Актуализираното споразумение влиза в сила на: 02.04.2026 г.

ПРАВИЛА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ (ОПЛАКВАНИЯ) НА КЛИЕНТИ

ГЛАВА I

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1. Целта на Вътрешните правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти на "Paysera LT" UAB (наричани по-долу „Правилата“) е да гарантира високото качество на клиентската поддръжка в "Paysera LT" UAB (наричано по-долу „Дружеството“) чрез ефективно обработване на жалби (оплаквания) на клиенти и разрешаване на свързаните с тях въпроси.

2. Правилата се прилагат за всички жалби (оплаквания), получени във връзка с обслужването на клиенти, и обхващат качеството и контрола на разрешаването на жалби (оплаквания).

3. Отдел „Обслужване на клиенти“ и другите отговорни служители на Дружеството, участващи в обработката и разрешаването на жалбата (оплакването), трябва да бъдат запознати с Правилата и да ги спазват.

4. Понятията, използвани в Правилата, имат следното значение:

4.1. **Отговор** означава писмен отговор, предоставен на клиента, който разглежда повдигнатите въпроси и/или изисквания.

4.2. **Дружество** означава "Paysera LT" UAB (идентификационен код 300060819, код по ДДС LT10001261114, седалище и адрес на управление: пр. Pilaitės 16, Вилнюс, Република Литва).

4.3. **Клиент** означава физическо или юридическо лице, регистрирано в системата на Дружеството и притежаващо създаден акаунт.

4.4. **Жалба (оплакване)** означава писмено обръщение, подадено от клиента до Дружеството, в което се посочва, че правата и/или законните интереси на дадено лице са нарушени във връзка с или произтичащи от услугите, предоставяни от Дружеството, или сключените договори.

4.5. **Регистър на жалби (оплаквания)** означава регистър, в който се вписват жалби (оплаквания), получени директно от клиенти по пощата, имейл или други електронни средства. Този регистър се поддържа електронно и се публикува във вътрешната мрежа (интранет) на Дружеството.

4.6. **Запитване** означава въпрос или искане, отправено от клиента устно или писмено, във връзка с услугите или поддръжката, предоставяни от Дружеството, когато решаването му е лесно и отговорът може да бъде предоставен незабавно или въпросът може да бъде решен по време на самия контакт с клиента.

4.7. **Потребител** означава физическо (частно) лице, което използва услугите на Дружеството за цели, несвързани с неговата търговска, стопанска или професионална дейност.

4.8. **Партньор** – трета страна (физическо или юридическо лице), ангажирана от Дружеството за предоставяне на услуги на Клиенти или за разпространение на негови продукти. Този термин включва посредници, разпространители на електронни пари и други субекти, действащи на партньорска основа, чрез чиито платформи, уебсайтове или мобилни приложения Клиентите получават достъп до услугите на Дружеството.

4.9. Дружеството носи отговорност за обработването на жалби, свързани с действията на неговите Партньори (посредници) при предоставяне на услугите му. Партньорите са длъжни незабавно, но не по-късно от 1 работен ден, да препращат получените жалби към Дружеството. Дружеството гарантира, че Партньорите спазват изискванията на тези Правила.

ГЛАВА II

РЕГИСТРИРАНЕ НА ЗАПИТВАНИЯ И ЖАЛБИ (ОПЛАКВАНИЯ) НА КЛИЕНТИ

5. Клиентът има право да подаде жалба (оплакване) до Дружеството не по-късно от три месеца, считано от момента, в който е узнал или е следвало да узнае за нарушението, което може да е свързано с неговите права или законни интереси.

6. Клиентът може да отправи запитване в писмена форма (като изпрати имейл до support@paysera.bg или по поща до адрес: пр. Pilaitės 16, Вилнюс), устно (по телефон) или лично в Отдел „Обслужване на клиенти“ на адрес пр. Pilaitės 16, Вилнюс.

6.1. Ако жалба (оплакване) е получена чрез Партньор (посредник), отговорният служител трябва незабавно да я регистрира в Регистъра на жалби (оплаквания) (в интранета). Реалното искане и кореспонденцията могат да бъдат обработвани в системата (Zammad). При регистрацията трябва да се отбележи, че жалбата е получена чрез посредник, и да се приложат всички документи и първоначални обяснения, предадени от посредника.

