الاتفاقية المحدثة تدخل حيز التنفيذ: 2 أبريل 2026

القواعد لاستلام ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى)

الفصل الأول

أحكام عامة

1. إن الغرض من القواعد لاستلام ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى) الخاصة بشركة Paysera LT, UAB (المشار إليها فيما يلي ب- "القواعد") هو ضمان تقديم خدمة عملاء عالية الجودة في Paysera LT, UAB (المشار إليها فيما يلي ب- "الشركة") من خلال معالجة فعالة لمطالبات العملاء (الشكاوى) وحل المشكلات ذات الصلة.

2. تسري هذه القواعد على جميع المطالبات (الشكاوى) المتعلقة بخدمة العملاء، وتغطي جوانب جودة ومراقبة تسوية هذه المطالبات (الشكاوى).

3. يجب على قسم خدمة العملاء والموظفين المسؤولين الآخرين في الشركة، المشاركين في معالجة وحل المطالبات (الشكاوى)، أن يكونوا على دراية بالقواعد وملتزمين باتباعها.

4. يكون للمصطلحات المستخدمة في القواعد المعاني التالية:

4.1. **الرد** يعني الإجابة المكتوبة المرسلة للعميل التي تتناول المشكلات و/أو المتطلبات المثارة.

4.2. **الشركة** تعني Paysera LT, UAB (رمز الكيان القانوني 300060819، رمز دافع ضريبة القيمة المضافة LT10001261114، المكتب المسجل في Pilaitės pr 16.، فيلنيوس، جمهورية ليتوانيا).

4.3. **العميل** يقصد به الشخص الطبيعي أو الكيان القانوني المسجل في نظام الشركة والذي قام بإنشاء حساب.

4.4. **مطالبة (شكوى)** تعني التماساً مكتوباً يقدمه صاحب المطالبة إلى الشركة يفيد بانتهاك حقوقه و/أو مصالحه المشروعة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الشركة أو بالعقود المبرمة، أو الناشئة عنها.

4.5. **سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى)** يعني السجل الذي يتم فيه تسجيل المطالبات (الشكاوى) الواردة مباشرة من العملاء عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى. يجب حفظ هذا السجل إلكترونياً ونشره على شبكة "الإنترانت" الخاصة بالشركة.

4.6. **استفسار** يقصد به استعلام أو طلب يقدمه العميل، إما شفوياً أو خطياً، بشأن الخدمات أو الدعم الذي تقدمه الشركة، ويكون حل الاستفسار أو الطلب غير معقد، ويمكن تقديم الإجابة فوراً أو حل المسألة أثناء الاتصال بالعميل.

4.7. **المستهلك** يعني الشخص الطبيعي (الخاص) الذي يستخدم خدمات الشركة لأغراض لا تتعلق بأعماله التجارية أو تجارته أو نشاطه المهني.

4.8. **الشريك** – طرف ثالث (شخص طبيعي أو اعتباري) تستعين به الشركة في تقديم الخدمات للعملاء أو توزيع منتجاتها. يشمل هذا المصطلح الوسطاء، وموزعي النقود الإلكترونية، والكيانات الأخرى التي تعمل على أساس الشراكة، والتي يتم من خلال منصاتها المدارة أو مواقعها الإلكترونية أو تطبيقاتها المحمولة منح العملاء إمكانية الوصول إلى خدمات الشركة.

4.9. تتحمل الشركة المسؤولية عن معالجة الشكاوى المتعلقة بأفعال شركاء الشركة (الوسطاء) في تقديم خدمات الشركة. يجب على الشركاء توجيه أي شكاوى مستلمة إلى الشركة فوراً، وبما لا يتجاوز يوم عمل واحد. وتضمن الشركة التزام الشركاء بمتطلبات هذه القواعد.

الفصل الثاني

تسجيل استفسارات ومطالبات العملاء (الشكاوى)

5. يحق للعميل تقديم شكوى إلى الشركة في موعد لا يتجاوز ثلاثة أشهر من اللحظة التي علم فيها أو كان ينبغي له أن يعلم بالانتهاك الذي قد يتعلق بحقوقه أو مصالحه المشروعة.

6. يمكن للعميل تقديم استفسار خطياً (عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى support.me@paysera.com أو بالبريد إلى Pilaitės 16 pr.، فيلنيوس)، أو شفوياً (عبر الهاتف)، أو شخصياً في قسم خدمة العملاء في Pilaitės pr 16.، فيلنيوس.

