kokiais terminais tenkinamas Pareiškėjo skundas ir/ ar reikalavimai. Jei Pareiškėjo skundas ir/ ar reikalavimai yra susiję su nuostolių atlyginimu, Pareiškėjui nurodoma, kokio dydžio ir koku būdu bei terminais Bendrovė siūlo atlyginti Pareiškėjo patirtus nuostolius, atsiradusius dėl Bendrovės kaltės.
49. Visa Bendrovės Pareiškėjui pateikiama informacija, susijusi su nagrinėjamu Skundu, pateikiama raštu.

## VII. PRANEŠIMO DĖL ĮVYKDYTO PAŽEIDIMO TEIKIMO TVARKA

50. Informacija apie Pažeidimus teikiama siekiant apsaugoti viešąjį interesą. Informacijos pateikimas siekiant apginti išskirtinai asmeninius interesus nelaikomas Pranešimu dėl įvykdyto Pažeidimo.
51. Informacija dėl Pažeidimo gali būti teikiama dėl:
  - 51.1. pavojaus visuomenės saugumui ar sveikatai, asmens gyvybei ar sveikatai;
  - 51.2. pavojaus aplinkai;
  - 51.3. kliudymo arba neteisėto poveikio teisėsaugos institucijų atliekamiems tyrimams ar teismams vykdam teisingumą;
  - 51.4. neteisėtos veiklos finansavimo;
  - 51.5. neteisėto ar neskaidraus viešųjų lėšų ar turto naudojimo;
  - 51.6. neteisėtu būdu įgyto turto;
  - 51.7. padaryto pažeidimo padarinių slėpimo, trukdymo nustatyti padarinių mastą;
  - 51.8. kitų pažeidimų.
52. Pareiškėjas Pranešimą apie įvykdytą Pažeidimą gali pateikti viešai, kompetentingai institucijai tiesiogiai arba vidiniu Bendrovės kanalu – elektroniniu paštu [praneseju.apsauga@neofinance.com](mailto:praneseju.apsauga@neofinance.com), kuris skelbiamas viešai Bendrovės interneto svetainėje.
53. Pareiškėjas, teikdamas Pranešimą apie Pažeidimą, privalo nurodyti (užpildydamas Pranešimo dėl Pažeidimo formą, 3 šių Taisyklių priedas):
  - 53.1. savo vardą, pavardę, asmens kodą, atsakymo į Pranešimą pateikimo būdą;
  - 53.2. kokie santykiai jį sieja su Bendrove (darbo, praktikos, rangos, savanorystės ir pan.);
  - 53.3. kokio pobūdžio yra Pažeidimas, apie kurį pranešama (iš Taisyklių 48 punkte nurodytų);
  - 53.4. kas padarė Pažeidimą, kokie galimi to motyvai;
  - 53.5. Pažeidimo padarymo vietą ir laiką;
  - 53.6. Pažeidimą padariusio asmens ar asmenų vardą, pavardę, pareigas;
  - 53.7. jeigu yra Pažeidimo liudininkų ar susijusių asmenų, - jų vardą, pavardę, pareigas;
  - 53.8. kitą su Pažeidimu susijusią informaciją – įrodančius dokumentus ar kitas aplinkybes.
54. Bendrovės administracijos vadovas įsakymu paskiria atsakingus darbuotojus, kurio(-ių) reputacija ir kvalifikacija nekelia abejonų dėl jų galimybių tinkamai įgyvendinti pavestas funkcijas, paskirtiems asmenims negali būti daromas poveikis ar kitaip trukdoma atlikti jiems įsakymu priskirtas funkcijas, administruojančius vidinį kanalą informacijai apie Pažeidimus valdyti. Darbuotojų privalo būti ne mažiau kaip 2 (du), siekiant įgyvendinti žinių pasidalinimo ir pakeičiamumo principus/siekiant užtikrinti nuolatinį ir nepertraukiamą vidinio kanalo apie Pažeidimus valdymą.
55. Skundų dėl Pažeidimų valdymo procesas privalo būti atskirtas nuo Klientų Skundų valdymo proceso. Šio tipo Skundai nėra registruojami Skundų Registre ir gaunamų dokumentų bylose, jie saugomi atskirame Pažeidimų registre, kuris sudaromas esant poreikiui.
56. Jeigu Pranešimą dėl Pažeidimo gavo Bendrovės darbuotojas, kuris neadministruoja vidinio kanalo informacijai apie Pažeidimus teikti, jis Pranešimą pateikia administracijos vadovo įsakymu paskirtiems atsakingiems darbuotojams arba persiūnčia vidiniu Bendrovės kanalu. Jeigu Pranešimas gautas elektroniniu būdu, jį gavęs darbuotojas po persiuntimo vidiniu Bendrovės kanalu, privalo jį ištrinti; jeigu gautas paštu – originalą atiduoti atsakingiems asmenims. Minėtas darbuotojas turi užtikrinti informacijos konfidencialumą tiek darbo metu, tiek ir pasibaigus darbo santykiams.
57. Bendrovės administracijos vadovo įsakymu paskirti atsakingi darbuotojai administruoja vidinį kanalą informacijai apie Pažeidimus teikti, nagrinėja gautą informaciją apie Pažeidimus, užtikrina vidiniu kanalu informaciją apie pažeidimą pateikusio asmens konfidencialumą, teikia konsultacijas Pareiškėjui, taip pat yra atsakingi už atsakymo Pareiškėjui pateikimą, renka ir kaupia nuasmenintus statistinius duomenis apie gautų pranešimų skaičių ir jų nagrinėjimo rezultatus.
58. Bendrovės administracijos vadovo įsakymu už Pranešimą dėl Pažeidimo valdymo procesą paskirti atsakingi asmenys gavę Pranešimą dėl Pažeidimo imasi šių veiksmų:
  - 58.1. patikrinę pateiktą informaciją apie Pažeidimą, ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo informacijos gavimo dienos raštu praneša Pareiškėjui apie jo pateiktos informacijos nagrinėjimo eigą arba atsisakymą šią informaciją nagrinėti;
  - 58.2. išnagrinėję Pareiškėjo pateiktą informaciją, nedelsdami raštu praneša Pareiškėjui apie priimtą sprendimą, nagrinėjimo rezultatus ir veiksmus, kurių buvo imtasi arba planuojama imtis, nurodo priimto sprendimo apskundimo tvarką. Nustačius Pažeidimo padarymo faktą, informuoja Pareiškėją apie Pažeidimą padariusiems asmenims pritaikytą ar taikytiną atsakomybę;