7. Подателите на жалби могат да подават жалби (оплаквания) на литовски език или на друг език, ако това е договорено с Дружеството в договора. Жалбите се приемат и обработват безплатно.

8. Клиентски запитвания, отправени устно (по телефон или в Отдел „Обслужване на клиенти“), се отговарят и необходимата информация се предоставя по време на разговора. Ако не е възможно незабавно предоставяне на отговор и информация при устно запитване, служителят на Отдел „Обслужване на клиенти“ трябва да помоли клиента да подаде запитването в писмена форма.

9. При получаване на писмено клиентско запитване служителят на Отдел „Обслужване на клиенти“ трябва самостоятелно или със съдействието на служители от други отдели да организира и осигури предоставянето на качествен и изчерпателен отговор (информация) на клиента.

10. Ако писмено запитване отговаря на критериите за жалба (оплакване), служителят на Отдел „Обслужване на клиенти“, който подпомага клиента, трябва да го маркира като жалба (оплакване) в системата Zammad и не по-късно от следващия работен ден да го препрати към служителя, определен съгласно чл. 20 от Правилата за обработване на жалби (оплаквания) и изготвяне на отговорите по тях, който го регистрира в Регистъра на жалби (оплаквания).

11. Клиентите, които считат, че техните права или законни интереси са нарушени поради неправомерни действия на Дружеството или негови служители, имат право да подадат жалба (оплакване) до Дружеството по следните начини:

11.1. Чрез попълване и предаване на жалба (оплакване) в Отдел „Обслужване на клиенти“ на адрес пр. Pilaitės 16, Вилнюс;

11.2. Чрез изпращане на жалбата (оплакването) по пощата до адрес пр. Pilaitės 16, Вилнюс;

11.3. Чрез изпращане на имейл до support@paysera.bg. За целите на идентификацията на клиента се приемат само жалби (оплаквания), изпратени от личния имейл адрес на клиента, посочен в неговия акаунт; На уебсайта на Дружеството www.paysera.bg чрез попълване на формуляра за запитване, публикуван в секцията „Пишете ни“;

12. Жалба (оплакване) може да бъде подадена и от упълномощен представител на клиента (напр. адвокат, който представлява клиента). В този случай упълномощеното лице трябва да предостави документи, удостоверяващи правомощията му да действа от името на клиента (напр. пълномощно или друг договор за представителство). Документът, удостоверяващ представителната власт, се копира, заверява се от отговорния служител (с печат „Вярно с оригинала“, име, фамилия, длъжност, подпис и дата на лицето, изготвило и удостоверило копието), и се прилага към жалбата. Ако липсват такива документи, отговорният служител трябва да ги изиска.

13. Жалбата (оплакването) трябва да съдържа:

13.1. Пълно име (за физическо лице) / наименование (за юридическо лице) на клиента;

13.2. Адрес на клиента;

13.3. Телефонен номер или имейл адрес;

13.4. Дата на подаване на жалбата (оплакването);

13.5. Същността на жалбата (оплакването), т.е. кои права или законни интереси са нарушени;

13.6. Исканията към Дружеството;

13.7. Документи, свързани с жалбата (оплакването), ако клиентът разполага с такива;

14. Ако поне един от задължителните елементи, посочени в чл. 13, не е предоставен, Дружеството има право да изиска от клиента да уточни (допълни) жалбата (оплакването).

15. Писмената жалба (оплакване), подадена от клиента, трябва да бъде изготвена четливо и ясно и да бъде подписана от клиента или от упълномощено от него лице.

16. На устни жалби (оплаквания) се отговаря по време на разговора, като клиентът се информира, че писмени отговори се предоставят само на писмени жалби (оплаквания).

17. Всички жалби (оплаквания), подадени в Отдел „Обслужване на клиенти“ на адрес пр. Pilaitės 16, Вилнюс, или изпратени по поща на същия адрес, трябва да бъдат сканирани и препратени по имейл не по-късно от следващия работен ден до служителя, определен съгласно чл. 20 от Правилата, който ги регистрира в Регистъра на жалби (оплаквания).

