

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG BANKOWOŚCI OTWARTEJ

Definicje

Usługi Bankowości Otwartej – świadczone przez NEO Finance Usługi Inicjowania Płatności, Usługi Inicjowania Płatności Okresowych oraz Usługa Dostępu do Informacji o Rachunku.

Dostawca Usługi/NEO Finance – „NEO Finance“, AB (kod osoby prawnej 303225546, z siedzibą w Wilnie przy ul. Ukmerges 126, LT-08100, Republika Litewska, tel. nr 8 700 500 56, e-mail pagalba@neopay.online, adres strony internetowej <https://neopay.online/>; licencja instytucji pieniądza elektronicznego nr 7, wydana w dniu 5 stycznia 2017 r., organ, który wydał licencję, i sprawuje nadzór jest Bank Litwy <https://www.lb.lt/>; dane o NEO Finance gromadzone i przechowywane w Rejestrze Osób Prawnych Przedsiębiorstwa Państwowego Centrum Rejestrów. NEO Finance, AB będzie wyłącznym podmiotem świadczącym wszelkie usługi płatnicze.

Płatnik – osoba fizyczna lub prawna składająca zlecenie płatnicze w systemie NEO Finance przy użyciu Usługi Inicjowania Płatności, którą świadczy NEO Finance, albo składająca zlecenie Zawarcia Umowy Zlecenia Stałego Kredytowego z Instytucją Prowadzącą Rachunki w systemie NEO Finance przy użyciu Usługi Inicjowania Płatności Okresowych, którą świadczy NEO Finance.

Usługa Inicjowania Płatności (UIP) – polega na zainicjowaniu zlecenia płatniczego związanego z rachunkiem płatniczym prowadzonym w innej Instytucji Prowadzącej Rachunki na wniosek Płatnika.

Usługa Inicjowania Płatności Okresowych (UIPO) – usługa zezwalająca na zainicjowanie Zawarcia Umowy Zlecenia Stałego Kredytowego pomiędzy Płatnikiem a inną Instytucją Prowadzącą Rachunki.

Polityka Prywatności – polityka prywatności NEO Finance udostępniona na stronie internetowej <https://neopay.online/lt/privacy-policy.html/>.

Usługa Dostępu do Informacji o Rachunku (UDIoR) – usługa płatnicza, w ramach której za pośrednictwem Internetu udostępniane są skonsolidowane informacje dotyczące jednego lub kilku rachunków płatniczych posiadanych przez właściciela rachunku w innej instytucji prowadzącej rachunki, jednorazowo lub okresowo przez cały okres ważności zgody udzielonej przez Posiadacza Konta, nie dłużej jednak niż przez 180 dni od dnia udzielenia zgody albo do momentu odwołania tej zgody przez Posiadacza Konta..

Instytucji Prowadzącej Rachunki – bank, spółdzielnia finansowa, instytucja pieniądza elektronicznego lub inna instytucja finansowa prowadząca rachunki.

Właściciel rachunku – osoba fizyczna lub prawna ubiegającą się o informacje dotyczące jednego lub kilku posiadanych przez nią rachunków płatniczych w innej Instytucji Prowadzącej

Rachunki w systemie NEO Finance przy użyciu Usługi Dostępu do Informacji o Rachunku, którą świadczy NEO Finance.

Zasady – niniejsze Zasady Świadczenia Usług Bankowości Otwartej dostępne na stronie internetowej <https://neopay.online/lt/term-of-service.html>.

