Intrarea în vigoare a acordului actualizat: 26-08-2024

Normele interne privind primirea și prelucrarea cererilor clienților (reclamații)

2. Dispoziții Generale

1. Scopul Regulilor interne pentru primirea și procesarea cererilor (reclamațiilor) clienților Paysera LT, UAB (denumite în continuare Reguli) este de a asigura calitatea înaltă a asistenței pentru clienți la Paysera LT, UAB (denumită în continuare Societate) prin procesarea eficientă a cererilor (reclamațiilor) clienților și rezolvarea problemelor aferente.

2. Normele se aplică tuturor cererilor (reclamațiilor) primite în legătură cu asistența acordată clienților și acoperă calitatea și controlul soluționării cererilor (reclamațiilor).

3. Cererile (reclamațiile) privind tranzacțiile contestate efectuate de client sunt acceptate, înregistrate și prelucrate în conformitate cu prezentele norme.

4. Departamentul de suport pentru clienți și alți angajați responsabili ai societății implicați în prelucrarea și soluționarea cererii (reclamației) trebuie să cunoască și să respecte regulile.

5. Termenii utilizați în norme au următoarele semnificații:

5.1. **Răspuns**înseamnă un răspuns scris furnizat clientului care abordează problemele și/sau cerințele ridicate.

5.2. **Companie** înseamnă Paysera LT, UAB (cod de entitate juridică 300060819, cod de plătitor de TVA LT10001261114, sediul social la Pilaitės pr. 16, Vilnius, Republica Lituania).

5.3. **Platformă online de soluționare a litigiilor** – înseamnă o platformă electronică menită să asiste consumatorii în soluționarea litigiilor rezultate din contractele online.

5.4. **Client** înseamnă o persoană fizică sau juridică înregistrată în sistemul societății și care și-a creat un cont.

5.5. **Cerere (reclamație)** înseamnă un apel scris înaintat de către client către Societate, în care se afirmă că drepturile sau interesele legitime ale unei persoane au fost încălcate în legătură cu serviciile furnizate de Societate sau cu contractele încheiate și se solicită satisfacerea pretențiilor clientului.

5.6. **Registrul de înregistrare a reclamațiilor (cererilor)** înseamnă un registru în care sunt înregistrate cererile (reclamațiile) primite direct de la clienți prin poștă, e-mail sau alte mijloace electronice. Acest jurnal de înregistrare este ținut electronic și publicat pe intranetul societății.

5.7. **Anchetă** înseamnă o întrebare sau o cerere adresată de client, verbal sau în scris, în legătură cu serviciile sau asistența furnizate de societate, în cazul în care soluționarea întrebării sau a cererii nu este complicată, iar răspunsul poate fi furnizat imediat sau problema poate fi rezolvată în cursul contactului cu clientul.

5.8. **Client**înseamnă o persoană fizică (privată) care utilizează serviciile Companiei în scopuri care nu au legătură cu afacerea, comerțul sau activitatea sa profesională.

Înregistrarea solicitărilor de informații și a cererilor clienților (reclamații)

6. Clientul poate trimite o cerere în scris (trimițând un e-mail la support@paysera.com sau prin poștă la Pilaitės

pr. 16, Vilnius), oral (prin telefon), prin intermediul Platformei online de soluționare a litigiilor sau personal la Departamentul de asistență pentru clienți din Pilaitės pr. 16, Vilnius.

7. Toate solicitările clienților primite de societate sunt prelucrate în conformitate cu procedura de înregistrare și asistență a clienților.

8. Solicitările verbale ale clienților (prin telefon sau la departamentul de asistență pentru clienți) primesc răspuns, iar informațiile de care au nevoie sunt furnizate în timpul conversației. În cazul în care nu pot fi furnizate imediat un răspuns și informații pentru o solicitare verbală, angajatul departamentului de asistență pentru clienți solicită clientului să transmită solicitarea în scris.

9. La primirea unei solicitări scrise din partea clientului, angajatul departamentului de asistență pentru clienți trebuie să organizeze și să asigure, independent sau cu ajutorul angajaților din alte departamente, furnizarea unui răspuns (informații) cuprinzător și de înaltă calitate către client.

