الاتفاقية المحدثة تدخل حيز التنفيذ: يوم-شهر-2024

القواعد الداخلية لاستلام ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى)

أحكام عامة

1. إن الغرض من القواعد الداخلية لاستلام ومعالجة مطالبات العملاء (الشكاوى) الخاصة بشركة Paysera LT, UAB (المشار إليها فيما يلي بالقواعد) هو ضمان تقديم خدمة عملاء عالية الجودة في شركة Paysera LT, UAB (المشار إليها فيما يلي بالشركة) 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. يتم قبول المطالبات (الشكاوى) المتعلقة بالمعاملات المتنازع عليها التي يقدمها العميل، وتسجيلها ومعالجتها وفقا لهذه القواعد.

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

5. يكون للمصطلحات المستخدمة في القواعد المعاني التالية:

1.5. **الرد** يعني الإجابة المكتوبة المرسلة للعميل التي تتناول المشاكل و/أو المتطلبات المثارة.

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

3.5. **منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت** – تعني منصة إلكترونية تهدف إلى مساعدة المستهلكين في حل النزاعات الناشئة عن العقود عبر الإنترنت.

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

5.5. **مطالبة (شكوى)** تعني التماسا مكتوبا يقدمه العميل إلى الشركة يفيد بانتهاك حقوقه أو مصالحه المشروعة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الشركة أو بالعقود المبرمة، ويطلب فيه تلبية مطالباته.

6.5. **المطالبات (الشكاوى) سجل التسجيل** 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 إلكترونيا ونشره على شبكة الإنترانت الخاصة بالشركة.

7.5. **الاستفسار: يقصد به استعلام أو طلب يقدمه العميل، إما شفويا أو خطيا، بشأن الخدمات أو الدعم الذي تقدمه الشركة. يكون حل الاستفسار أو الطلب غير معقد، ويمكن تقديم الإجابة فورا أو حل المسألة أثناء الاتصال بالعميل.**

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

تسجيل استفسارات ومطالبات العملاء (الشكاوى)

6. يمكن للعميل تقديم استفسار خطيا (عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى support@paysera.com أو بالبريد إلى Pilaitės pr. 16، فيلنيوس)، أو شفهيا (عبر الهاتف)، أو عبر منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت، أو شخصيا في قسم خدمة العملاء في Pilaitės pr. 16، فيلنيوس.

7. تتم معالجة جميع استفسارات العملاء التي تتلقاها الشركة وفقا لإجراءات تسجيل ودعم العملاء.

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

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

10. إذا كان الاستفسار المكتوب يستوفي معايير المطالبة (الشكوى)، يجب على موظف قسم خدمة العملاء الذي يتعامل مع العميل أن يصنفه كمطالبة (شكوى) في نظام Zammad، بموعد أقصاه يوم العمل التالي، ويجب عليه أن يحيلها إلى الموظف المعين وفقا للبند 20 من قواعد معالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيزالردود عليها، و يجب تسجيل المطالبة (الشكوى) في سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى).

11. إذا اعتقد العميل أن حقوقه أو مصالحه المشروعة قد تم انتهاكها بسبب السلوك غير اللائق للشركة أو موظفيها، فيحق للعميل تقديم مطالبة (شكوى) إلى الشركة بالطرق التالية:

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

2.11. عن طريق إرسال المطالبة (الشكوى) عن طريق البريد إلى Pilaitės pr. 16، فيلنيوس؛

3.11. عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى support@paysera.com. ولغرض تحديد هوية العميل، تقبل فقط المطالبات (الشكاوى) المرسلة من البريد الإلكتروني الشخصي المسجل في حساب العميل؛

4.11. على الموقع الإلكتروني للشركة www.paysera.lt عن طريق ملء نموذج الاستفسار المنشور في قسم "أرسل لنا رسالة"؛

5.11. عبر منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت على https://webgate.ec.europa.eu/odr.

