Uuendatud leping jõustus 02-04-2026

KLIENDI NÕUETE (KAEBUSTE) VASTUVÕTMISE JA MENETLEMISE EESKIRJAD

I PEATÜKK

ÜLDSÄTTED

1. Paysera LT, UAB klientide nõuete (kaebuste) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjade (edaspidi: eeskirjad) eesmärk on tagada Paysera LT, UAB (edaspidi: ettevõte) klienditoe kõrge kvaliteet klientide nõuete (kaebuste) tõhusa töötlemise ja nendega seotud küsimuste lahendamise kaudu.

2. Eeskirju kohaldatakse kõikidele klienditoega seoses laekunud nõuetele (kaebustele) ning need hõlmavad nõuete (kaebuste) lahendamise kvaliteeti ja kontrolli.

3. Nõude (kaebuse) menetlemise ja lahendamisega seotud klienditoe osakond ja teised ettevõtte vastutavad töötajad peavad olema eeskirjadega tutvunud ja neid järgima.

4. Eeskirjades kasutatud mõistetel on järgmine tähendus:

4.1. **Vastus** tähendab kliendile antud kirjalikku vastust, milles käsitletakse tõstatatud küsimusi ja/või nõudeid.

4.2. **Ettevõte** tähendab Paysera LT, UAB (juriidilise isiku kood 300060819, käibemaksukohustuslase kood LT10001261114, asukoht Pilaitės pr. 16, Vilnius, Leedu Vabariik).

4.3. **Klient** tähendab ettevõtte süsteemis registreeritud ja konto loonud füüsilist või juriidilist isikut.

4.4. **Kaebus (nõue)** tähendab esitaja poolt ettevõttele esitatud kirjalikku pöördumist, milles märgitakse, et seoses ettevõtte poolt osutatavate teenuste või sõlmitud lepingutega või neist tulenevalt on rikutud isiku õigusi ja/või õigustatud huve.

4.5. **Nõuete (kaebuste) registreerimise logi** tähendab logi, kuhu registreeritakse otse klientidelt posti, e-posti või muul elektroonilisel teel saadud nõuded (kaebused). Seda registreerimislogi peetakse elektrooniliselt ja see avaldatakse ettevõtte siseveebis.

4.6. **Päring** tähendab kliendi poolt kas suuliselt või kirjalikult tehtud päringut või taotlust seoses ettevõtte poolt osutatavate teenuste või toega, mille puhul päringu või taotluse lahendamine on lihtne ja vastuse saab anda kohe või olukorra saab lahendada kliendiga suhtlemise käigus.

4.7. **Tarbija** tähendab füüsilist (era)isikut, kes kasutab ettevõtte teenuseid äri-, kaubandus- või kutsetegevusega mitteseotud eesmärkidel.

4.8. **Partner** – kolmas isik (füüsiline või juriidiline isik), keda ettevõte on kaasanud klientidele teenuste osutamiseks või oma toodete levitamiseks. See mõiste hõlmab vahendajaid, e-raha agente ja teisi partnerluse alusel tegutsevaid üksusi, kelle hallatavate platvormide, veebisaitide või mobiilirakenduste kaudu võimaldatakse klientidele juurdepääs ettevõtte teenustele.

4.9. Ettevõte võtab endale vastutuse ettevõtte partnerite (vahendajate) tegevusega seotud kaebuste lahendamise eest ettevõtte teenuste osutamisel. Partnerid peavad kõik saadud kaebused ettevõttele edastama viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 1 tööpäeva jooksul. Ettevõte tagab, et partnerid järgivad käesolevate eeskirjade nõudeid.

II PEATÜKK

KLIENTIDE PÄRINGUTE JA NÕUETE (KAEBUSTE) REGISTREERIMINE

5. Kliendil on õigus esitada ettevõttele kaebus hiljemalt kolme kuu jooksul hetkest, mil ta sai teada või oleks pidanud teada saama rikkumisest, mis võib olla seotud tema õiguste või õigustatud huvidega.

6. Klient võib esitada päringu kirjalikult (saates e-kirja aadressile klienditugi@paysera.ee või posti teel aadressile Pilaitės pr. 16, Vilnius), suuliselt (telefoni teel) või isiklikult klienditoe osakonnas aadressil Pilaitės pr. 16, Vilnius.

6.1. Kui kaebus laekub partneri (vahendaja) kaudu, peab vastutav töötaja selle viivitamatult registreerima nõuete (kaebuste) registris (siseveebis). Tegelikku taotlust ja kirjavahetust võib hallata (Zammad) süsteemis. Registreerimisel tuleb märkida, et kaebus laekus vahendaja kaudu, ning lisada tuleb kõik vahendaja poolt edastatud dokumendid ja esialgsed selgitused.