- 58.3. jei Pareiškėjas pageidauja, konsultuoja jį dėl galimo neigiamo poveikio taikymo, susijusio su informacijos apie Pažeidimą pateikimu, ir dėl jo teisių apsaugos prieš neigiamą poveikį;
- 58.4. nustatę, kad Skunde dėl Pažeidimo pateikta informacija priskirtina nagrinėti Lietuvos Respublikos prokuratūros kompetencijai, nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo Skundo gavimo dienos, persiunčia jį Lietuvos Respublikos prokuratūrai be Pareiškėjo sutikimo ir apie tai praneša Pareiškėjui.
59. Pranešimas dėl Pažeidimo gali būti nenagrinėjamas, jeigu:
  - 59.1. pateikta informacija apie Pažeidimą neatitinka Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo nuostatų;
  - 59.2. Pranešime yra akivaizdžiai pateikta tikrovės neatitinkanti informacija;
  - 59.3. Pareiškėjas į Bendrovę kreipiasi pakartotinai dėl tų pačių aplinkybių, kai jam jau buvo pateiktas atsakymas dėl prieš tai pateikto Pranešimo.
60. Pareiškėjo pateiktai informacijai apie Pažeidimą Bendrovė užtikrina konfidencialumą, taip pat taiko šias apsaugos priemones:
  - 60.1. draudžia Bendrovės darbuotojams daryti neigiamą poveikį Pareiškėjui dėl jo pateiktos informacijos;
  - 60.2. užtikrina Pareiškėjo informavimą apie nemokamą teisinę pagalbą;
  - 60.3. Suteikia informaciją Pareiškėjui, jog vadovaudamasis Pranešėjų apsaugos įstatymu, gali su pranešimu kreiptis į kompetentingą instituciją dėl jo pripažinimo pranešėju.
61. Pareiškėjui dėl informacijos apie Pažeidimą pateikimo neatsiranda jokia sutartinė atsakomybė, taip pat atsakomybė dėl garbės ir orumo įžeidimo, dėl šmeižto, jeigu, teisės aktų nustatyta tvarka teikdamas informaciją apie Pažeidimą, jis pagrįstai manė, kad teikia teisingą informaciją.
62. Pareiškėjas už žalą Bendrovei, atsiradusią dėl informacijos apie Pažeidimą pateikimo, atsako tik tokiu atveju, jei įrodoma, kad Pareiškėjas negalėjo pagrįstai manyti, kad jo teikiama informacija yra teisinga.
63. Pranešimą dėl Pažeidimo administracijos vadovo įsakymu paskirti darbuotojai registruoja operacinės rizikos įvykių registre pagal galiojančią Bendrovės operacinės rizikos valdymo tvarką, teikiant nuasmenintus duomenis.

