Intrarea în vigoare a acordului actualizat: 02-04-2026

# NORMELE PRIVIND PRIMIREA ȘI PRELUCRAREA CERERILOR CLIENȚILOR (RECLAMAȚII)

## CAPITOLUL I

## DISPOZIȚII GENERALE

1. Scopul Regulilor pentru primirea și procesarea cererilor (reclamațiilor) clienților Paysera LT, UAB (denumite în continuare „Regulile”) este de a asigura calitatea înaltă a asistenței pentru clienți în cadrul Paysera LT, UAB (denumită în continuare „Societatea”) prin procesarea eficientă a cererilor (reclamațiilor) clienților și soluționarea problemelor aferente.

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

3. 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.

4. Termenii utilizați în Reguli au următoarele semnificații:

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

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

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

4.4. **Cerere (reclamație)** înseamnă un apel scris înaintat de către solicitant către Societate, în care se afirmă că drepturile și/sau interesele legitime ale unei persoane au fost încălcate în legătură cu, sau ca urmare a serviciilor furnizate de Societate sau a contractelor încheiate.

4.5. **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.

4.6. **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.

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

4.8. **Partener** – o terță parte (persoană fizică sau juridică) angajată de Societate în furnizarea Serviciilor către Clienți sau în distribuirea produselor sale. Acest termen include Intermediarii, distribuitorii de monedă electronică și alte entități care acționează pe bază de parteneriat, prin intermediul platformelor administrate, site-urilor web sau aplicațiilor mobile prin care Clienților li se acordă acces la Serviciile Societății.

4.9. Societatea își asumă responsabilitatea pentru soluționarea Reclamațiilor legate de acțiunile Partenerilor (intermediarilor) Societății în furnizarea serviciilor Societății. Partenerii trebuie să redirecționeze imediat către Societate orice Reclamație primită, dar nu mai târziu de 1 zi lucrătoare. Societatea se asigură că Partenerii respectă cerințele prezentelor Reguli.

## CAPITOLUL II

## ÎNREGISTRAREA SOLICITĂRILOR DE INFORMAȚII ȘI A CERERILOR CLIENȚILOR (RECLAMAȚII)

5. Clientul are dreptul de a depune o Reclamație la Societate în termen de cel mult trei luni din momentul în care a luat cunoștință sau ar fi trebuit să ia cunoștință de încălcarea care ar putea avea legătură cu drepturile sau interesele sale legitime.

6. Clientul poate trimite o solicitare în scris (trimițând un e-mail la suport@paysera.ro sau prin poștă la Pilaitės pr. 16, Vilnius), oral (prin telefon) sau personal la Departamentul de asistență pentru clienți din Pilaitės pr. 16, Vilnius.

6.1. Dacă o Reclamație este primită prin intermediul unui Partener (Intermediar), angajatul responsabil trebuie să o înregistreze imediat în Registrul de reclamații (cereri) (pe Intranet). Solicitarea efectivă și corespondența pot fi gestionate în sistemul (Zammad). La înregistrare, trebuie specificat faptul că Reclamația a fost primită prin intermediul unui Intermediar și trebuie anexate toate documentele și explicațiile inițiale transmise de Intermediar.

7. Solicitanții pot depune Reclamații în limba lituaniană sau în altă limbă, dacă s-a convenit astfel cu Societatea în contract. Reclamațiile sunt acceptate și procesate gratuit.

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 cereri (reclamații), angajatul Departamentul de asistență clienți care ajută clientul o marchează ca cerere (reclamație) în sistemul Zammad și, cel târziu în următoarea zi lucrătoare, o transmite angajatului desemnat în conformitate cu clauza 20 din Reguli pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea, care înregistrează cererea (reclamația) în Registrul de înregistrare a reclamațiilor (cererilor).

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 suport@paysera.ro. În scopul identificării clientului, vor fi acceptate numai cererile (reclamațiile) trimise de la adresa de e-mail personală a clientului specificată în contul acestuia; Pe site-ul web al Societății www.paysera.lt prin completarea formularului de cerere publicat în secțiunea „Scrie-ne";

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 Reguli, 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 Reguli 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 suport@paysera.ro vor fi, cel târziu în următoarea zi lucrătoare de la primirea lor, atribuite în sistemul Zammad angajatului desemnat în conformitate cu clauza 20 din Reguli pentru prelucrarea revendicărilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea, care va înregistra revendicarea (reclamația) în Registrul de înregistrare a revendicărilor (reclamațiilor).