18. Жалби (оплаквания), получени на имейл адрес support@paysera.bg, не по-късно от следващия работен ден след получаването им се възлагат в системата Zammad на служителя, определен съгласно чл. 20 от Правилата, който ги регистрира в Регистъра на жалби (оплаквания).

ГЛАВА III

ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ (ОПЛАКВАНИЯ)

19. С цел да се осигури безпристрастност, Дружеството гарантира, че разглеждането на жалба няма да бъде възложено на служител, чиито действия или бездействие са предмет на жалбата.

20. Претенциите (жалбите), подадени от клиентите, се разглеждат, а отговорите на Дружеството им се подготвят и подписват от служител, назначен от ръководителя на Отдел „Обслужване на клиенти" като отговорен за разглеждането на претенции (жалби) и подготовка на отговори на тях.

21. Дружеството отделя достатъчно човешки ресурси, за да осигури правилно разглеждане на жалбите и предоставя редовно обучение на служителите, участващи в разглеждането на жалби.

22. В изключителни случаи, когато претенция (жалба), подадена от клиента, е обширна и/или от сложен характер, претенцията (жалбата) се разглежда и отговорът се изготвя от служител на Юридическия отдел, в координация с ръководителя на Юридическия отдел, заедно със служителя, назначен в съответствие с т. 20 на Правилата за обработка на претенции (жалби) и изготвяне на отговори на тях.

23. Ако претенция (жалба), подадена от клиента, е свързана с неподходящи действия на служител на Дружеството, съответният служител на Дружеството и неговият преки ръководител трябва да бъдат информирани за взетото решение.

24. Ако запитване или претенция (жалба) е била подадена по електронна поща pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com или друг имейл адрес:

24.1. Отговорът на претенция (жалба), получена по електронна поща, ще бъде изпратен на клиента от имейл адреса support@paysera.com. Отговорът на Дружеството ще бъде изпратен от служителя, назначен в съответствие с т. 20 на Правилата за обработка на претенции (жалби) и изготвяне на отговори на тях.

24.2. На всички запитвания, получени по електронна поща support@paysera.com, се отговаря от служителите на Отдел „Обслужване на клиенти" – самостоятелно или с помощта на други служители на Дружеството.

25. Във всички случаи отговорът на Дружеството на претенция (жалба), изпратена от имейл адреса support@paysera.com, трябва да бъде съгласуван с ръководителя на Отдел „Обслужване на клиенти" или ръководителя на подразделение на този отдел.

26. Претенция (жалба) се счита за решена, когато са предприети всички действия за решаване на проблема, взети са решения и е даден отговор на клиента.

27. След разглеждане на претенция (жалба), Дружеството взема решение да признае претенцията (жалбата), подадена от клиента, като:

27.1. Удовлетворена – Дружеството признава, че исканията на клиента са законни и обосновани и предприема действия за изпълнението им;

27.2. Частично удовлетворена – Дружеството частично удовлетворява исканията на клиента;

27.3. Неудовлетворена – исканията на клиента са неоснователни и поради това не са удовлетворени.

28. Ако Дружеството реши да откаже да удовлетвори или да удовлетвори частично претенция (жалба), подадена от клиента, писменият отговор на Дружеството към клиента трябва да отговаря на следните изисквания:

29. Решението на Дружеството да отхвърли жалба (или да я удовлетвори частично) трябва да бъде мотивирано и подкрепено с документи (факти) и правни разпоредби. Отговорът към клиента се изготвя на езика, на който е сключен договорът за услуга, или на друг език, договорен с клиента. Когато жалбата не е уважена, отговорът на Дружеството трябва да бъде придружен от документи (или копия от тях), подкрепящи решението, освен ако такива документи вече са били предоставени по-рано.

29.1. Ако претенция (жалба), подадена от клиента, оспорва платежна транзакция, която е могла да бъде извършена от измамници и/или поради измамни действия, Дружеството, когато разглежда претенцията (жалбата), се стреми да изясни всички обстоятелства, свързани с изпълнението на спорната платежна транзакция и свързани с нея.

30. Писменият отговор на Дружеството трябва да предоставя информация относно мерките за защита на интересите на клиента, включително, но не само, възможни мерки и права за разрешаване на спорове.

30.1. В случаите, когато клиентът е потребител, писменият отговор, предоставен му, трябва да посочва, че решението на Дружеството може да бъде обжалвано пред Литовската банка в рамките на една година от датата на подаване на претенцията (жалбата).