Postanowienia Ogólne

1. Niniejsze Zasady, z którymi ma obowiązek zapoznać się Płatnik/ Właściciel Rachunku przed rozpoczęciem korzystania z UIP, UIPO, UDIO, określają działanie Usług Bankowości Otwartej w systemie NEO Finance oraz przedstawiają podstawowe cechy Usług Bankowości Otwartej. Postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych w ramach świadczenia Usług Otwartej Bankowości są zawarte w polityce prywatności NEO Finance, dostępnej pod adresem <https://neopay.online/lt/privacy-policy.html>. Korzystając z Usług Bankowości Otwartej (kontynuując inicjację płatności, okresową inicjację płatności lub proces pobierania informacji o rachunku), Płatnik/Posiadacz Rachunku potwierdza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności oraz akceptuje ich postanowienia.
2. Usługa Inicjowania Płatności świadczona przez NEO Finance umożliwia Płatnikowi zalogowanie się do swojego osobistego konta bankowości elektronicznej za pośrednictwem systemu NEO Finance, przesłanie automatycznie wygenerowanego polecenia zapłaty do instytucji prowadzącej jego rachunki oraz jego potwierdzenie (autoryzację). Płatnik inicjuje i składa polecenie zapłaty, logując się nie bezpośrednio do swego konta bankowości elektronicznej, ale za pośrednictwem rozwiązania programowego stworzonego przez Dostawcę Usług.
3. Usługa Inicjowania Płatności Okresowych świadczona przez NEO Finance umożliwia Płatnikowi zalogowanie się do swojego osobistego konta bankowości elektronicznej za pośrednictwem systemu NEO Finance oraz zawarcie automatycznie wygenerowanej Umowy Zlecenia Stałego Kredytowego z Instytucją Prowadzącą Rachunki regulującą stosunki między Płatnikiem a Instytucją Prowadzącą Rachunki, która okresowo przelewa środki z rachunku Płatnika na rachunek odpowiedniego odbiorcy środków.
4. Usługa Dostępu do Informacji o Rachunku zana przez NEO Finance umożliwia Właścicielowi Rachunku uzyskanie za pośrednictwem systemu NEO Finance informacji o swoich rachunkach prowadzonych w innej Instytucji Prowadzącej Rachunki, o także o stanach środków na tych rachunkach i przeprowadzonych operacjach, a za odrębną zgodą Właściciela Rachunku jednocześnie zapewniając dodatkowe środki techniczne przekazywanie wyciągów z takich rachunków stronom trzecim w celu oceny zdolności kredytowej lub w innych zgodnych z prawem celach.
5. NEO Finance w ramach świadczenia Usług Bankowości Otwartej nie zbiera, nie gromadzi ani nie przechowuje danych bankowości elektronicznej (spersonalizowanych znaków bezpieczeństwa) przekazanych przez Płatnika/Właściciela Rachunku.

Informacje wykorzystywane podczas logowania się do systemu bankowości elektronicznej Płatnika/Właściciela Rachunku (kod identyfikacyjny klienta, hasło, kody generatora itp.) jest szyfrowana i wykorzystywana wyłącznie do jednorazowego zainicjowania polecenia zapłaty, zainicjowania zawarcia umowy zlecenia stałego kredytowego lub zainicjowania dostępu do informacji o rachunku oraz podczas jednej sesji.

6. Płatnik/Właściciel Rachunku zostaje niniejszym poinformowany, że może zostać obciążony opłatą Instytucji Prowadzącej Rachunek z tytułu zleceń płatniczych odpowiedniego rodzaju, którą pobiera Instytucja Prowadząca Rachunek Płatnika/Właściciela Rachunku.
7. NEO Finance nie świadczy Usług Bankowości Otwartej, jeśli rachunek Płatnika/Właściciela Rachunku nie jest dostępna przez Internet lub jeśli nie przeprowadzono integracji z konkretną Instytucją Prowadzącą Rachunek.

Szczegółowy opis działania Usługi Inicjowania Płatności

1. Za każdym razem przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Inicjowania Płatności Płatnik otrzymuje jasną i jednoznaczną informację, że usługa ta będzie świadczona przez NEO Finance i ma możliwość zapoznania się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności w łatwo dostępny sposób (na przykład za pośrednictwem aktywnych linków w oknie inicjowania płatności). Kontynuując korzystanie z Usługi Inicjowania Płatności (na przykład klikając przycisk „Kontynuuj”, „Potwierdź”, „Zapłać” lub przycisk o równoważnej funkcji), uznaje się, że Płatnik wyraził zgodę na świadczenie Usługi Inicjowania Płatności i potwierdził zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności.
2. Wyrażając zgodę na Politykę prywatności Dostawcy Usługi oraz niniejsze Zasady, Płatnik wybiera odpowiednią Instytucję Prowadzącą Rachunki, z której planuje dokonać płatności, środek identyfikacji logowania do Instytucji Prowadzącej Rachunki, wprowadza dane wymagane do logowania, a mając możliwość wykonywania czynności w imieniu więcej niż jednej osoby, wybiera odpowiednie upoważnienie (rolę) i wyraża zgodę na uzyskanie przez Dostawcę Usługi dostępu do wykazu rachunków Płatnika.
3. Po pomyślnym połączeniu systemu NEO Finance z Instytucją Prowadzącą Rachunki Płatnika, Płatnik otrzymuje wykaz swoich rachunków. Po wybraniu przez Płatnika rachunku płatniczego generowane jest polecenie płatnicze i dopiero po potwierdzeniu przez Płatnika polecenia płatniczego za pomocą środków identyfikacji Instytucji Prowadzącej Rachunki inicjowana jest płatność na rachunek odpowiedniego odbiorcy środków.