## CAPITOLUL III

## PROCESAREA CERERILOR (RECLAMAȚIILOR)

19. Pentru a asigura imparțialitatea, Societatea se asigură că soluționarea unei Reclamații nu este atribuită unui angajat ale cărui acțiuni sau inacțiuni fac obiectul Reclamației.

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. Societatea alocă resurse umane suficiente pentru a asigura gestionarea corectă a Reclamațiilor și oferă instruire periodică angajaților implicați în gestionarea Reclamațiilor.

22. 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 Reguli pentru prelucrarea reclamațiilor (plângerilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea.

23. 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.

24. În cazul în care o cerere sau o reclamație (plângere) a fost trimisă prin e-mail la pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com sau alt e-mail:

24.1. Răspunsul la o cerere (reclamație) primită prin e-mail va fi trimis clientului de la adresa de e-mail pagalba@paysera.lt. Răspunsul Societății va fi trimis de către angajatul desemnat în conformitate cu clauza 20 din Reguli pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea.

24.2. La toate solicitările primite prin e-mail la pagalba@paysera.lt vor răspunde angajații Departamentului de asistență pentru clienți, fie independent, fie cu ajutorul altor angajați ai Societății.

25. În toate cazurile, răspunsul Companiei la o reclamație (plângere) trimisă de la adresa de e-mail pagalba@paysera.lt trebuie coordonat cu șeful Departamentului de asistență pentru clienți sau cu șeful unei divizii a acestui departament.

26. 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.

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

27.1. Satisfăcut – Societatea recunoaște că cererile clientului sunt legitime și justificate și ia măsuri pentru a le îndeplini;

27.2. Parțial satisfăcut – Societatea satisface parțial cererile clientului;

27.3. Nesatisfăcut – cerințele clientului sunt nejustificate și, prin urmare, nu sunt îndeplinite.

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:

29. Decizia Societății de a respinge o Reclamație (sau de a o satisface parțial) trebuie să fie motivată și susținută de documente (fapte) și prevederi legale. Răspunsul către Client va fi pregătit în limba în care a fost încheiat acordul de servicii sau în altă limbă convenită cu Clientul. În cazul în care Reclamația nu este admisă,

răspunsul Societății trebuie să fie însoțit de documente (sau copii ale acestora) care susțin decizia, cu excepția cazului în care astfel de documente au fost deja furnizate anterior.

29.1. 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.

30. 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.

30.1. În cazul în care clientul este un consumator, răspunsul scris furnizat acestuia trebuie să precizeze că decizia Societății poate fi atacată la Banca Lituaniei în termen de un an de la data depunerii cererii (reclamației).

30.2. Răspunsul scris al Societății trebuie să includă informații conform cărora Clientul poate depune o plângere la Banca Lituaniei în următoarele moduri:

30.3. Prin intermediul sistemului electronic de soluționare a litigiilor: https://www.epaslaugos.lt/portal/. Prin completarea și semnarea Formularului de Cerere a Consumatorului: Formularul de Cerere a Consumatorului, și depunerea acestuia la Departamentul Juridic și de Licențiere al Băncii Lituaniei;

30.4. **E-mail:** priežiūra@lb.lt sau info@lb.lt

30.5. **Adresă:** Banca Lituaniei, Departamentul Juridic și de Licențiere, str. Totorių 4, 01121 Vilnius, Lituania.

31. Dacă reclamația (plângerea) depusă de client se dovedește a fi justificată, răspunsul Societății va exprima regretul și va include scuze adresate clientului.

32. Răspunsul Societății cu privire la decizia de a refuza să satisfacă sau să satisfacă parțial cererea (reclamația) va explica motivele în mod clar și poate propune măsuri suplimentare pentru a spori satisfacția clientului.

## CAPITOLUL IV

## SCRISORI DIN PARTEA AUTORITĂȚILOR COMPETENTE PRIVIND SOLUȚIONAREA LITIGIILOR CU CLIENȚII

33. 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.

34. 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 Reguli pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea.