7. Esitajad võivad esitada kaebusi leedu keeles või muus keeles, kui selles on ettevõttega lepingus kokku lepitud. Kaebusi võetakse vastu ja menetletakse tasuta.

8. Suuliselt (telefoni teel või klienditoe osakonnas) tehtud kliendipäringutele vastatakse ja neile vajalik teave edastatakse vestluse käigus. Kui suulisele päringule ei ole võimalik kohe vastust ja teavet anda, palub klienditoe osakonna töötaja kliendil esitada päring kirjalikult.

9. Kirjaliku kliendipäringu saamisel peab klienditoe osakonna töötaja iseseisvalt või teiste osakondade töötajate kaasabil korraldama ja tagama kliendile kvaliteetse ja igakülgse vastuse (teabe) andmise.

10. Kui kirjalik päring vastab nõude (kaebuse) kriteeriumitele, märgib klienti abistav klienditoe osakonna töötaja selle Zammad süsteemis nõudeks (kaebuseks) ning edastab selle hiljemalt järgmisel tööpäeval nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötajale, kes registreerib nõude (kaebuse) nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

11. Klientidel, kes usuvad, et ettevõtte või tema töötajate ebakohase tegevuse tõttu on rikutud nende õigusi või õigustatud huve, on õigus esitada ettevõttele nõue (kaebus) järgmistel viisidel:

11.1. täites nõude (kaebuse) ja andes selle üle ettevõtte klienditoe osakonnale aadressil Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. saates nõude (kaebuse) posti teel aadressile Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. saates e-kirja aadressile klienditugi@paysera.ee. Kliendi tuvastamise eesmärgil võetakse vastu ainult kliendi kontol märgitud kliendi isiklikult e-posti aadressilt saadetud nõudeid (kaebusi); ettevõtte veebilehel www.paysera.lt, täites jaotises "Kirjutage meile" avaldatud päringuvormi;

12. Nõude (kaebuse) võib esitada kliendi volitatud esindaja (nt klienti esindav advokaat). Sel juhul peab volitatud isik esitama dokumendid, mis kinnitavad tema volitusi kliendi nimel tegutseda (nt volikiri või muu esindusleping). Kliendi nimel tegutsema volitav dokument tuleb kopeerida ja kinnitada vastutava töötaja poolt (templiga, millele on märgitud "Kinnitatud koopia" ning koopia tegija ja originaaliga võrdleja ees- ja perekonnanimi, ametikoht, allkiri ja kuupäev) ning lisada nõudele (kaebusele). Kui kliendi volitatud esindaja esitatud nõue (kaebus) ei sisalda esindaja volitusi kinnitavaid dokumente, peab nõuet (kaebust) menetlev vastutav töötaja nõudma nende dokumentide esitamist.

13. Nõudes (kaebuses) tuleb täpsustada:

13.1. kliendi täisnimi (füüsilise isiku puhul) / kliendi nimi (juriidilise isiku puhul);

13.2. kliendi aadress;

13.3. telefoninumber või e-posti aadress;

13.4. nõude (kaebuse) esitamise kuupäev;

13.5. nõude (kaebuse) olemus, s.o milliseid kliendi õigusi või õigustatud huve on rikutud;

13.6. ettevõttele esitatud nõudmised;

13.7. nõudega (kaebusega) seotud dokumendid, kui kliendil neid on.

14. Kui vähemalt ühte eeskirjade punktis 13 nimetatud kohustuslikest andmetest ei ole esitatud, on ettevõttel õigus nõuda kliendilt nõude (kaebuse) selgitamist (täiendamist).

15. Kliendi esitatud kirjalik nõue (kaebus) peab olema kirjutatud korralikult ja loetavalt ning allkirjastatud kliendi või tema volitatud isiku poolt.

16. Kliendi suulistele nõuetele (kaebustele) vastatakse vestluse käigus ning klienti teavitatakse, et kirjalikud vastused antakse ainult laekunud kirjalikele nõuetele (kaebustele).