30.2. Писменият отговор на Дружеството трябва да включва информация, че клиентът може да подаде жалба до Литовската банка по следните начини:

30.3. Чрез електронната система за разрешаване на спорове:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Чрез попълване и подписване на Формуляра за заявление на потребител: Формуляр за заявление на потребител и изпращането му до Отдела за право и лицензиране на Литовската банка;

30.4. **Имейл:** ra@lb.lt или info@lb.lt

30.5. **Адрес:** Литовска банка, Отдел за право и лицензиране, ул. Totorių 4, 01121 Вилнюс, Литва.

31. Ако претенция (жалба), подадена от клиента, бъде призната за обоснована, отговорът на Дружеството трябва да изразява съжаление и да включва извинение към клиента.

32. Отговорът на Дружеството относно отказа или частичното удовлетворяване трябва ясно да обяснява причините и може да предложи допълнителни мерки за повишаване на удовлетвореността на клиента.

ГЛАВА IV

ПИСМА ОТ КОМПЕТЕНТНИ ОРГАНИ ОТНОСНО РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ С КЛИЕНТИ

33. Писмата от компетентните органи относно разрешаване на спорове с клиенти се регистрират съгласно установената процедура за обработване на входящи документи в Регистъра на входящите документи във вътрешната система за електронно управление на документи. Писмата от компетентните органи се регистрират от администратора на Дружеството.

34. След регистриране на писмо от компетентен орган относно спор с клиент, администраторът на Дружеството го препраща или изпраща по имейл до ръководителя на Отдел „Обслужване на клиенти“ или до ръководителя на съответното звено на този отдел, който незабавно го препраща или изпраща по имейл до служителя, определен съгласно чл. 20 от Правилата за обработване на жалби (оплаквания) и изготвяне на отговорите по тях.

35. При получаване на жалба (оплакване) на клиент, препратена от Банката на Литва, или при получаване на искане от Банката на Литва за предоставяне на обяснения относно спор, който се разглежда в Банката на Литва:

35.1. Служителят, отговорен за обработването на жалби (оплаквания) на клиенти и изготвянето на отговори, създава отделна задача в системата за управление на задачи Jira на Дружеството само в случаите, когато е необходима допълнителна проверка, участие на други отдели или изготвяне на становище от Правния отдел. В такива случаи цялата информация, свързана с изготвянето на отговора до клиента и предоставянето му на Банката на Литва, включително напредъка и сроковете, се записва в системата Jira.

35.2. Отговорът на Дружеството към клиента и/или Банката на Литва трябва да бъде съгласуван с Правния отдел.

ГЛАВА V

СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ОТГОВОРИ ПО ЖАЛБИ (ОПЛАКВАНИЯ)

36. При получаване на жалба (оплакване), оспорваща признаването на платежна транзакция за надлежно разрешена, Дружеството трябва да започне нейното разследване незабавно, но не по-късно от края на следващия работен ден след получаването на жалбата (оплакването).

37. При получаване на жалба (оплакване) на клиент, клиентът трябва да бъде уведомен, че неговата жалба (оплакване) е получена и е регистрирана в Регистъра на жалби (оплаквания) на Дружеството, не по-късно от 1 (един) работен ден.

38. Ако клиентът е потребител, отговорът на Дружеството по жалбата (оплакването) трябва да бъде предоставен не по-късно от 15 работни дни от датата на получаване на писмената жалба (оплакването). Ако по причини извън контрола на Дружеството не е възможно да се предостави отговор в този срок, на клиента се изпраща временен отговор, в който се посочват причината за забавянето и срокът, в който ще бъде предоставен окончателният отговор. Крайният срок за окончателен отговор не може да надвишава 35 работни дни от датата на получаване на писмената жалба (оплакването).

39. Ако клиентът не е потребител, отговорът на Дружеството по жалбата (оплакването) трябва да бъде предоставен не по-късно от 30 календарни дни от датата на получаване на жалбата (оплакването).