6.1. إذا تم استلام شكوى عبر شريك (وسيط)، يجب على الموظف المسؤول تسجيلها فوراً في سجل الشكاوى (المطالبات) (في الإنترانت). ويمكن معالجة الطلب الفعلي والمراسلات في نظام (Zammad). عند التسجيل، يجب الإشارة إلى أن الشكوى استُلمت عبر وسيط، كما يجب إرفاق جميع المستندات والتوضيحات الأولية المرسلة من قبل الوسيط.

7. يمكن لأصحاب المطالبات تقديم الشكاوى باللغة الليتوانية أو بلغة أخرى إذا تم الاتفاق على ذلك مع الشركة في العقد. يتم قبول الشكاوى ومعالجتها مجاناً.

8. يتم الرد على استفسارات العملاء التي تقدم شفوياً (عن طريق الهاتف أو في قسم خدمة العملاء) وتقديم المعلومات المطلوبة أثناء المحادثة. إذا تعذر تقديم إجابة فورية ومعلومات حول الاستفسار الشفوي، يطلب موظف قسم خدمة العملاء من العميل تقديم الاستفسار كتابياً.

9. عند تلقي استفسار مكتوب من العميل، يجب على موظف قسم خدمة العملاء، سواء بمفرده أو بمساعدة موظفين من أقسام أخرى، تنظيم وضمان تقديم إجابة (معلومات) عالية الجودة وشاملة للعميل.

10. إذا كان الاستفسار المكتوب يستوفي معايير المطالبة (الشكوى)، يجب على موظف قسم خدمة العملاء الذي يساعد العميل تصنيفه كمطالبة (شكوى) في نظام "Zammad"، وبموعد أقصاه يوم العمل التالي، وإحالته إلى الموظف المعين وفقاً للبند 20 من قواعد معالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها، والذي يجب عليه تسجيل المطالبة (الشكوى) في سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى).

11. يحق للعملاء الذين يعتقدون أن حقوقهم أو مصالحهم المشروعة قد انتُهكت بسبب أفعال غير لائقة من الشركة أو موظفيها تقديم مطالبة (شكوى) إلى الشركة بالطرق التالية:

11.1. عن طريق ملء مطالبة (شكوى) وتسليمها إلى قسم خدمة العملاء بالشركة في Pilaitės pr 16.، فيلنيوس ؛

11.2. عن طريق إرسال المطالبة (الشكوى) بالبريد إلى Pilaitės pr 16.، فيلنيوس ؛

11.3. عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى support.me@paysera.com. ولغرض تحديد هوية العميل، تُقبل فقط المطالبات (الشكاوى) المرسلة من البريد الإلكتروني الشخصي للعميل المحدد في حسابه ؛ أو عبر الموقع الإلكتروني للشركة www.paysera.lt عن طريق ملء نموذج الاستفسار المنشور في قسم "راسلنا" ؛

12. يمكن تقديم المطالبة (الشكوى) من قبل ممثل مفوض عن العميل (مثل محامٍ يمثل العميل). في هذه الحالة، يجب على الشخص المفوض تقديم وثائق تثبت صلاحيته للتصرف نيابة عن العميل (مثل توكيل رسمي أو اتفاقية تمثيل أخرى). يجب نسخ الوثيقة التي تخول الشخص المفوض وتوثيقها من قبل الموظف المسؤول (مع وضع ختم يشير إلى "نسخة موثقة" واسم ولقب ومنصب وتوقيع الشخص الذي قام بالنسخة والتاريخ، والتحقق من صحتها ومطابقتها للأصل)، وإرفاقها بالمطالبة (الشكوى). إذا لم تتضمن المطالبة المقدمة من الممثل المفوض وثائق تؤكد تفويضه، يجب على الموظف المسؤول طلب تقديم هذه الوثائق.

13. يجب أن تتضمن المطالبة (الشكوى) ما يلي:

13.1. الاسم الكامل (للشخص الطبيعي) أو اسم العميل (للكيان الاعتباري) ؛

13.2. عنوان العميل ؛

13.3. رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني ؛

13.4. تاريخ تقديم المطالبة (الشكوى) ؛

13.5. جوهر المطالبة (الشكوى)، أي ما هي حقوق العميل أو مصالحه المشروعة التي انتُهكت ؛

13.6. الطلبات المقدمة إلى الشركة ؛

13.7. الوثائق المتعلقة بالمطالبة (الشكوى)، إذا كان لدى العميل أي منها.

14. إذا لم يتم تقديم بند واحد على الأقل من بنود المعلومات الإلزامية المحددة في البند 13 من القواعد، يحق للشركة طلب توضيح أو استكمال المطالبة (الشكوى) من العميل.