17. Kõik kliendi nõuded (kaebused), mis on esitatud klienditoe osakonnas aadressil Pilaitės pr. 16, Vilnius, või saadetud posti teel aadressile Pilaitės pr. 16, Vilnius, tuleb skaneerida ja edastada e-posti teel hiljemalt järgmisel tööpäeval pärast nende kättesaamist eeskirjade punkti 20 kohaselt määratud töötajale, kes registreerib nõude (kaebuse) nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

18. E-posti aadressil klienditugi@paysera.ee laekunud klientide nõuded (kaebused) määratakse hiljemalt järgmisel tööpäeval pärast nende kättesaamist Zammad süsteemis eeskirjade punkti 20 kohaselt määratud töötajale, kes registreerib nõude (kaebuse) nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

III PEATÜKK

NÕUETE (KAEBUSTE) MENETLEMINE

19. Erapooletuse tagamiseks tagab ettevõte, et kaebuse lahendamist ei määrata töötajale, kelle tegevus või tegevusetus on kaebuse objektiks.

20. Klientide esitatud nõudeid (kaebusi) uurib ning ettevõtte vastused neile koostab ja allkirjastab klienditoe osakonna juhataja poolt nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise eest vastutavaks määratud töötaja.

21. Ettevõte eraldab piisavalt inimressursse, et tagada kaebuste nõuetekohane menetlemine, ning pakub regulaarset koolitust kaebuste lahendamisega tegelevatele töötajatele.

22. Erandjuhtudel, kui kliendi esitatud nõue (kaebus) on mahukas ja/või keerukas, uurib nõuet (kaebust) ja koostab vastuse õigusosakonna töötaja kooskõlastatult õigusosakonna juhatajaga, koos eeskirjade punkti 20 kohaselt määratud töötajaga.

23. Kui kliendi esitatud nõue (kaebus) on seotud ettevõtte töötaja ebakohase tegevusega, tuleb tehtud otsusest teavitada vastavat ettevõtte töötajat ja tema vahetut ülemust.

24. Kui päring või nõue (kaebus) esitati e-posti teel aadressidele pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com või muul e-posti teel:

24.1. e-posti teel saadud vastus nõudele (kaebusele) saadetakse kliendile e-posti aadressilt klienditugi@paysera.ee. Ettevõtte vastuse saadab eeskirjade punkti 20 kohaselt määratud töötaja.

24.2. kõikidele e-posti aadressil klienditugi@paysera.ee laekunud päringutele vastavad klienditoe osakonna töötajad kas iseseisvalt või ettevõtte teiste töötajate abiga.

25. Kõikidel juhtudel tuleb ettevõtte vastus e-posti aadressilt klienditugi@paysera.ee saadetud nõudele (kaebusele) kooskõlastada klienditoe osakonna juhataja või selle osakonna talituse juhiga.

26. Nõue (kaebus) loetakse lahendatuks, kui kõik olukorra lahendamise toimingud on tehtud, otsused langetatud ja kliendile on vastatud.

27. Pärast nõude (kaebuse) uurimist teeb ettevõte otsuse tunnistada kliendi esitatud nõue (kaebus) järgmiselt:

27.1. rahuldatud – ettevõte tunnistab, et kliendi nõudmised on õigustatud ja põhjendatud, ning tegutseb nende täitmiseks;

27.2. osaliselt rahuldatud – ettevõte rahuldab kliendi nõudmised osaliselt;

27.3. rahuldamata – kliendi nõudmised on põhjendamatud ja seetõttu jäetakse need rahuldamata.

28. Kui ettevõte otsustab kliendi esitatud nõude (kaebuse) rahuldamisest keelduda või selle osaliselt rahuldada, peab ettevõtte kirjalik vastus kliendile vastama järgmistele nõuetele:

29. Ettevõtte otsus kaebus tagasi lükata (või osaliselt rahuldada) peab olema põhjendatud ning tuginema dokumentidele (faktidele) ja õigusnormidele. Vastus kliendile koostatakse keeles, milles sõlmiti teenusleping, või muus kliendiga kokkulepitud keeles. Kui kaebust ei rahuldata, peavad ettevõtte vastusele olema lisatud otsust toetavad dokumendid (või nende koopiad), välja arvatage juhul, kui need dokumendid on juba varem esitatud.

29.1. Kui kliendi esitatud nõue (kaebus) vaidlustab maksetehingu, mille võisid sooritada petturid ja/või mis toimus pettuse tõttu, püüab ettevõte nõude (kaebuse) uurimisel selgitada välja kõik vaidlusaluse maksetehingu sooritamisega seotud ja sellega kaasnevad asjaolud.

30. Ettevõtte kirjalik vastus peab sisaldama teavet kliendi huvide kaitsmise meetmete kohta, sealhulgas, kuid mitte ainult, võimalike vaidluste lahendamise meetmete ja õiguste kohta.