10. În cazul în care o solicitare scrisă îndeplinește criteriile unei reclamații (plângeri), angajatul departamentului de asistență clienți care ajută clientul o marchează ca reclamație (plângere) în sistemul Zammad și, cel târziu în următoarea zi lucrătoare, o transmite angajatului desemnat în conformitate cu clauza 20 din Norme pentru prelucrarea reclamațiilor (plângerilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea, care înregistrează reclamația (plângerea) în Registrul de înregistrare a reclamațiilor (plângerilor).

11. Clienții care consideră că drepturile sau interesele lor legitime au fost încălcate ca urmare a acțiunilor necorespunzătoare ale societății sau ale angajaților acesteia au dreptul de a depune o reclamație (plângere) la societate în următoarele moduri:

11.1. Prin completarea unei reclamații (plângeri) și predarea acesteia la Departamentul de asistență pentru clienți al societății din Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. Prin trimiterea cererii (reclamației) prin poștă la adresa Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. Prin trimiterea unui e-mail la support@paysera.com. În scopul identificării clientului, vor fi acceptate numai cererile (reclamațiile) trimise de la adresa de e-mail personală a clientului specificată în contul acestuia;

11.4. Pe site-ul web al societății www.paysera.lt prin completarea formularului de cerere publicat în secțiunea "Trimiteți-ne un mesaj";

11.5. Prin intermediul Platformei online de soluționare a litigiilor la adresa https://webgate.ec.europa.eu/odr.

12. O cerere (plângere) poate fi depusă de un reprezentant autorizat al clientului (de exemplu, un avocat care îl reprezintă pe client). În acest caz, persoana autorizată trebuie să furnizeze documente care să confirme autoritatea sa de a acționa în numele clientului (de exemplu, o procură sau un alt acord de reprezentare). Documentul care autorizează persoana să acționeze în numele clientului se copiază, se certifică de către angajatul responsabil (cu o ștampilă indicând "Copie certificată" și numele, prenumele, funcția, semnătura și data persoanei care a făcut și a verificat copia față de original) și se anexează la cerere (reclamație). În cazul în care o cerere (reclamație) depusă de reprezentantul autorizat al clientului nu include documente care să confirme autoritatea reprezentantului, angajatul responsabil care prelucrează cererea (reclamația) trebuie să solicite furnizarea acestor documente.

13. Cererea (reclamația) trebuie să specifice:

13.1. Numele complet (pentru o persoană fizică) al clientului/Numele clientului (pentru o persoană juridică);

13.2. Adresa clientului;

13.3. Numărul de telefon sau adresa de e-mail;

13.4. Data depunerii cererii (reclamației);

13.5. Esența cererii (reclamației), și anume care dintre drepturile sau interesele legitime ale clientului au fost încălcate;

13.6. Cererile adresate societății;

13.7. Documente legate de cerere (reclamație), dacă clientul are vreuna.

14. În cazul în care nu este furnizat cel puțin unul dintre elementele obligatorii de informații specificate în clauza 13 din norme, societatea are dreptul de a solicita clientului să clarifice (completeze) cererea (reclamația).

15. Cererea (reclamația) scrisă depusă de client trebuie să fie redactată într-un mod clar și lizibil și semnată de client sau de o persoană autorizată de client.

16. Solicitările (reclamațiile) orale ale clientului sunt soluționate în timpul conversației, iar clientul este informat că răspunsurile scrise sunt furnizate numai pentru solicitările (reclamațiile) scrise primite.

17. Toate reclamațiile (plângerile) clienților depuse la Departamentul de asistență pentru clienți din Pilaitės pr. 16, Vilnius, sau trimise prin poștă la Pilaitės pr. 16, Vilnius, trebuie scanate și transmise prin e-mail cel târziu în următoarea zi lucrătoare de la primirea lor către angajatul desemnat în conformitate cu clauza 20 din Norme pentru prelucrarea reclamațiilor (plângerilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea, care va înregistra reclamația (plângerea) în Registrul de înregistrare a reclamațiilor (plângerilor).