35. 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:

35.1. Angajatul responsabil cu gestionarea Reclamațiilor (Cererilor) Clienților și pregătirea răspunsurilor va crea o sarcină separată în sistemul de gestionare a sarcinilor Jira al Societății numai în cazurile în care situația

necesită investigații suplimentare, implicarea altor departamente sau pregătirea unui aviz al Departamentului Juridic. În astfel de cazuri, toate informațiile referitoare la pregătirea răspunsului către Client și transmiterea către Banca Lituaniei, inclusiv progresul și termenele limită, vor fi înregistrate în sistemul Jira.

35.2. Răspunsul Societății către client și/sau către Banca Lituaniei trebuie coordonat cu Departamentul juridic.

## CAPITOLUL V

## TERMENE LIMITĂ PENTRU FURNIZAREA DE RĂSPUNSURI LA RECLAMAȚII (PLÂNGERI)

36. 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).

37. 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 (una) zi lucrătoare.

38. 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.

39. 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).

40. 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 Reguli pentru prelucrarea cererilor (reclamațiilor) și pregătirea răspunsurilor la acestea, actualizează Registrul de înregistrare a cererilor (reclamațiilor), indicând data răspunsului și un scurt comentariu cu privire la cererea (reclamația) clientului soluționată.

41. 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.

## CAPITOLUL VI

## EVALUAREA REZULTATELOR RECLAMAȚIILOR (CERERILOR) ȘI STOCAREA RĂSPUNSURILOR LA RECLAMAȚII (CERERI)

42. Societatea (Șeful Departamentului de Servicii pentru Clienți) va efectua periodic, dar cel puțin o dată pe an, o analiză a Reclamațiilor primite, în timpul căreia:

42.1. Va colecta informații despre Reclamații similare, va identifica cauzele lor fundamentale și va stabili priorități pentru remediere;

42.2. Va evalua dacă cauzele fundamentale identificate pot duce la Reclamații legate de alte servicii;

42.3. Va determina și, acolo unde este necesar, va implementa măsuri pentru a elimina aceste cauze fundamentale;

42.4. Se va asigura că informațiile privind problemele sistemice sunt furnizate în mod regulat conducerii Societății.

43. Reclamațiile (Cererile) Clienților, răspunsurile la acestea și toată documentația de procesare aferentă vor fi stocate în sistemul operațional Zammad pentru o perioadă de cel puțin 5 (cinci) ani de la data răspunsului final furnizat Clientului și vor fi, de asemenea, înregistrate în profilul Clientului din Sistem.

44. Reclamațiile primite de la autoritățile competente și răspunsurile Societății la aceste 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.

45. Societatea va pregăti și va depune rapoarte în conformitate cu Anexa la Rezoluția nr. 03-105 din 6 iunie 2013 a Consiliului Băncii Lituaniei „Reguli pentru examinarea reclamațiilor primite de participanții la piața financiară” și „Procedura de depunere a rapoartelor privind reclamațiile primite de participanții la piața financiară”.

45.1. După sfârșitul anului calendaristic și nu mai târziu de 1 martie a anului următor, Societatea va transmite Băncii Lituaniei informații privind Reclamațiile primite.

45.2. Rapoartele se depun prin intermediul sistemului informatic al Băncii Lituaniei REGATA în format JSON, completând următoarele formulare:

45.2.1. **Formularul SKND_01** (informații cantitative);

45.2.2. **Formularul SKND_02** (evaluarea deficiențelor operaționale și a deciziilor adoptate).

46. Dacă sunt identificate inexactități în rapoartele depuse, Societatea le va corecta și va depune rapoarte revizuite în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare.

## CAPITOLUL VII

## DISPOZIȚII FINALE

47. 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.

48. Prezentele Reguli se aprobă și se modifică prin ordin al Directorului General (CEO) al Societății.

49. Prezentele Reguli 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.

50. Șeful Departamentului de asistență pentru clienți este responsabil de înaintarea propunerilor de modificare a Regulilor către Directorul General al Societății sau către Departamentul juridic.

51. Prezentele Reguli și amendamentele acestora vor fi publicate pe Intranetul Societății. Angajații Societății vor fi considerați informați cu privire la Reguli și/sau amendamentele acestora de la data publicării lor pe Intranet.

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)

Normele interne privind primirea și prelucrarea cererilor clienților (reclamații) (valabil până la 02.04.2026)