40. След предоставяне на отговор на Дружеството по жалбата (оплакването), ръководителят на Отдел „Обслужване на клиенти“ или ръководителят на съответното звено на този отдел, или служителят, определен съгласно чл. 20 от Правилата за обработване на жалби (оплаквания) и изготвяне на отговорите по тях, актуализира Регистъра на жалби (оплаквания), като посочва датата на отговора и кратък коментар относно разрешената жалба (оплакване).

41. Отговорите на писма от компетентни органи относно спорове с клиенти се предоставят в срок до 30 календарни дни от датата на тяхното получаване от Дружеството, освен ако в тези писма не е посочен друг срок.

ГЛАВА VI

ОЦЕНКА НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ЖАЛБИ (ОПЛАКВАНИЯ) И СЪХРАНЯВАНЕ НА ОТГОВОРИ ПО ЖАЛБИ (ОПЛАКВАНИЯ)

42. Дружеството (ръководителят на Отдел „Обслужване на клиенти“) периодично, но най-малко веднъж годишно, извършва анализ на получените жалби (оплаквания), при който:

42.1. Събира информация за сходни жалби (оплаквания), идентифицира техните първопричини и определя приоритети за отстраняване;

42.2. Оценява дали установените първопричини могат да доведат до жалби (оплаквания), свързани с други услуги;

42.3. Определя и, при необходимост, прилага мерки за отстраняване на тези първопричини;

42.4. Осигурява редовно предоставяне на информация относно системни проблеми на ръководството на Дружеството.

43. Жалбите (оплакванията) на клиенти, отговорите по тях и цялата свързана документация по обработването им се съхраняват в оперативната система Zammad за период не по-кратък от 5 (пет) години от датата на окончателния отговор, предоставен на клиента, и също така се записват в профила на клиента в системата.

44. Жалбите, получени от компетентни органи, и отговорите на Дружеството по такива жалби се регистрират съгласно процедурата за регистриране на входяща и изходяща кореспонденция на Дружеството и се съхраняват във вътрешната система за електронно управление на документи.

45. Дружеството изготвя и подава отчети в съответствие с Приложението към Решение № 03-105 от 6 юни 2013 г. на Управителния съвет на Банката на Литва „Правила за разглеждане на жалби, получени от участници на финансовия пазар“ и „Процедура за подаване на отчети относно получени жалби от участници на финансовия пазар“.

45.1. След края на календарната година, но не по-късно от 1 март на следващата година, Дружеството предоставя на Банката на Литва информация относно получените жалби (оплаквания).

45.2. Отчетите се подават чрез информационната система на Банката на Литва REGATA в JSON формат, като се попълват следните форми:

45.2.1. **форма SKND_01** (количествена информация);

45.2.2. **форма SKND_02** (оценка на оперативни недостатъци и взети решения).

46. Ако бъдат установени неточности в подадените отчети, Дружеството ги коригира и подава актуализирани отчети в срок до 5 (пет) работни дниАко имате какъвто и да е въпрос относно услугите на „Пейсера" или искате да ни уведомите за нещо относно предоставянето на услугите на „Пейсера", можете да се свържете с нас:

ГЛАВА VII

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

47. Ако Дружеството реши да признае жалба (оплакване), подадена от клиента, за удовлетворена или частично удовлетворена, или получи забележки от компетентни органи относно несъответствие на предоставяните услуги със законодателството или документи на компетентните органи, то предприема мерки за отстраняване на установените несъответствия и за предотвратяване на причините за възникване на подобни жалби (оплаквания).

48. Настоящите Правила се одобряват и изменят със заповед на Главния изпълнителен директор на Дружеството.

49. Настоящите Правила се преразглеждат и, при необходимост, се изменят най-малко веднъж на всеки две години или по-често, например при промени в законовите изисквания или други значими събития.

50. Ръководителят на Отдел „Обслужване на клиенти“ отговаря за представянето на предложения за изменения на Правилата пред Главния изпълнителен директор на Дружеството или Правния отдел.

51. Настоящите Правила и техните изменения се публикуват във вътрешната мрежа (интранет) на Дружеството. Служителите на Дружеството се считат за запознати с Правилата и/или техните изменения от датата на публикуването им в интранета.

Вътрешни правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти (валидни до 18.03.2022 г.)

Вътрешни правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти (валидни до 26.08.2024 г.)

Вътрешни правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти (валидни до 02.04.2026 г.)