18. Revendicările (reclamațiile) clienților primite prin e-mail la adresa support@paysera.com vor fi, cel târziu în următoarea zi lucrătoare de la primirea lor, atribuite în sistemul Zammad angajatului desemnat în conformitate cu clauza 20 din Norme pentru prelucrarea revendicărilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea, care va înregistra revendicarea (reclamația) în Registrul de înregistrare a revendicărilor (reclamațiilor).

19. Cererile (reclamațiile) clienților depuse la Departamentul de asistență pentru clienți al societății și răspunsurile la aceste cereri (reclamații) vor fi depuse într-un dosar separat denumit "Reclamații ale clienților".

Procesarea cererilor (reclamațiilor)

20. Revendicările (reclamațiile) depuse de clienți sunt analizate, iar răspunsurile societății la acestea sunt pregătite și semnate de către angajatul desemnat de șeful departamentului de asistență pentru clienți ca fiind responsabil de prelucrarea revendicărilor (reclamațiilor) și de pregătirea răspunsurilor la acestea.

21. În cazuri excepționale, atunci când o reclamație (plângere) prezentată de client este de natură extinsă și/sau complexă, reclamația (plângerea) va fi investigată și răspunsul va fi pregătit de un angajat al departamentului juridic, în coordonare cu șeful departamentului juridic, împreună cu angajatul desemnat în conformitate cu clauza 20 din norme pentru prelucrarea reclamațiilor (plângerilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea.

22. În cazul în care o reclamație (plângere) înaintată de client este legată de acțiunile necorespunzătoare ale unui angajat al societății, angajatul respectiv al societății și superiorul său imediat trebuie informați cu privire la decizia luată.

23. În cazul în care o cerere sau o reclamație (plângere) a fost trimisă prin e-mail la support@paysera.com:

23.1. Răspunsul la o cerere (reclamație) primită prin e-mail va fi trimis clientului de la adresa de e-mail support@paysera.com. Răspunsul societății va fi trimis de către angajatul desemnat în conformitate cu clauza 20 din norme pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea.

23.2. La toate solicitările primite prin e-mail la adresa support@paysera.com vor răspunde angajații departamentului de asistență pentru clienți, fie independent, fie cu ajutorul altor angajați ai societății.

24. În toate cazurile, răspunsul companiei la o reclamație (plângere) trimisă de la adresa de e-mail support@paysera.com trebuie coordonat cu șeful departamentului de asistență pentru clienți sau cu șeful unei divizii a acestui departament.

25. O cerere (reclamație) este considerată rezolvată atunci când au fost întreprinse toate acțiunile de soluționare a problemei, au fost luate decizii și a fost furnizat un răspuns clientului.

26. După investigarea unei cereri (reclamații), Societatea va lua decizia de a recunoaște cererea (reclamația) depusă de client ca:

26.1. Satisfăcut - compania recunoaște că cererile clientului sunt legitime și justificate și ia măsuri pentru a le îndeplini;

26.2. Parțial satisfăcut - societatea satisface parțial cererile clientului;

26.3. Nesatisfăcut - cerințele clientului sunt nejustificate și, prin urmare, nu sunt îndeplinite.

27. În cazul în care clientul a depus o reclamație (plângere) prin intermediul Platformei online de soluționare a litigiilor:

27.1. În termen de cel mult 30 de zile de la data primirii reclamației (plângerii) în platforma online de soluționare a litigiilor, angajatul departamentului de asistență pentru clienți trebuie să se conecteze la platforma online de soluționare a litigiilor și, în cazul în care nu se ajunge la un acord cu clientul, să propună Banca Lituaniei ca organism de soluționare a litigiilor;

27.2. În cazul în care clientul este de acord ca reclamația (plângerea) să fie investigată de Banca Lituaniei, Platforma online de soluționare a litigiilor va transmite automat reclamația (plângerea) către Banca Lituaniei;

27.3. Organismul de soluționare a litigiilor emite o decizie în termen de 90 de zile;

27.4. În cazul în care clientul și societatea nu convin asupra unui organism de soluționare a litigiilor în termen de 30 de zile, cererea (reclamația) va fi considerată inactivă.