12. يمكن تقديم المطالبة (الشكوى) من قبل ممثل مفوض عن العميل (مثل المحامي الذي 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 بالتصرف نيابة عن العميل وتوثيقها من قبل الموظف المسؤول، مع وضع ختم يشير إلى "نسخة موثقة"، واسم ولقب ومنصب وتوقيع الشخص الذي قام بالنسخة، بالإضافة إلى التاريخ، و التحقق من صحة النسخة ز مطابقتها للأصل، وإرفاقها بالمطالبة (الشكوى). إذا لم تتضمن المطالبة (الشكوى) المقدمة من ممثل العميل الوثائق التي تؤكد تفويضه، يجب على الموظف المسؤول الذي يعالج المطالبة (الشكوى) طلب تقديم هذه الوثائق.

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

1.13. الاسم الكامل (بالنسبة للشخص الطبيعي) للعميل/اسم العميل (بالنسبة للكيان الاعتباري)؛

2.13. عنوان العميل؛

3.13. رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني؛

4.13. تاريخ تقديم المطالبة (الشكوى)؛

5.13. جوهر المطالبة (الشكوى)، أي ما هي حقوق العميل أو مصالحه المشروعة التي تم انتهاكها؛

6.13. الطلبات المقدمة إلى الشركة؛

7.13. 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 قبل العميل.

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

17. يجب مسح جميع مطالبات (شكاوى) العميل المقدمة في قسم خدمة العملاء في Pilaitės pr. 16، فيلنيوس، أو المرسلة بالبريد إلى Pilaitės pr. 16، فيلنيوس، وإرسالها بالبريد الإلكتروني في موعد أقصاه يوم العمل التالي لتسليمها إلى الموظف المعين وفقا 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 (شكاوى) العملاء التي يتم استلامها عن طريق البريد الإلكتروني على support@paysera.com، في موعد أقصاه يوم العمل التالي لاستلامها، في نظام Zammad إلى الموظف المعين وفقا للبند 20 من القواعد لمعالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها، والذي يجب عليه تسجيل المطالبة (الشكوى) في سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى).

19. يتم حفظ مطالبات (شكاوى) العميل المقدمة في قسم خدمة العملاء بالشركة والردود على هذه المطالبات (الشكاوى) في مجلد منفصل باسم "شكاوى العملاء".

معالجة المطالبات (الشكاوى)

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

21. في حالات استثنائية، عندما تكون المطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل واسعة النطاق و/أو معقدة بطبيعتها، يتم التحقيق في المطالبة (الشكوى) وتجهيز الرد عليها من قبل موظف من القسم القانوني، بالتنسيق مع رئيس القسم القانوني، بالإضافة إلى الموظف المعين وفقا للبند 20 من القواعد لمعالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها.

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

23. إذا تم إرسال استفسار أو مطالبة (شكوى) عن طريق البريد الإلكتروني إلى support@paysera.com:

1.23. يتم إرسال الرد على المطالبة (الشكوى) الواردة بالبريد الإلكتروني إلى العميل من عنوان البريد الإلكتروني support@paysera.com. يتم إرسال رد الشركة من قبل الموظف المعين وفقا للبند 20 من القواعد لمعالجة المطالبات الردود عليها.

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

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

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

26. بعد التحقيق في المطالبة (الشكوى)، تتخذ الشركة قرارا بشأن ما إذا كانت ستعترف بالمطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل على أنها:

1.26. مقبولة - تقر الشركة بأن مطالب العميل مشروعة ومبررة، وتقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة لتلبيتها؛

2.26. مقبولة جزئيا - تعترف الشركة بجزء من مطالب العميل وتقوم بتلبية ما يمكن منها؛

3.26. غير مقبولة - تُعتبر مطالب العميل غير مبررة، وبالتالي لم يتم تلبيتها.

27. إذا قدم العميل مطالبة (شكوى) عبر منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت:

1.27. في موعد أقصاه 30 يوما من تاريخ استلام المطالبة (الشكوى) عبر منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت، يجب على موظف قسم خدمة العملاء تسجيل الدخول إلى المنصة. إذا لم يتم التوصل إلى اتفاق مع العميل، يجب عليه اقتراح بنك ليتوانيا كجهة لتسوية المنازعات؛

2.27. إذا وافق العميل على أن يقوم بنك ليتوانيا بالتحقيق في المطالبة (الشكوى)، تقوم منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت تلقائيا بإرسال المطالبة (الشكوى) إلى بنك ليتوانيا؛

