

Įsigalioja nuo 2024 m. gegužės 1 d.

Bendrosios nuostatos.

1. Skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato taisykles ir procedūras teikiant, priimant, nagrinėjant bei atsakant į Pareiškėjų skundus dėl Bendrovės teikiamų finansinių paslaugų ir (arba) su Bendrove sudarytos sutarties.
2. Taisyklės netaikomos, jeigu:
 - A) Pareiškėjas pateikia skundą dėl Bendrovės veiklos, kuri nėra reglamentuota specialiais įstatymais ir nėra prižiūrima Lietuvos banko;
 - B) Bendrovė neatsako už Pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą;
 - C) Atvejais, susijusiais su Klientų autorizuotomis mokėjimo operacijomis, naudojantis mokėjimo kortelėmis.

Sąvokos ir apibrėžimai.

Klientas / Pareiškėjas	fizinis ar juridinis asmuo, kuriam Bendrovė teikia finansines paslaugas, teikiantis skundą dėl Bendrovės teikiamų finansinių paslaugų ir (arba) sudarytos sutarties su Bendrove;
Bendrovė	FINCI, UAB, juridinio asmens kodas 304934066, buveinės adresas Mėnulio g. 11-101, LT-04326 Vilnius, Lietuva; turinti 2019 m. gruodžio 5 d. išduotą elektroninių pinigų įstaigos licenciją Nr. 60, kuriai licenciją suteikė ir kurios veiklą prižiūri Lietuvos bankas;
Skundas	Bendrovės skundo formoje užpildyta ir šiose Taisyklėse nustatyta tvarka Bendrovei Pareiškėjo pateikta pretenzija, kurioje Pareiškėjas nurodo, kad buvo pažeistos Pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis finansinėmis paslaugomis ar su Bendrove sudaryta sutartimi, ir prašymas tenkinti Pareiškėjo reikalavimus. Bendrovė taip pat pripažįsta Pareiškėjo laisva forma pateiktą ir jo ar jo įgalioto atstovo pasirašytą pretenziją, kurioje pateikta Taisyklių 7 punkte nurodyta informacija;
Skundo forma	Bendrovės parengta skundo forma, kurią galima rasti Bendrovės interneto svetainėje, skyriuje "Teisiniai dokumentai";
Skundo nagrinėjimas	Bendrovės darbuotojų veikla, susijusi su skundų priėmimu, registravimu, nagrinėjimu, atsakymų Pareiškėjams pateikimu;

Skundų registracijos žurnalas	registas, kuriame visi Pareiškėjų skundai, pateikti ir gauti pagal šias Taisykles, yra registruojami;
Vartotojas	fizinis asmuo, kuris veikia ne savo verslo, prekybos ar profesinės veiklos tikslais;
Atsakymas	atsakymas į Pareiškėjo skundą, kurį Bendrovė pateikia pagal šių Taisyklių numatyta tvarką.

Skundų pateikimas.

3. Pareiškėjas gali pateikti Skundą Bendrovei šiais būdais:
 - A) užpildydami Bendrovės skundo formą ir pateikdami ją internetinės bankininkystės žinute; arba
 - B) elektroniniu paštu talk@finci.com pateikiant užpildytą ir kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytą Bendrovės skundo formą; arba
 - C) registruotu paštu adresu Mėnulio g. 11-101, LT-04326 Vilnius, Lietuva.
4. Atveju kai Klientas pateikia Skundą Bendrovei žodžiu ir nepavyksta susitarti derybų būdu, žodinį Skundą gavęs Bendrovės darbuotojas pataria Pareiškėjui pateikti Skundą vienu iš aukščiau nurodytu būdu.
5. Skundas ir jo priedai (jei yra) turi būti pateikiami lietuvių arba anglų kalba. Jei Skundas ir (arba) jo priedai yra kitomis kalbomis, Bendrovė turi teisę prašyti, kad Skundas ir (arba) dokumentai būtų išversti į lietuvių arba anglų kalbą. Vertimas į lietuvių arba anglų kalbą turi būti patvirtintas vertimų biuro ir (arba) vertėjo parašu, kuris turi būti patvirtintas notaro.
6. Skundas turi būti tinkamai pasirašytas pareiškėjo arba jo įgalioto atstovo.
7. Skunde Pareiškėjas turi nurodyti:
 - a. fizinio asmens atveju - vardą, pavardę, gimimo datą arba asmens kodą, adresą, kontaktinius duomenis (el. paštą ir (arba) telefono numerį);
 - b. juridinio asmens atveju - įmonės pavadinimą, juridinio asmens kodą, adresą, kontaktinius duomenis (el. paštą ir telefono numerį);
 - c. Skundo formos užpildymo ir pateikimo datą;
 - d. Pareiškėjo teisių pažeidimo datą;
 - e. Skundo klausimą - Pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų, kurie buvo pažeisti, ir aplinkybių, dėl kurių pateiktas Skundas, aprašymas;
 - f. Pareiškėjo reikalavimus Bendrovei;
 - g. dokumentus, patvirtinančius nurodytas aplinkybes (jei tokių yra).