28. În cazul în care societatea decide să refuze să satisfacă sau să satisfacă parțial cererea (reclamația) înaintată de client, răspunsul scris al societății către client trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

28.1. Decizia societății de a refuza satisfacerea cererii (reclamației) (sau de a satisface parțial cererea (reclamația)) trebuie să fie motivată, susținută de documente (aceste documente (copii ale acestora) trebuie să fie anexate la răspunsul societății), de dispozițiile Acordului general privind serviciile de plată sau de legislație. În cazul în care reclamația (plângerea) depusă de client contestă o operațiune de plată care ar fi putut fi executată de escroci și/sau ca urmare a unor acțiuni frauduloase, societatea, atunci când investighează reclamația (plângerea), va încerca să clarifice toate circumstanțele legate de executarea operațiunii de plată contestate și asociate acesteia, care ar ajuta societatea să evalueze în mod corect și rezonabil atât circumstanțele procedurii de autentificare pentru operațiunea de plată contestată, cât și circumstanțele intenției clientului de a efectua operațiunea de plată respectivă;

28.2. Răspunsul scris al societății trebuie să furnizeze informații cu privire la măsurile de protecție a intereselor clientului, inclusiv, dar fără a se limita la acestea, la măsurile și drepturile posibile de soluționare a litigiilor. În cazul în care clientul este un consumator, răspunsul scris furnizat acestuia trebuie să precizeze că decizia societății de a refuza să satisfacă sau de a satisface parțial cererea (reclamația) depusă de client poate fi atacată la Banca Lituaniei în termen de un an de la data depunerii cererii (reclamației) la societate, în conformitate cu Normele privind procedura extrajudiciară de soluționare a litigiilor dintre consumatori și participanții la piața financiară din cadrul Băncii Lituaniei, aprobate prin Rezoluția nr. 03-23 a Consiliului Băncii Lituaniei din 26 ianuarie 2012 privind aprobarea normelor pentru procedura extrajudiciară de soluționare a litigiilor dintre consumatori și participanții la piața financiară din cadrul Băncii Lituaniei.

29. În cazul în care reclamația (plângerea) depusă de client se dovedește a fi justificată (indiferent dacă este satisfăcută sau parțial satisfăcută) și este posibil ca serviciul financiar să fi fost furnizat în mod necorespunzător într-un mod care a încălcat așteptările și/sau interesele legitime ale clientului, răspunsul societății către client va exprima regretul societății pentru furnizarea necorespunzătoare a serviciului financiar și va include scuzele adresate clientului.

30. Răspunsul societății cu privire la decizia de a refuza să satisfacă sau să satisfacă parțial cererea (reclamația) depusă de client explică clientului motivele deciziei societății în mod cât mai clar și mai inteligibil posibil și pot fi propuse măsuri suplimentare pentru a spori satisfacția clientului cu privire la serviciile societății.

Scrisori din partea autorităților competente privind soluționarea litigiilor cu clienții

31. Scrisorile din partea autorităților competente privind soluționarea litigiilor cu clienții se înregistrează în conformitate cu procedura stabilită pentru gestionarea documentelor primite în Registrul documentelor primite din sistemul electronic intern de gestionare a documentelor. Scrisorile din partea autorităților competente sunt înregistrate de administratorul societății.

32. După înregistrarea unei scrisori din partea unei autorități competente cu privire la un litigiu cu un client, administratorul societății o transmite sau o trimite prin e-mail șefului departamentului de asistență pentru clienți sau șefului diviziei respective a acestui departament, care transmite imediat scrisoarea sau o trimite prin

e-mail angajatului desemnat în conformitate cu clauza 20 din Norme pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea.