3.27. تقدم هيئة تسوية المنازعات قرارها في غضون 90 يوما؛

4.27. إذا لم يتفق العميل والشركة على هيئة لتسوية المنازعات في غضون 30 يوما، تُعتبر المطالبة (الشكوى) غير نشطة

28. إذا قررت الشركة رفض تلبية المطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل أو تلبيتها جزئيا، يجب أن يستوفي الرد الكتابي للشركة على العميل المتطلبات التالية:

1.28. يجب أن يكون قرار الشركة برفض تلبية المطالبة (الشكوى) أو تلبية المطالبة (الشكوى) جزئيا معللا ومدعوما بالوثائق (يجب إرفاق نسخ منها مع رد الشركة) أو بأحكام اتفاقية خدمات الدفع العامة أو التشريعات ذات الصلة. إذا كانت المطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل تتعلق بمعاملة دفع قد تكون قد نفذت بواسطة محتالين و/أو بسبب إجراءات احتيالية، يجب على الشركة، عند التحقيق في المطالبة (الشكوى)، السعي لتوضيح جميع الظروف المتعلقة بتنفيذ معاملة الدفع المتنازع عليها، والتي قد تساعد في التقييم الصحيح والمعقول لظروف إجراء المصادقة على المعاملة ولنية العميل في تنفيذها؛

2.28. يجب أن يتضمن الرد المكتوب من الشركة معلومات حول تدابير حماية مصالح العميل، بما في ذلك تدابير وحقوق تسوية المنازعات الممكنة، على سبيل المثال لا الحصر. في الحالات التي يكون فيها العميل مستهلكا، يجب أن ينص الرد المكتوب على أن قرار الشركة برفض تلبية المطالبة (الشكوى) أو تلبية جزء منها يمكن الطعن فيه أمام بنك ليتوانيا خلال سنة واحدة من تاريخ تقديم المطالبة (الشكوى) إلى الشركة، وفقا لقواعد الإجراءات خارج المحكمة لتسوية المنازعات بين المستهلكين والمشاركين في السوق المالية، والمعتمدة بموجب القرار رقم 03-23 الصادر عن مجلس إدارة بنك ليتوانيا بتاريخ 26 جانفي 2012.

29. إذا تبين أن المطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل لها ما يبررها (سواء كانت مقبولة أو مقبولة جزئيا) وأن الخدمة المالية قد تم تقديمها بشكل غير صحيح بطريقة انتهكت التوقعات و/أو المصالح المشروعة للعميل، يجب أن يعبر رد الشركة على العميل عن أسف الشركة عن تقديم الخدمة المالية بشكل غير صحيح وأن يتضمن اعتذارا للعميل.

30. يجب أن يوضح رد الشركة بشأن قرار رفض تلبية أو تلبية جزئية للمطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل للعميل أسباب قرار الشركة بأكبر قدر ممكن من الوضوح والشمول، ويمكن اقتراح تدابير إضافية لزيادة رضا العميل عن خدمات الشركة.

خطابات من السلطات المختصة فيما يتعلق بتسوية المنازعات مع العملاء

31. يجب تسجيل الخطابات الواردة من السلطات المختصة بشأن تسوية المنازعات مع العملاء وفقا للإجراءات المعمول بها في سجل الوثائق الواردة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية الداخلية. يتم تسجيل هذه الخطابات من قبل مسؤول الشركة.

32. بعد تسجيل خطاب من جهة مختصة بشأن نزاع مع أحد العملاء، يقوم مسؤول الشركة بإحالته أو إرساله بالبريد الإلكتروني إلى رئيس قسم خدمة العملاء أو رئيس الشعبة المعنية في هذا القسم. بدوره، يقوم رئيس القسم أو الشعبة بإحالة الخطاب أو إرساله بالبريد الإلكتروني إلى الموظف المعين وفقا للبند 20 من القواعد لمعالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها.