30.1. Juhtudel, kui kliendiks on tarbija, peab talle esitatavas kirjalikus vastuses olema märgitud, et ettevõtte otsuse saab edasi kaevata Leedu Pangale ühe aasta jooksul alates nõude (kaebuse) esitamise kuupäevast.

30.2. Ettevõtte kirjalik vastus peab sisaldama teavet selle kohta, et klient võib esitada kaebuse Leedu Pangale järgmistel viisidel:

30.3. elektroonilise vaidluste lahendamise süsteemi kaudu:https://www.epaslaugos.lt/portal/. täites ja allkirjastades tarbija avalduse vormi: Tarbija taotlusvorm ning esitades selle Leedu Panga õigus- ja litsentsimisosakonnale.

30.4. **E-post:** priežiūra@lb.lt või info@lb.lt

30.5. **Aadress:** Bank of Lithuania, Law and Licensing Department, Totorių St. 4, 01121 Vilnius, Lithuania.

31. Kui kliendi esitatud nõue (kaebus) osutub põhjendatuks, väljendatakse ettevõtte vastuses kahetsust ja vabandatakse kliendi ees.

32. Ettevõtte vastus rahuldamata jätmise või osalise rahuldamise kohta peab selgitama põhjuseid selgelt ning võib pakkuda täiendavaid meetmeid kliendi rahulolu suurendamiseks.

IV PEATÜKK

PÄDEVATE ASUTUSTE KIRJAD KLIENTIDEGA SEOTUD VAIDLUSTE LAHENDAMISE KOHTA

33. Pädevate asutuste kirjad klientidega vaidluste lahendamise kohta registreeritakse vastavalt sissetulevate dokumentide käsitlemiseks kehtestatud korrale sissetulevate dokumentide registris sisemises elektroonilises dokumendihaldussüsteemis. Pädevate asutuste kirjad registreerib ettevõtte administraator.

34. Pärast kliendiga tekkinud vaidluse kohta pädeva asutuse kirja registreerimist edastab ettevõtte administraator selle või saadab selle e-posti teel klienditoe osakonna juhatajale või selle osakonna talituse juhatajale, kes edastab kirja viivitamata või saadab e-kirjaga eeskirjade punkti 20 kohaselt määratud töötajale.

35. Leedu Panga poolt edastatud kliendi nõude (kaebuse) või Leedu Panga selgitustaotluse saamisel Leedu Pangas uuritava vaidluse kohta:

35.1. kliendi kaebuste (nõuete) menetlemise ja vastuste koostamise eest vastutav töötaja loob ettevõtte Jira ülesannete haldamise süsteemis eraldi ülesande ainult juhtudel, kui olukord nõuab täiendavat uurimist, teiste osakondade kaasamist või õigusosakonna arvamuse koostamist. Sellistel juhtudel registreeritakse Jira süsteemis kogu teave, mis on seotud kliendile vastuse koostamise ja Leedu Pangale esitamisega, sealhulgas edenemine ja tähtajad.

35.2. ettevõtte vastus kliendile ja/või Leedu Pangale tuleb kooskõlastada õigusosakonnaga.

V PEATÜKK

NÕUETELE (KAEBUSTELE) VASTUSTE ESITAMISE TÄHTAJAD

36. Ettevõte peab maksetehingu nõuetekohaseks tunnistamist vaidlustava nõude (kaebuse) saamisel alustama selle uurimist viivitamata ja hiljemalt nõude (kaebuse) saamisele järgneva tööpäeva lõpuks.

37. Kliendi nõude (kaebuse) saamisel teavitatakse klienti hiljemalt 1 (ühe) tööpäeva jooksul, et tema nõue (kaebus) on kätte saadud ja registreeritud ettevõtte nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

38. Kui kliendiks on tarbija, tuleb ettevõtte vastus kliendi nõudele (kaebusele) esitada hiljemalt 15 tööpäeva jooksul alates kirjaliku nõude (kaebuse) kättesaamisest. Juhul, kui ettevõttest mitteolenevatel põhjustel ei ole võimalik vastust anda 15 tööpäeva jooksul, tuleb kliendile esitada esialgne vastus, märkides ära viivitamise

põhjuse ja tähtaja, milleks lõplik vastus antakse. Lõpliku vastuse esitamise tähtaeg ei või ületada 35 tööpäeva kirjaliku nõude (kaebuse) laekumisest.

39. Kui klient ei ole tarbija, tuleb ettevõtte vastus kliendi nõudele (kaebusele) esitada hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul nõude (kaebuse) kättesaamisest.