15. يجب أن تكون المطالبة المكتوبة (الشكوى) المقدمة من العميل مكتوبة بطريقة مرتبة ومقروءة وموقعة من العميل أو شخص مفوض من قبله.

16. يتم الرد على مطالبات العملاء الشفوية أثناء المحادثة، ويتم إبلاغ العميل بأن الردود المكتوبة تقدم فقط على المطالبات (الشكاوى) المكتوبة المستلمة.

17. يجب مسح جميع مطالبات العملاء المقدمة في قسم خدمة العملاء في Pilaitės pr 16.، فيلنيوس، أو المرسلة بالبريد إلى Pilaitės 16 pr.، فيلنيوس، وإرسالها بالبريد الإلكتروني في موعد أقصاه يوم العمل التالي لاستلامها إلى الموظف المعين وفقاً للبند 20 من القواعد لمعالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها، والذي يجب عليه تسجيل المطالبة (الشكوى) في سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى).

18. يتم تعيين مطالبات العملاء المستلمة عبر البريد الإلكتروني على support.me@paysera.com، في موعد أقصاه يوم العمل التالي لاستلامها، في نظام Zammad إلى الموظف المعين وفقاً للبند 20 من القواعد لمعالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها، والذي يجب عليه تسجيل المطالبة (الشكوى) في سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى).

الفصل الثالث

معالجة المطالبات (الشكاوى)

19. لضمان النزاهة، تضمن الشركة عدم إسناد معالجة الشكوى إلى موظف تكون أفعاله أو امتناعه عن الفعل محلاً للشكوى.

20. يتم التحقيق في المطالبات (الشكاوى) المقدمة من العملاء، وتجهيز ردود الشركة عليها وتوقيعها من طرف الموظف المعين من قبل رئيس قسم خدمة العملاء كمسؤول عن معالجة المطالبات وتجهيز الردود.

21. تخصص الشركة الموارد البشرية الكافية لضمان المعالجة السليمة للشكاوى وتوفر تدريباً منتظماً للموظفين المشاركين في معالجة الشكاوى.

22. في حالات استثنائية، عندما تكون المطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل واسعة النطاق و/أو معقدة بطبيعتها، يتم التحقيق فيها وتجهيز الرد من قبل موظف من القسم القانوني، بالتنسيق مع رئيس القسم القانوني، بالإضافة إلى الموظف المعين وفقاً للبند 20 من القواعد.

23. إذا كانت المطالبة (الشكوى) تتعلق بتصرفات غير لائقة من أحد موظفي الشركة، فيجب إبلاغ الموظف المعني ورئيسه المباشر بالقرار المتخذ.

24. إذا تم إرسال استفسار أو مطالبة (شكوى) عبر البريد الإلكتروني pagalba@paysera.lt، أو support@paysera.com، أو podderzhka@paysera.com أو غيرها:

24.1. يتم إرسال الرد على المطالبة المستلمة بالبريد الإلكتروني إلى العميل من عنوان البريد الإلكتروني support@paysera.com. ويتم إرسال رد الشركة من قبل الموظف المعين وفقاً للبند 20 من القواعد.

24.2. يتم الرد على جميع الاستفسارات الواردة عبر البريد الإلكتروني support@paysera.com من قبل موظفي قسم خدمة العملاء، إما بشكل مستقل أو بالتعاون مع موظفين آخرين في الشركة.

25. في جميع الأحوال، يجب تنسيق رد الشركة على المطالبة المرسلة من البريد الإلكتروني support@paysera.com مع رئيس قسم خدمة العملاء أو رئيس أحد شعب هذا القسم.

26. تعتبر المطالبة (الشكوى) قد حُلت عندما يتم اتخاذ جميع إجراءات حل المشكلة، واتخاذ القرارات اللازمة، وتقديم الرد النهائي إلى العميل.

27. بعد التحقيق في المطالبة، تتخذ الشركة قراراً بشأن الاعتراف بالمطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل على أنها:

27.1. مقبولة – تقر الشركة بأن مطالب العميل مشروعة ومبررة، وتتخذ الإجراءات اللازمة لتلبيتها ؛

27.2. مقبولة جزئياً – تكتفي الشركة بتلبية جزء من مطالب العميل ؛

27.3. غير مقبولة – تعتبر مطالب العميل غير مبررة وبالتالي لا يتم تلبيتها.