## **VIII. VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA**

64. Informaciją apie Skundų valdymo procesą Bendrovėje (4 šių Taisyklių Priedas) pastaroji privalo viešai skelbti savo interneto svetainėje.
65. Bendrovė Pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti informaciją apie Skundų valdymo procesą ir kitą Pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su Skundų valdymo procesu.
66. Visuomenei ir Pareiškėjams privaloma aiškiai pateikti informaciją, kad Skundai nagrinėjami neatlygintinai.
67. Visuomenei ir Pareiškėjams privaloma nurodyti informaciją apie galimybę gavus netenkinantį atsakymą kreiptis į priežiūros instituciją, kaip nurodyta šių Taisyklių 40-44 punktuose, ar kitas institucijas, jei Bendrovė tokių Skundų nenagrinėja.
68. Kiekvienas naujai įdarbintas darbuotojas Bendrovėje privalo būti supažindintas su Pranešimo dėl įvykdyto Pažeidimo tvarka Bendrovėje.

## **IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

69. Tam, kad nustatyti Bendrovės veiklos trūkumus ir potencialią teisinę, operacinę ar reputacinę rizikas, Atitikties pareigūnas privalo nuolat vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus ir bent kartą per metus teikti Valdybai atskaitą, kurioje būtų nurodyta bent ši informacija:
  - 69.1. panašių, pasikartojančių ir (ar) sisteminių Skundų, susijusių su tam tikra paslauga arba produktu, atsiradimo priežastys;
  - 69.2. atsakymai, pateikti Pareiškėjams;
  - 69.3. rekomendacijos dėl Skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir veiklos tobulinimo.
  - 69.4. pranešimų dėl Pažeidimų skaičius (šią informaciją atskaitai pateikia už Pranešimų dėl Pažeidimų administravimą atsakingi paskirti darbuotojai).
70. Bendrovės administracijos vadovas atsako už šių Taisyklių įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir veiksmingumo vertinimą bei imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti.

71. Bendrovė privalo kaupti ir esant Lietuvos banko prašymui, pateikti informaciją apie gautų Skundų skaičių. Bendrovė privalo ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus po galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos saugoti išnagrinėtus skundus bei su jais susijusią informaciją. Skundų registrai saugomi 3 (tris) metus po paskutinio tų metų įrašo dienos.
72. Informaciją apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veikos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo saugoma 3 (tris) metus.
73. Su šiomis Taisyklėmis turi būti supažindini visi Bendrovės darbuotojai.
74. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo įsakymo dienos ir Taisyklės yra peržiūrimos, keičiamos ir atnaujinamos pagal pastebėtą poreikį, pasikeitus teisės aktams, tačiau tai atliekama ne rečiau kaip kas 1 (vienerius) metus.

## PRIEDAI:

- 1 priedas – Skundų registras;
- 2 priedas – Skundo forma;
- 3 priedas – Pranešimo apie pažeidimą forma;
- 4 priedas – Viešai skelbiama informacija apie skundo valdymo procesą.

1 priedas Skundų registras\*

Eilės nr.	Skundo gavimo data ir gavimo būdas	Pareiškėjo rekvizitai (vardas, pavardė/pavadinimas Adresas)	INV/PG/Neo Pay	Skundo esmė ( trumpas turinys)	Kokios Bendrovės Paslaugos/ Produktai skundžiami	Galutinis Skundo Nagrinėjimo rezultatas (sprendimas)	Atsakymo Pareiškėjui pateikimo data Sprendimą parengusio asmens vardas, pavardė, pareigos	Pastabos

\*skundo registras gali būti papildomas ir kita, skundo nagrinėjimo metu gauta reikalinga informacija