4. NEO Finance w ramach świadczenia UIP Płatnikowi automatycznie generuje polecenie płatnicze na podstawie danych, które Płatnik przekazał NEO Finance, w którym automatycznie podaje się:
 - kwota płatności potwierdzona przez Płatnika w momencie zainicjowania polecenia płatniczego, gdy kwotę płatności podał sam Płatnik lub odbiorca środków (klient biznesowy NEO Finance), od którego Płatnik zamierza nabyć usługi lub towary;
 - imię i nazwisko lub nazwa odbiorcy środków oraz numer rachunku odbiorcy;
 - tytuł płatności:
 - jeśli odbiorcą środków, od którego Płatnik zamierza nabyć usługi albo towary, jest klient biznesowy NEO Finance – tytuł płatności ma zawierać odpowiednie dane odbiorcy środków (klienta NEO Finance) wskazane w systemie, dzięki czemu odbiorca środków może z łatwością zidentyfikować polecenie płatnicze oraz określić, za jakie towary lub usługi lub w jakim celu zostało ono wykonane;
 - jeśli odbiorcą środków jest sam Płatnik, który płatności dokonuje w celu doładowania swego konta pieniądza elektronicznego NEO Finance, w tytule płatności płatnik musi wskazać cel doładowania konta.
5. Po utworzeniu polecenia przelewu nie można zmienić kwoty, odbiorcy ani innych danych dotyczących operacji
6. Płatnik może anulować polecenie płatnicze do momentu jego potwierdzenia (autoryzacji). Płatnik wyraża chęć anulowania polecenia płatniczego poprzez aktywne działania, przerywając sesję i niepotwierdzając (nieautoryzując) polecenia płatniczego
7. Jeśli na koncie wybranym przez Płatnika nie ma waluty wskazanej w poleceniu płatniczego lub jej ilość jest niewystarczająca, Płatnik nie ma możliwości wymiany waluty.
8. Po pomyślnym zainicjowaniu realizacji polecenia płatniczego NEO Finance przekazuje Płatnikowi i odbiorcy potwierdzenie prawidłowego zainicjowania polecenia płatniczego i pomyślnej realizacji polecenia płatniczego.
9. Po zainicjowaniu polecenia płatniczego przez Płatnika płatność jest realizowana:
 - tego samego dnia roboczego Instytucji Prowadzącej Rachunki – jeśli rachunki Płatnika i odbiorcy znajdują się w tej samej Instytucji Prowadzącej Rachunki;
 - nie później niż do końca kolejnego dnia roboczego Instytucji Prowadzącej Rachunki – jeśli rachunek odbiorcy znajduje się w innej Instytucji Prowadzącej Rachunki.