28. إذا قررت الشركة رفض تلبية المطالبة أو تلبيتها جزئياً، يجب أن يستوفي ردها الكتابي للعميل المتطلبات التالية:

29. يجب أن يكون قرار الشركة برفض الشكوى (أو تلبيتها جزئياً) معللاً ومدعوماً بالوثائق (الحقائق) والنصوص القانونية. ويتم إعداد الرد للعميل باللغة التي أبرمت بها اتفاقية الخدمة أو بلغة أخرى تم الاتفاق عليها مع العميل. وفي حال عدم قبول الشكوى، يجب إرفاق الوثائق (أو نسخ منها) التي تدعم القرار مع رد الشركة، ما لم تكن قد قدمت سابقاً.

29.1. إذا كانت المطالبة المقدمة من العميل تتعلق بمعاملة دفع قد تكون نُفذت بواسطة محتالين و/أو بسبب إجراءات احتيالية، تسعى الشركة عند التحقيق في المطالبة لتوضيح كافة الظروف المتعلقة بتنفيذ معاملة الدفع المتنازع عليها.

30. يجب أن يتضمن الرد المكتوب من الشركة معلومات حول تدابير حماية مصالح العميل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تدابير وحقوق تسوية المنازعات الممكنة.

30.1. في الحالات التي يكون فيها العميل مستهلكاً، يجب أن ينص الرد المكتوب على إمكانية الطعن في قرار الشركة أمام بنك ليتوانيا خلال سنة واحدة من تاريخ تقديم المطالبة.

30.2. يجب أن يتضمن الرد المكتوب للشركة معلومات تفيد بإمكانية تقديم العميل شكوى إلى بنك ليتوانيا بالطرق التالية:

30.3. عبر نظام تسوية المنازعات الإلكتروني: https://www.epaslaugos.lt/portal/. وذلك عن طريق استكمال وتوقيع نموذج طلب المستهلك: نموذج طلب المستهلك وإرساله إلى قسم القانون والترخيص في بنك ليتوانيا.

30.4. **البريد الإلكتروني:** priežiūra@lb.lt أو info@lb.lt.

30.5. **العنوان:** بنك ليتوانيا، قسم القانون والترخيص، شارع Totorių 4، 01121 فيلنيوس، ليتوانيا.

31. إذا تبين أن المطالبة المقدمة من العميل مبررة، يجب أن يعبر رد الشركة عن الأسف ويتضمن اعتذاراً للعميل.

32. يجب أن يوضح رد الشركة بشأن الرفض أو التلبية الجزئية الأسباب بوضوح، ويمكن اقتراح تدابير إضافية لزيادة رضا العميل.

الفصل الرابع

خطابات من السلطات المختصة فيما يتعلق بتسوية المنازعات مع العملاء

33. تُسجل الخطابات الواردة من السلطات المختصة بشأن تسوية المنازعات مع العملاء وفقاً للإجراءات المعمول بها في سجل الوثائق الواردة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية الداخلية. وتُسجل هذه الخطابات من قبل مسؤول الشركة.

34. بعد تسجيل خطاب من جهة مختصة، يقوم مسؤول الشركة بإحالته أو إرساله بالبريد الإلكتروني إلى رئيس قسم خدمة العملاء، والذي يقوم بدوره فوراً بإحالة الخطاب إلى الموظف المعين وفقاً للبند 20 من القواعد.

35. عند استلام مطالبة من عميل محالة من بنك ليتوانيا أو طلب من البنك لتقديم توضيحات بشأن نزاع قيد التحقيق:

35.1. يقوم الموظف المسؤول بإنشاء مهمة منفصلة في نظام إدارة المهام Jira الخاص بالشركة فقط في الحالات التي تتطلب تحقيقاً إضافياً، أو إشراك أقسام أخرى، أو إعداد رأي قانوني. وفي هذه الحالات، يتم تسجيل كافة المعلومات المتعلقة بإعداد الرد وتقديمه لبنك ليتوانيا في نظام Jira.

35.2. يجب تنسيق رد الشركة على العميل و/أو بنك ليتوانيا مع القسم القانوني.

الفصل الخامس

المواعيد النهائية لتقديم الردود على المطالبات (الشكاوى)

36. عند استلام مطالبة تعارض الاعتراف بمعاملة دفع على أنها مصرح بها بشكل صحيح، يجب على الشركة بدء التحقيق فيها دون تأخير، وبحد أقصى بنهاية يوم العمل التالي لاستلام المطالبة.

37. عند استلام مطالبة العميل، يجب إبلاغه باستلامها وتسجيلها في سجل الشركة خلال موعد أقصاه يوم عمل واحد.

38. إذا كان العميل مستهلكاً، يجب تقديم رد الشركة خلال موعد لا يتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ استلام المطالبة المكتوبة. وإذا تعذر الرد خلال هذه الفترة لأسباب خارجة عن إرادة الشركة، يجب تقديم رد مؤقت يوضح سبب التأخير والموعد النهائي، على ألا يتجاوز الموعد النهائي للرد النهائي 35 يوم عمل من تاريخ استلام المطالبة المكتوبة.