NEO Finance, AB  
Ukmergės g. 126, Vilnius, Lietuva;  
Juridinio asmens kodas 303225546

**PAREIŠKĖJO DUOMENYS:**

**SKUNDAS**

Vardas, pavardė:

Asmens kodas/gimimo data:

Adresas, kuriuo pageidaujama gauti atsakymą:

Telefonas:

Sutarties data ir Nr.:

Skundo turinys, nurodant keliamus reikalavimus, taip pat pridedami įrodymai (dokumentai), kuriais remiamasi skunde: <TEKSTAS>

Pareiškėjo vardas, pavardė, data, parašas

**PRANEŠIMAS DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO**

Informuojame, kad Bendrovė NEO Finance, AB (duomenų valdytojas) Jūsų asmens duomenis, nurodytus šiame Skunde, tvarko šiais tikslais:

-Skundo nagrinėjimo tikslu;

-Komunikacijos su Jumis palaikymo bei atsakymo į skundą pateikimo tikslu.

Informuojame, kad Jūs turite šias teises: susipažinti su savo duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi (teisė susipažinti); reikalauti ištaisyti arba, atsižvelgiant į asmens duomenų tvarkymo tikslus, papildyti neišsamius asmens duomenis (teisė ištaisyti); tam tikrais atvejais, savo duomenis sunaikinti arba sustabdyti savo duomenų tvarkymo veiksmus (išskyrus saugojimą) (teisė sunaikinti ir teisė „būti pamirštam“); tam tikrais atvejais, reikalauti, kad Bendrovė apribotų asmens duomenų tvarkymą (teisė apriboti); tam tikrais atvejais, teisę į duomenų perkėlimą (teisė perkelti); pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai.

Duomenų apsaugos pareigūno el. p. [asmensduomenys@neofinance.lt](mailto:asmensduomenys@neofinance.lt).

Jūsų duomenys yra saugomi Bendrovėje 3 (tris) metus nuo atsakymo Jums pateikimo dienos.

Jūsų skundas ir susiję su juo dokumentai gali būti perduoti Lietuvos bankui.

**PILDO BENDROVĖS DARBUOTOJAI:**

Skundo priėmimo data ir registravimo numeris:

Darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, parašas:

Sprendimas išnagrinėjus skundą: <TEKSTAS>

Skundą nagrinėjusių asmenų vardai, pavardės, pareigos, parašai:

Atsakymo išsiuntimo pareiškėjui data ir dokumento registravimo numeris:

Lietuvos Respublikos Vyriausybės  
2018 m. lapkričio 14 d. nutarimu Nr. 1133  
priedas

**(Pranešimo apie pažeidimą forma)****PRANEŠIMAS APIE PAŽEIDIMĄ**

20 \_\_\_ m. \_\_\_\_\_ d.

\_\_\_\_\_  
(vieta)

<b>Asmens, pranešančio apie pažeidimą, duomenys</b>	
Vardas, pavardė	
Asmens kodas	
Darbovietė (su įstaiga siejantys ar sieję tarnybos, darbo ar sutartiniai santykiai)	
Pareigos	
Telefono Nr. (pastabos dėl susisiekiimo)	
Asmeninis el. paštas arba gyvenamosios vietos adresas	
<b>Informacija apie pažeidimą</b>	
1. Apie kokį pažeidimą pranešate? Kokio pobūdžio tai pažeidimas?	
1. Kas padarė šį pažeidimą? Kokie galėjo būti asmens motyvai darant pažeidimą?	
2. Pažeidimo data, laikas ir vieta (vieta nurodoma jei pažeidimas įvyko skyriuje).	
<b>Duomenys apie pažeidimą padariusį asmenį ar asmenis</b>	
Vardas, pavardė	
Darbovietė	
Pareigos	
3. Ar yra kitų asmenų, kurie dalyvavo ar galėjo dalyvauti darant pažeidimą? Jei taip, nurodykite, kas jie.	
4. Ar yra kitų pažeidimo liudininkų? Jei taip, pateikite jų kontaktinius duomenis.	
<b>Duomenys apie pažeidimo liudininką ar liudininkus</b>	
Vardas, pavardė	
Pareigos	
Darbovietė	
Telefono Nr.	
El. paštas	
5. Kada pažeidimas buvo padarytas ir kada apie jį sužinojote arba jį pastebėjote?	