10. Świadcząc usługę inicjowania płatności, NEO Finance nie przechowuje środków płatniczych Płatnika, lecz natychmiast przelewa je na rachunek odbiorcy NEO Finance, wydając za nie pieniądze elektroniczne, lub na rachunek odbiorcy w innej Instytucji Prowadzącej Rachunki, z wyjątkiem przypadków, gdy wykorzystywany jest rachunek tranzytowy otwarty w imieniu Dostawcy Usług.
11. Świadcząc Usługę Inicjowania Płatności, NEO Finance umożliwia Płatnikowi aktywnymi działaniami wyrazić zgodę na przechowywanie niektórych jego danych oraz szybsze wykonanie następnej płatności na rzecz odpowiedniego odbiorcy środków. W takim przypadku, na podstawie zgody Płatnika, NEO Finance przechowuje numery kont Płatnika oraz odpowiednie zakodowane informacje techniczne, które pomogą szybciej zidentyfikować Płatnika przy kolejnej transakcji. Zgoda na szybsze realizowanie płatności jest ważna przez 180 (sto osiemdziesiąt) dni od daty jej złożenia. Po upływie tego terminu zgodę na szybsze realizowanie płatności można złożyć ponownie.
12. NEO Finance przyjmuje odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie polecenia płatniczego złożonego przez Płatnika do Instytucji Prowadzącej Rachunki.
13. Jeśli NEO Finance wykonała UIP na podstawie polecenia płatniczego zainicjowanego przez Płatnika i na podstawie tych informacji środki wskazane przez Płatnika zostały przebrane do odbiorcy, jednak z jakichkolwiek powodów środki nie zostały pobrane z konta Płatnika i przekazane lub zostały zwrócone Płatnikowi, NEO Finance uzna takie środki za zadłużenie Płatnika wobec odbiorcy środków.
14. Jeśli Płatnik dowie się o nieautoryzowanej lub nienależycie zainicjowanej operacji płatniczej przy użyciu usług NEO Finance, Płatnik powinien skontaktować się w tej sprawie z instytucją prowadzącą jego rachunki zgodnie z procedurą określoną w umowach zawartych z instytucją prowadzącą jego rachunki.

Szczegółowy opis działania Usługi Inicjowania Płatności Okresowych

1. Za każdym razem przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Inicjowania Płatności Okresowych Płatnik otrzymuje jasną i jednoznaczną informację, że usługa ta będzie świadczona przez NEO Finance i ma możliwość zapoznania się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności w łatwo dostępny sposób (na przykład za pośrednictwem aktywnych linków w oknie inicjowania płatności). Kontynuując korzystanie z Usługi Inicjowania Płatności Okresowej (na przykład klikając „Kontynuuj”, „Potwierdź”, „Zapłać” lub przycisk o równoważnej funkcji), uznaje się, że Płatnik wyraził zgodę na świadczenie Usługi Inicjowania Płatności Okresowej i potwierdził zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności.
2. Wyrażając zgodę na Politykę prywatności Dostawcy Usługi oraz niniejsze Zasady, Płatnik wybiera odpowiednią Instytucję Prowadzącą Rachunki, z którą planuje zawrzeć Umowę Zlecenia Stałego Kredytowego, środek identyfikacji logowania do Instytucji

- Prowadzącej Rachunki, wprowadza dane wymagane do logowania i wyraża zgodę na uzyskanie przez Dostawcę Usługi dostępu do wykazu rachunków Płatnika.
3. Po pomyślnym połączeniu systemu NEO Finance z Instytucją Prowadzącą Rachunki Płatnika, Płatnik otrzymuje wykaz swoich rachunków. Po wybraniu przez Płatnika rachunku, z którego będą dokonywane okresowe przelewy kredytu, wygenerowana zostanie umowa zlecenia stałego kredytowego i dopiero po potwierdzeniu przez Płatnika zgody na zawarcie wygenerowanej umowy zlecenia stałego kredytowego, umowa zlecenia stałego kredytowego będzie uważana za zawartą
 4. NEO Finance w ramach świadczenia UIPO Płatnikowi automatycznie generuje umowę zlecenia stałego kredytowego na podstawie danych, które Płatnik przekazał NEO Finance, w którym automatycznie podaje się:
 - kwota płatności potwierdzona przez Płatnika w momencie zainicjowania okresowych płatności, gdy kwotę płatności podał sam Płatnik lub odbiorca środków (klient biznesowy NEO Finance), od którego Płatnik zamierza nabyć usługi lub towary;
 - imię i nazwisko lub nazwa odbiorcy środków oraz numer rachunku odbiorcy;
 - tytuł płatności;
 - okresowość płatności;
 - data pierwszej płatności;
 - termin ważności umowy zlecenia stałego kredytowego.
 5. Po wygenerowaniu umowy zlecenia stałego kredytowego nie można zmienić kwoty należnej do zapłaty, odbiorcy, okresowości płatności ani innych danych.
 6. Płatnik może anulować zawarcie umowy zlecenia stałego kredytowego do momentu potwierdzenia (autoryzacji) zawarcia umowy zlecenia stałego kredytowego. Płatnik wyraża chęć anulowania zawarcia umowy zlecenia stałego kredytowego poprzez aktywne działania, przerywając sesję i niepotwierdzając (nieautoryzując) zawarcia umowy zlecenia stałego kredytowego.
 7. Po pomyślnym zawarciu umowy zlecenia stałego kredytowego NEO Finance przekazuje Płatnikowi i odbiorcy potwierdzenie prawidłowego zawarcia umowy zlecenia stałego kredytowego.
 8. Data pierwszej płatności zgodnie z umową zlecenia stałego kredytowego jest następnym dniem roboczym po pomyślnym zawarciu umowy zlecenia stałego kredytowego, tzn. w tym dniu realizowana jest pierwsza płatność zgodnie z umową zlecenia stałego kredytowego.