40. Pärast ettevõtte vastuse andmist kliendi nõudele (kaebusele) täidab klienditoe osakonna juhataja, selle osakonna talituse juhataja või eeskirjade punkti 20 kohaselt määratud töötaja nõuete (kaebuste) registreerimise logi, märkides vastuse kuupäeva ja lühikommentaari lahendatud nõude (kaebuse) kohta.

41. Vastused pädevate asutuste kirjadele, mis puudutavad klientidega tekkinud vaidlusi, esitatakse 30 kalendripäeva jooksul alates nende ettevõttesse laekumisest, kui neis kirjades ei ole määratud teistsugust tähtaja.

VI PEATÜKK

KAEBUSTE (NÕUETE) TULEMUSTE HINDAMINE JA VASTUSTE SÄILITAMINE

42. Ettevõte (klienditeeninduse osakonna juhataja) teostab perioodiliselt, kuid vähemalt kord aastas, laekunud kaebuste analüüsi, mille käigus:

42.1. kogub teavet sarnaste kaebuste kohta, tuvastab nende algpõhjused ja seab prioriteedid nende kõrvaldamiseks;

42.2. hindab, kas tuvastatud algpõhjused võivad põhjustada kaebusi seoses teiste teenustega;

42.3. määrate ja vajadusel rakendab meetmeid nende algpõhjuste kõrvaldamiseks;

42.4. tagab, et teave süsteemsete probleemide kohta edastatakse regulaarselt ettevõtte juhtkonnale.

43. Kliendi kaebusi (nõudeid), vastuseid neile ja kogu seotud menetlusdokumentatsiooni säilitatakse operatiivses Zammad süsteemis vähemalt 5 (viis) aastat alates kliendile lõpliku vastuse andmise kuupäevast ning need fikseeritakse ka süsteemis kliendi profiili all.

44. Pädevatelt asutustelt laekunud kaebused ja ettevõtte vastused neile registreeritakse vastavalt ettevõtte sissetuleva ja väljamineva kirjavahetuse registreerimise korrale ning säilitatakse sisemises elektroonilises dokumendihaldussüsteemis.

45. Ettevõte koostab ja esitab aruandeid vastavalt Leedu Panga nõukogu 6. juuni 2013 määruse nr 03-105 lisale „Finantsturu osalistele laekunud kaebuste läbivaatamise eeskirjad“ ja „Finantsturu osalistele laekunud kaebuste aruannete esitamise kord“.

45.1. Pärast kalendriaasta lõppu ja mitte hiljem kui järgmise aasta 1. märtsiks esitab ettevõte Leedu Pangale teabe laekunud kaebuste kohta.

45.2. Aruanded esitatakse Leedu Panga infosüsteemi REGATA kaudu JSON-vormingus, täites järgmised vormid:

45.2.1. **vorm SKND_01** (kvantitatiivne teave);

45.2.2. **vorm SKND_02** (tegevuspuuduste ja vastu võetud otsuste hindamine).

46. Kui esitatud aruannetes tuvastatakse ebatäpsusi, parandab ettevõte need ja esitab muudetud aruanded 5 (viie) tööpäeva jooksul.

VII PEATÜKK

LÕPPSÄTTED

47. Kui ettevõte otsustab tunnistada kliendi esitatud nõude (kaebuse) rahuldatuks või osaliselt rahuldatuks või saab pädevatelt asutustelt märkusi teenuste mittevastavuse kohta, võtab ta kasutusele meetmed tuvastatud mittevastavuste kõrvaldamiseks ja sarnaste nõuete põhjuste tekkimise vältimiseks.

48. Käesolevad eeskirjad kinnitatakse ja neid muudetakse ettevõtte tegevjuhi korraldusega.

49. Käesolevad eeskirjad vaadatakse üle ja vajadusel muudetakse vähemalt kord kahe aasta jooksul või sagedamini, näiteks õigusnormide muutumise korral.

50. Eeskirjade muutmise ettepanekute esitamise eest tegevjuhile või õigusosakonnale vastutab klienditoe osakonna juhataja.

51. Käesolevad eeskirjad ja nende muudatused avaldatakse ettevõtte siseveebis. Ettevõtte töötajad loetakse eeskirjade ja/või nende muudatustega tutvunuks alates nende siseveebis avaldamise kuupäevast.

Kliendi nõuete (kaebuste) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjad (kehtib kuni 18.03.2022)

Kliendi nõuete (kaebuste) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjad (kehtib kuni 26.08.2024)

Kliendi nõuete (kaebuste) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjad (kehtib kuni 02.04.2026)