6. Kokius pažeidimą pagrindžiančius duomenis, galinčius padėti atlikti pažeidimo tyrimą, galėtumėte pateikti? Nurodykite pridedamus rašytinius ar kitus duomenis apie pažeidimą.

7. Ar apie šį pažeidimą jau esate kam nors pranešęs? Jei pranešėte, kam buvo pranešta ir ar gavote atsakymą? Jei gavote atsakymą, nurodykite jo esmę.

8. Papildomos pastabos ir komentarai.

Patvirtinu, kad esu susipažinęs su teisinėmis pasekmėmis už melagingos informacijos teikimą, o mano teikiama informacija yra teisinga.

Data	Parašas
------	---------

## INFORMACIJA APIE SKUNDŲ VALDYMO PROCESĄ

Jei manote, kad Bendrovė pažeidė Jūsų teises, per 3 (tris) mėnesius galite pateikti skundą Bendrovei. Skundas turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomu raštu, pasirašytas pareiškėjo. Jeigu Skundas yra pateiktas ne valstybine kalba, Bendrovė turi teisę reikalauti pareiškėjo pateikti vertimą į valstybinę kalbą Pareiškėjo lėšomis, vertimas turi būti patvirtintas vertimų biuro arba notaro, kas įrodo, jog vertimo metu Skundo turinys nebuvo pakeistas.

Standartinę skundo formą galite rasti ČIA, tačiau skundą galite pateikti ir laisva forma.

### Savo skunde privalote nurodyti:

- Savo vardą, pavardę arba įmonės, kurios vardu kreipiatės, pavadinimą;
- adresą,
- asmens kodą arba gimimo datą, įmonės kodą, jeigu kreipiatės įmonės vardu,
- telefono numerį (jei turite) arba elektroninio pašto adresą (arba kitą kontaktinę informaciją, kuri reikalinga atsakymo pateikimui),
- aplinkybes ir dokumentus, kuriais remiantis pateikiate skundą.

### Skundą galite pateikti šiais būdais:

- per Paskolų klubo sistemą;
- Elektroniniu paštu: [info@paskoluklubas.lt](mailto:info@paskoluklubas.lt) (dėl „Paskolų klubas“ paslaugų), [support@neopay.online](mailto:support@neopay.online) (dėl „Neopay“ teikiamų paslaugų), [info@neofinance.com](mailto:info@neofinance.com) (bendruoju el. paštu);
- Registruotu paštu, siunčiant jį adresu: Ukmergės g. 126, Vilnius, Lietuva
- Atvykę į klientų aptarnavimo vietą, adresu Ukmergės g. 126, Vilnius, Lietuva;
- Telefonu atlikus asmens identifikaciją

Skundai nagrinėjami neatlygintinai. Skundas turi būti išnagrinėtas per 15 (penkiolika) darbo dienų. Jei išskirtiniu atveju skundas negali būti išnagrinėtas laiku, Bendrovės paskirtas darbuotojas privalo apie tai informuoti pareiškėją. Visais atvejais skundo nagrinėjimas negali užtrukti ilgiau nei 35 (trisdešimt penkias) darbo dienas. Apie skundo nagrinėjimo metu priimtą sprendimą pareiškėjas informuojamas raštu. Atsakymą pasirašo Bendrovės administracijos vadovas, arba skundą nagrinėjusios komisijos pirmininkas.

Kad būtų galima patvirtinti Jūsų tapatybę, atvykus į aptarnavimo vietą Jūsų gali būti paprašyta pateikti asmens tapatybę įrodantį dokumentą.

Informuojame, kad vartotojas, gavęs jo netenkinantį atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką (Totorių g. 4, 01121, Vilnius, Lietuva) raštu arba elektroniniu būdu per 1 (vienerius) metus po kreipimosi į Bendrovę.

Daugiau informacijos apie ginčų nagrinėjimą Lietuvos banke galite rasti Lietuvos banko interneto svetainėje: <http://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai>

Tuo atveju, kai į Bendrovę kreipiasi pareiškėjas, kuris nėra vartotojas, Lietuvos banko patvirtintos „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės” nėra taikomos. Minėtu atveju Bendrovė išnagrinėja skundą ir atsakymą pareiškėjui pateikia per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos, tačiau ne vėliau kaip per 35 darbo dienas informuojant apie vėlavimą