9. Usługa Inicjowania Płatności Okresowych nie jest regulowana przepisami prawa, a funkcja NEO Finance w ramach świadczenia tej usługi ogranicza się wyłącznie do inicjowania płatności okresowych, tj. pomocy technicznej przy zawieraniu umów zlecenia stałego kredytowego. Relacje między Płatnikiem a Instytucją Prowadzącą Rachunki reguluje zawarta między nimi umowa zlecenia stałego kredytowego, za dalszą ważność i/lub wykonanie której Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności. Dostawca Usług w żadnym wypadku nie gwarantuje ani nie ponosi odpowiedzialności za faktyczny przelew środków zgodnie z umową zlecenia stałego kredytowego.

Szczegółowy opis działania Usługi Dostępu do Informacji o Rachunku

1. Za każdym razem przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Dostępu do Informacji o Rachunku Właściciel Rachunku otrzymuje jasną i jednoznaczną informację, że usługa ta będzie świadczona przez NEO Finance i ma możliwość zapoznania się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności w łatwo dostępny sposób (na przykład za pośrednictwem aktywnych linków w oknie Usługi Informacji o Koncie). Kontynuując korzystanie z Usługi Informacji o Koncie (na przykład klikając przycisk „Kontynuuj”, „Potwierdź” lub przycisk o podobnej funkcjonalności), Użytkownik Konta wyraża zgodę na świadczenie Usługi Informacji o Koncie i potwierdza zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności.
2. W przypadku, gdy informacje o koncie uzyskane w trakcie świadczenia Usługi Informacji o Rachunku zostaną przekazane osobie trzeciej (na przykład klientowi biznesowemu NEO Finance) w celu oceny zdolności kredytowej Posiadacza Rachunku lub w innych uzasadnionych celach, przed rozpoczęciem takiego transferu danych Posiadacz Rachunku musi wyraźnie i jednoznacznie wyrazić odrębną zgodę na przekazanie danych o swoim koncie określonego odbiorcy danych. Zgoda ta musi zostać wyrażona poprzez aktywne działanie Posiadacza Rachunku (na przykład poprzez zaznaczenie oddzielnego pola zgody w oknie Usługi Informacji o Rachunku) po umożliwieniu Posiadaczowi Rachunku zapoznania się ze szczegółowymi informacjami na temat warunków transferu danych.
3. Wyrażając zgodę na Politykę prywatności Dostawcy Usługi oraz niniejsze Zasady, Właściciel Rachunku wybiera odpowiednią Instytucję Prowadzącą Rachunki, od której planuje uzyskać informacje, środek identyfikacji logowania do Instytucji Prowadzącej Rachunki, wprowadza dane wymagane do logowania, i wyraża zgodę na uzyskanie przez Dostawcę Usługi dostępu do wykazu rachunków.
4. Po pomyślnym połączeniu systemu NEO Finance z Instytucją Prowadzącą Rachunki, Właściciel Rachunku otrzymuje wykaz swoich rachunków. Dopiero po potwierdzeniu przez Właściciela Rachunku zgody, która pozwala Dostawcy Usług zwrócić się do Instytucji Prowadzącej Rachunki o udzielenie informacji na temat rachunku, Dostawca Usług automatycznie przedkłada Instytucji Prowadzącej Rachunki wniosek o przekazanie odpowiednich informacji dotyczących rachunku.