39. إذا لم يكن العميل مستهلكاً، يجب تقديم الرد خلال موعد لا يتجاوز 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام المطالبة.

40. بعد تقديم الرد، يقوم رئيس قسم خدمة العملاء أو الموظف المعين بتحديث سجل المطالبات (الشكاوى)، مع الإشارة إلى تاريخ الرد وتعليق موجز على المطالبة التي تم حلها.

41. يتم تقديم الردود على خطابات السلطات المختصة خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلامها، ما لم يحدد الخطاب موعداً نهائياً مختلفاً.

الفصل السادس

تقييم نتائج المطالبات (الشكاوى) وتخزين الردود عليها

42. تقوم الشركة (رئيس قسم خدمة العملاء) دورياً، وبحد أدنى مرة واحدة في السنة، بإجراء تحليل للشكاوى المستلمة، تقوم خلاله بما يلي:

42.1. جمع معلومات عن الشكاوى المتشابهة، وتحديد أسبابها الجذرية، ووضع أولويات للمعالجة.

42.2. تقييم ما إذا كانت الأسباب الجذرية المحددة قد تؤدي إلى شكاوى تتعلق بخدمات أخرى.

42.3. تحديد وتنفيذ التدابير اللازمة للقضاء على هذه الأسباب الجذرية عند الضرورة.

42.4. ضمان تزويد إدارة الشركة بانتظام بالمعلومات المتعلقة بالمشكلات المنهجية.

43. تُحفظ مطالبات العملاء، والردود عليها، وكافة وثائق المعالجة المتعلقة بها في نظام Zammad التشغيلي لمدة لا تقل عن 5 (خمس) سنوات من تاريخ الرد النهائي، كما تُسجل في ملف العميل في النظام.

44. تُسجل الشكاوى المستلمة من السلطات المختصة وردود الشركة عليها وفقاً لإجراءات تسجيل المراسلات، وتُحفظ في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية الداخلية.

45. تقوم الشركة بإعداد وتقديم التقارير وفقاً لملحق "إجراءات تقديم تقارير الشكاوى المستلمة من قبل المشاركين في السوق المالية" المعتمد بموجب قرار مجلس إدارة بنك ليتوانيا رقم 03-105 بتاريخ 6 يونيو 2013 "قواعد فحص الشكاوى المستلمة من قبل المشاركين في السوق المالية".

45.1. بعد نهاية السنة التقويمية، وبموعد لا يتجاوز 1 مارس من العام التالي، تقدم الشركة لبنك ليتوانيا معلومات عن الشكاوى المستلمة.

45.2. تُقدم التقارير عبر نظام REGATA الخاص ببنك ليتوانيا بتنسيق JSON، من خلال استكمال النماذج التالية:

45.2.1. **نموذج SKND_01** (معلومات كمية)؛

45.2.2. **نموذج SKND_02** (تقييم أوجه القصور التشغيلية والقرارات المتخذة).

46. في حال تحديد أي أخطاء في التقارير المقدمة، تقوم الشركة بتصحيحها وتقديم تقارير منقحة خلال 5 (خمسة) أيام عمل.

الـفصل الـسا بع

أحكام نـهـا ئـيـة

47. إذا قررت الشركة الاعتراف بالمطالبة بأنها مقبولة أو مقبولة جزئياً، أو تلقت ملاحظات من السلطات المختصة، فإنها تتخذ التدابير اللازمة لإزالة المخالفات المحددة ومنع تكرارها.

48. يتم اعتماد هذه القواعد وتعديلها بأمر من الرئيس التنفيذي للشركة.

49. تتم مراجعة هذه القواعد وتعديلها عند الضرورة مرة واحدة على الأقل كل عامين، أو بشكل أكثر تكراراً في حال حدوث تغييرات قانونية أو أحداث مهمة.

50. يكون رئيس قسم خدمة العملاء مسؤولاً عن تقديم مقترحات تعديل القواعد إلى الرئيس التنفيذي أو القسم القانوني.

51. تُنشر هذه القواعد وتعديلاتها على شبكة الإنترانت الخاصة بالشركة، ويُعتبر الموظفون على علم بها من تاريخ النشر.

القواعد الداخلية لاستلام ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى) (صالحة حتى 2022.03.18)

القواعد الداخلية لاستلام ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى) صالحة حتى يوم.شهر.2024

القواعد الداخلية لاستلام ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى) (صالحة حتى 02.04.2026)