8. Jei skundą teikia Pareiškėjo įgaliotas atstovas, skundas turi būti pateiktas kartu su dokumentais, patvirtinančiais atstovo tapatybę, ir dokumentais, patvirtinančiais įgaliojimus veikti Pareiškėjo vardu. Skunde Pareiškėjo įgaliotasis atstovas turi nurodyti tiek Pareiškėjo, tiek savo duomenis pagal Taisyklių 7 punktą.
9. Jei Skundą Bendrovei pateikia Pareiškėjas, kuris uždarė savo sąskaitą Bendrovėje, kartu su Skundu jis turi pateikti savo tapatybę patvirtinančius dokumentus. Bendrovė pasilieka teisę nenagrinėti Pareiškėjo Skundo, jei:
 - a. nepateikiami jokie tapatybės dokumentai;
 - b. Bendrovė negali nustatyti Pareiškėjo tapatybės.
10. Jei Klientas nurodo dokumentą, kuris nėra prieinamas Bendrovei, Bendrovė gali paprašyti Kliento pateikti dokumentą kartu su Skundu.

Skundų nagrinėjimas.

11. Skundas nepriimamas ir nenagrinėjamas, jei:
 - a. Pareiškėjas ir (arba) Skundas ir (arba) jo priedai (jei yra) neatitinka Taisyklėse nustatytų reikalavimų (pvz., Taisyklių 3-10 punktai);
 - b. nėra aiški Pareiškėjo ar įgaliotojo atstovo (jei toks yra) tapatybė arba Skundas pateiktas taip, kad negalima tinkamai patikrinti Pareiškėjo ar įgaliotojo atstovo tapatybės;
 - c. Skunde pateikiama neišsami, neįskaitoma arba neaiški informacija.
12. Esant Taisyklių 11 punkte numatytais aplinkybėms arba tuo atveju, jei trūksta dokumentų ir/ar informacijos reikalingos Skundui išnagrinėti, Bendrovė turi teisę prašyti Pareiškėjo per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų pašalinti šiuos trūkumus.
 - a. Pareiškėjui per nustatytą terminą pašalinus trūkumus, Skundas laikomas pateiktu Bendrovei tą dieną, kai Bendrovė gauna Taisyklėse nustatytus reikalavimus atitinkantį Skundą/jo priedus, patikslintą Skundą ir (ar) reikiamus dokumentus) informaciją.
 - b. Jei pareiškėjas per nustatytą terminą trūkumų nepašalina, skundas laikomas nepagrįstu ir Bendrovė Skundo toliau nenagrinėja.
13. Skundai, grindžiami tomis pačiomis aplinkybėmis ar pagrindais, kuriuos pateikė tas pats Pareiškėjas ir kuriuos Bendrovė išsprendė, nėra nagrinėjami.

Atsakymo į skundą pateikimas pareiškėjui.