5. Wniosek NEO Finance o udzielenie odpowiednich informacji o rachunku do Instytucji Prowadzącej Rachunki jest generowany automatycznie na podstawie kryteriów (wymagany okres wyciągu, charakter informacji o rachunku itp.) uprzednio określonych przez Właściciela Rachunku lub inną osobę trzecią, której Właściciel Rachunku udzielił zgody na otrzymywanie i przetwarzanie informacji o swoim rachunku.
6. Po otrzymaniu odpowiednich informacji o rachunku od Instytucji Prowadzącej Rachunki, Dostawca Usług umożliwia pobranie tych informacji Właścicielowi Rachunku lub informuje Właściciela Rachunku o pomyślnym przekazaniu informacji o rachunku osobie trzeciej, której Właściciel Rachunku udzielił zgody na otrzymywanie i przetwarzanie danych dotyczących jego rachunku.
7. Zgoda na uzyskanie przez Dostawcę Usług informacji od Instytucji Prowadzącej Rachunki może być jednorazowa lub ważna przez określony czas. Zgoda taka nie może być udzielona na okres dłuższy niż 180 dni. Okres ważności zgody może się różnić w zależności od wewnętrznych decyzji Instytucji Prowadzącej Rachunki, z wyjątkiem przypadków, gdy zgoda taka zostanie ręcznie odwołana przez Właściciela Rachunku. Zgoda na uzyskanie przez Dostawcę Usług informacji od Instytucji Prowadzącej Rachunki może zostać odwołana przed upływem okresu jej ważności za pośrednictwem kanałów komunikacyjnych Instytucji Prowadzącej Rachunki.
8. Dostawca Usług może w imieniu Właściciela Rachunku aktualizować informacje o rachunku od Instytucji Prowadzącej Rachunki w okresie ważności zgody na uzyskanie przez Dostawcę Usług informacji od Instytucji Prowadzącej Rachunki, na podstawie poleceń Właściciela Rachunku lub innej osoby trzeciej, której Właściciel Rachunku udzielił zgody na uzyskanie i inne przetwarzanie informacji o jego koncie.
9. NEO Finance nie ponosi odpowiedzialności za aktualność ani poprawność informacji otrzymanych od Instytucji Prowadzącej Rachunki.
10. NEO Finance może przekazywać informacje z wyciągów z rachunków stronom trzecim w celu oceny zdolności kredytowej Właściciela Rachunku lub w innych uzasadnionych celach, wyłącznie za odrębną zgodą Właściciela Rachunku i przy zapewnieniu dodatkowych środków technicznych.
11. NEO Finance nie ponosi odpowiedzialności, jeśli informacje o rachunku nie są aktualizowane z powodu problemów technicznych po stronie Instytucji Prowadzącej Rachunki.

Postanowienia Końcowe

1. Niniejsze zasady interpretowane będą zgodnie z prawem Republiki Litewskiej.
2. Płatnicy/Właściciele Rachunków mają prawo wnieść skargę lub reklamację dotyczącą świadczonych Usług Bankowości Otwartej w ciągu 3 miesięcy od ewentualnego naruszenia ich praw, wysyłając wiadomość e-mail na adres pagalba@neopay.online.

Pisemna skarga Płatnika/Właściciela Rachunku zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W wyjątkowych przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od NEO Finance nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych, NEO Finance udziela odpowiedzi wstępnej. W każdym przypadku termin udzielenia odpowiedzi wstępnej nie przekroczy 32 dni roboczych.

3. Płatnik/Właściciel Rachunku, uważając, że NEO Finance naruszyło jego prawa lub interesy chronione prawem, a także nie odpowiada jemu decyzja podjęta przez NEO Finance lub NEO Finance nie udzieliło odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych, ma prawo w ciągu 1 roku:
 - 3.1. Zgłosić do Banku Litwy skargę przesyłając ją pocztą na adres ul. Totorių 4, LT-01121 Wilno /lit. Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius/, pocztą elektroniczną na adres prieziura@lb.lt.
 - 3.2. jeśli Płatnik/Właściciel Rachunku jest konsumentem, ma również prawo zwrócić się do Banku Litwy jako organu rozpatrującego spory konsumenckie w trybie pozasądowym ([więcej informacji](#))
4. W każdym bądź razie Płatnik/Właściciel Rachunku ma prawo bezpośrednio wystąpić do właściwego sądu.
5. NEO Finance zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany niniejszych Zasad w dowolnym momencie, a zmiany takie wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania na stronie internetowej pod adresem <https://neopay.online/lt/term-of-service.html>. Zaleca się, aby osoby fizyczne zawsze zapoznawały się z najnowszą wersją niniejszych zasad.