33. La primirea unei reclamații (plângeri) a clientului transmisă de Banca Lituaniei sau a unei solicitări din partea Băncii Lituaniei de a furniza explicații cu privire la un litigiu în curs de investigare la Banca Lituaniei:

33.1. Angajatul desemnat în conformitate cu clauza 20 din norme pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea trebuie să creeze o sarcină separată în sistemul de gestionare a sarcinilor Jira al societății și să stocheze toate informațiile referitoare la progresul și data furnizării unui răspuns clientului și Băncii Lituaniei;

33.2. Răspunsul societății la client și/sau la Banca Lituaniei trebuie coordonat cu departamentul juridic.

Termene limită pentru furnizarea de răspunsuri la reclamații (plângeri)

34. La primirea unei cereri (reclamații) care contestă recunoașterea unei operațiuni de plată ca fiind autorizată în mod corespunzător, societatea trebuie să înceapă investigația fără întârziere, cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare de la primirea cererii (reclamației).

35. La primirea reclamației (plângerii) unui client, clientul va fi informat că reclamația (plângerea) sa a fost primită și înregistrată în Registrul de înregistrare a reclamațiilor (plângerilor) al societății în termen de cel mult 1 (o) zi lucrătoare.

36. În cazul în care clientul este un consumator, răspunsul societății la cererea (reclamația) clientului trebuie să fie furnizat în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data primirii cererii (reclamației) scrise. În cazul în care este imposibil să se furnizeze un răspuns în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința societății, trebuie furnizat clientului un răspuns provizoriu, indicându-se motivul întârzierii și termenul în care va fi furnizat răspunsul final. Termenul pentru furnizarea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la data primirii reclamației (plângerii) scrise.

37. În cazul în care clientul nu este un consumator, răspunsul societății la cererea (reclamația) clientului trebuie să fie furnizat în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data primirii cererii (reclamației).

38. După furnizarea răspunsului societății la cererea (reclamația) clientului, șeful departamentului de asistență pentru clienți sau șeful diviziei respective a acestui departament, sau angajatul desemnat în conformitate cu clauza 20 din norme pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea, completează Registrul de înregistrare a cererilor (reclamațiilor), indică data răspunsului societății și un scurt comentariu cu privire la cererea (reclamația) clientului soluționată.

39. Răspunsurile la scrisorile din partea autorităților competente privind litigiile cu clienții se furnizează în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii lor de către societate, cu excepția cazului în care aceste scrisori specifică un termen diferit pentru furnizarea răspunsului.

Stocarea reclamațiilor (plângerilor) și răspunsurile la reclamații (plângeri)

40. Cererile (reclamațiile) depuse de client și răspunsurile la aceste cereri (reclamații) sunt stocate în sistemul Zammad. Informațiile privind cererile (reclamațiile) depuse de client cu referire la sistemul Zammad sunt, de asemenea, înregistrate în contul clientului din sistem.

41. Cererile (reclamațiile) primite de la autoritățile competente și răspunsurile societății la aceste cereri (reclamații) sunt înregistrate în conformitate cu procedura societății de înregistrare a scrisorilor primite și expediate și stocate în sistemul intern de gestionare electronică a documentelor.

Dispoziții finale

42. În cazul în care societatea decide să recunoască o reclamație (plângere) depusă de client ca fiind satisfăcută sau parțial satisfăcută sau primește observații din partea autorităților competente cu privire la neconformitatea serviciilor furnizate cu legislația sau cu documentele autorităților competente, aceasta ia măsuri pentru a elimina neconformitățile identificate și pentru a preveni apariția unor cauze de reclamații (plângeri) similare.

43. Prezentul regulament se aprobă și se modifică prin ordin al directorului general al societății.

44. Prezentele norme sunt revizuite și, dacă este necesar, modificate cel puțin o dată la doi ani sau mai frecvent, de exemplu, în cazul modificării cerințelor legale sau al altor evenimente semnificative.

45. Șeful departamentului de asistență pentru clienți este responsabil de înaintarea propunerilor de modificare a normelor către directorul general al societății sau către departamentul juridic.

Normele interne privind primirea și prelucrarea cererilor clienților (reclamații) (valabil până la 18.03.2022)

Normele interne privind primirea și prelucrarea cererilor clienților (reclamații) (valabil până la 26.08.2024)