14. Skundas išnagrinėjamas ir atsakymas Pareiškėjui pateikiamas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo Pareiškėjo skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai teisės aktai ar kitos privalomos taisyklės, susijusios su Bendrovės Paslaugų teikimu (pvz., tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų VISA/MasterCard ir kt. taisyklės), numato kitokį terminą.
15. Taisyklių 14 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti nuo Skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai taikomas Taisyklių 12 punktą. Gavusi Skundą, Bendrovė patvirtins, kad Skundas gautas.

16. Jei Skundo neįmanoma išnagrinėti per Taisyklių 14 punkte nustatytą terminą, Bendrovė apie tai informuoja Pareiškėją nurodydama aplinkybes bei naują terminą, per kurį Skundas bus išnagrinėtas.
17. Skundas, kurį Bendrovė gavo po Bendrovės darbo dienos 16 valandos (Lietuvos laiku) arba gautas Bendrovės nedarbo dieną, laikomas gautu kitą Bendrovės darbo dieną.
18. Išnagrinėjus Skundą, Bendrovės atsakymas pateikiamas tuo pačiu kanalu, kuriuo buvo pateiktas Skundas, išskyrus atvejus, kai Pareiškėjas nurodo pateikti atsakymą kitu Bendrovei priimtinu būdu arba Bendrovė ir Pareiškėjas susitaria kitaip.
19. Kai Pareiškėjo Skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, atsakyme Pareiškėjui nurodomos atsisakymo tenkinti skundą priežastys ir kita aktuali informacija.
20. Atsakymai į skundus pateikiami lietuvių arba anglų kalba.
21. Jei Pareiškėjo netenkina Bendrovės priimtas sprendimas, Pareiškėjas turi teisę:
 - a. kreiptis į kompetentingą Lietuvos Respublikos teismą pagal Bendrovės registracijos adresą;
 - b. kreiptis į Lietuvos banką per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę, jei pareiškėjas laikomas Vartotoju. Daugiau informacijos apie galimybę kreiptis į Lietuvos banką galima rasti Lietuvos banko interneto svetainėje <https://www.lb.lt/lt/vartotoju-ir-finansu-rinkos-dalyviu-gincai> bei elektroninės finansinių paslaugų vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemos interneto svetainėje www.lb.lt/gincu-sistema. Lietuvos banko adresas yra Totorių g. 4, 01121 Vilnius, Lietuva. Prieš kreipdamasis į Lietuvos banką dėl ginčo sprendimo, Pareiškėjas, kuris yra Vartotojas, ketinantis kreiptis į Lietuvos banką, turėtų ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kai toks Pareiškėjas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, kreiptis į Bendrovę su Skundu.

Baigiamosios nuostatos.

22. Pareiškėjas ir pareiškėjo įgaliotasis atstovas (jei toks yra) yra atsakingi už pateiktą informaciją, asmens ir kontaktinių duomenų tikslumą.
23. Visi skundai, pateikti laikantis šių Taisyklių, yra registruojami Bendrovės Skundų registracijos žurnale.
24. Vadovaudamasi galiojančiais teisės aktais, Bendrovė saugo Skundus, su tyrimu susijusius duomenis, dokumentus, kuriuose nurodomas konkretus tyrimo rezultatas, ir Pareiškėjui pateiktą Atsakymą ne trumpiau kaip 5 metus nuo galutinio Atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos. Išsami informacija apie Bendrovės atliekamą asmens duomenų tvarkymą yra paaiškinta Privatumo politikoje, kurią galima rasti Bendrovės interneto svetainėje.
25. Priklausomai nuo situacijos, Bendrovė turi teisę nuspręsti, ar reikia prašyti kito ar papildomo teisėto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento (pvz., notaro patvirtintos asmens tapatybės dokumento kopijos arba bet kokio kito papildomo dokumento ar būdo, kuris leistų patvirtinti tapatybę).
26. Skundo pildymas ir skundų nagrinėjimo procesas Bendrovėje yra nemokamas.
27. Bendrovė pasilieka teisę atnaujinti, keisti ar pakeisti bet kurią Taisyklių dalį, paskelbdama atnaujinimus ir (arba) pataisas ir (arba) pakeitimus savo interneto svetainėje, atnaujindama šių Taisyklių viršuje esančią datą "Įsigalioja nuo".