33. عند تلقي مطالبة (شكوى) من العميل محالة من بنك ليتوانيا، أو طلب من بنك ليتوانيا لتقديم توضيحات بشأن نزاع يتم التحقيق فيه في البنك، يجب على الشركة:

1.33. يجب على الموظف المعين وفقا للبند 20 من قواعد معالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها إنشاء مهمة منفصلة في نظام إدارة المهام الخاص بالشركة (Jira)، وتخزين جميع المعلومات المتعلقة بالتقدم المحرز، بما في ذلك تاريخ تقديم الرد إلى العميل وبنك ليتوانيا؛

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

المواعيد النهائية لتقديم الردود على المطالبات (الشكاوى)

34. عند تلقي مطالبة (شكوى) تعارض الاعتراف بمعاملة دفع على أنها مصرح بها بشكل صحيح، يجب على الشركة بدء التحقيق فيها دون تأخير، وبحد أقصى بنهاية يوم العمل التالي لتلقي المطالبة (الشكوى).

35. عند استلام مطالبة (شكوى) من العميل، يجب إبلاغ العميل باستلام مطالبة (شكوى) وتسجيلها في سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى) الخاص بالشركة، وذلك في موعد أقصاه يوم عمل واحد.

36. إذا كان العميل مستهلكا، يجب تقديم رد الشركة على مطالبة العميل (الشكوى) في موعد لا يتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ استلام المطالبة (الشكوى) المكتوبة. إذا تعذر تقديم الرد خلال هذه الفترة لأسباب خارجة عن سيطرة الشركة، يجب تقديم رد مؤقت إلى العميل يوضح سبب التأخير والموعد المتوقع لتقديم الرد النهائي. لا يمكن أن يتجاوز الموعد النهائي لتقديم الرد النهائي 35 يوم عمل من تاريخ استلام المطالبة المكتوبة (الشكوى).

37. إذا لم يكن العميل مستهلكا، يجب تقديم رد الشركة على مطالبة (شكوى) العميل في موعد لا يتجاوز 30 يوما تقويميا من تاريخ استلام المطالبة (الشكوى)

38. بعد تقديم رد الشركة على مطالبة (شكوى) العميل، يجب على رئيس قسم خدمة العملاء أو رئيس الشعبة المعنية في هذا القسم، أو الموظف المعين وفقا للبند 20 من القواعد لمعالجة المطالبات (الشكاوى) وتجهيز الردود عليها، ملء سجل تسجيل المطالبات (الشكاوى)، والإشارة إلى تاريخ رد الشركة، مع تعليق موجز على مطالبة (شكوى) العميل التي تم حلها.

39. يجب تقديم الردود على الخطابات الواردة من السلطات المختصة بشأن المنازعات مع العملاء في غضون 30 يوما تقويميا من تاريخ استلام الشركة لها، ما لم تحدد هذه الخطابات موعدا نهائيا مختلفا لتقديم الرد.

تخزين المطالبات (الشكاوى) والردود على المطالبات (الشكاوى)

40. يتم تخزين المطالبات (الشكاوى) المقدمة من العميل والردود عليها في نظام Zammad. كما يتم تسجيل المعلومات المتعلقة بهذه المطالبات (الشكاوى) مع الإشارة إلى نظام Zammad في حساب العميل في النظام.

41. تُسجل المطالبات (الشكاوى) الواردة من الجهات المختصة وردود الشركة عليها وفقا لإجراءات الشركة الخاصة بتسجيل الخطابات الواردة والصادرة، ويتم تخزينها في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية الداخلية.

أحكام نهائية

42. إذا قررت الشركة الاعتراف بالمطالبة (الشكوى) المقدمة من العميل على أنها مقبولة أو مقبولة جزئيا، أو تلقت

تعليقات من السلطات المختصة بشأن عدم امتثال الخدمات المقدمة للتشريعات أو وثائق السلطات، فيجب عليها اتخاذ التدابير اللازمة لإزالة حالات عدم الامتثال المحددة ومنع تكرار مطالبات (شكاوى) مماثلة.

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

44. يجب مراجعة هذه القواعد وتعديلها، إذا لزم الأمر، مرة واحدة على الأقل كل عامين، أو أكثر من ذلك إذا حدثت تغييرات في المتطلبات القانونية أو غيرها من الأحداث الهامة.

45. يكون رئيس قسم خدمة العملاء مسؤولا عن تقديم المقترحات المتعلقة بالتعديلات على القواعد إلى الرئيس التنفيذي للشركة أو القسم القانوني.

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

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