Обновленный договор вступил в силу: 02-04-2026

ПРАВИЛА ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) КЛИЕНТОВ

ГЛАВА I

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Целью Правил приема и рассмотрения претензий (жалоб) Клиентов «Paysera LT», UAB (далее — Правила) является обеспечение высокого уровня обслуживания Клиентов в «Paysera LT», UAB (далее — Компания) путем эффективного рассмотрения претензий (жалоб) Клиентов и решения связанных с ними вопросов.

2. Правила применяются ко всем претензиям (жалобам), получаемым в связи с обслуживанием Клиентов, и охватывают качество и контроль процесса их разрешения.

3. Отдел обслуживания клиентов и другие ответственные сотрудники Компании, участвующие в процессе приема и рассмотрения претензии (жалобы), обязаны ознакомиться с Правилами и руководствоваться ими.

4. Термины, используемые в Правилах, имеют следующие значения:

4.1. **Ответ** — письменный ответ, предоставляемый Клиенту по существу поднятых им вопросов и (или) выдвинутых требований.

4.2. **Компания** — «Paysera LT», UAB (код юридического лица 300060819, код плательщика НДС LT10001261114, юридический адрес: пр. Pilaitės 16, Вильнюс, Литовская Республика).

4.3. **Клиент** — физическое или юридическое лицо, зарегистрированное в системе Компании и создавшее учетную запись.

4.4. **Претензия (жалоба)** — письменное обращение, поданное заявителем в Компанию, в котором указывается на нарушение прав и (или) законных интересов лица в связи с услугами, предоставляемыми Компанией, или заключенными договорами.

4.5. **Журнал регистрации претензий (жалоб)** — журнал, в котором регистрируются претензии (жалобы), полученные напрямую от Клиентов по почте, электронной почте или другими электронными способами. Данный журнал ведется в электронном виде и публикуется в Интранете Компании.

4.6. **Запрос** — устное или письменное обращение Клиента касательно предоставляемых Компанией услуг или обслуживания, когда решение вопроса не является сложным и ответ может быть предоставлен немедленно либо вопрос может быть решен в процессе контакта с Клиентом.

4.7. **Пользователь** — физическое (частное) лицо, пользующееся услугами Компании в целях, не связанных с его предпринимательской, торговой или профессиональной деятельностью.

4.8. **Партнер** — третье лицо (физическое или юридическое), привлеченное Компанией для предоставления Услуг Клиентам или распространения ее продуктов. Данный термин включает Посредников, распространителей электронных денег и другие организации, действующие на основе партнерства, через чьи платформы, веб-сайты или мобильные приложения Клиентам предоставляется доступ к Услугам Компании.

4.9. Компания берет на себя ответственность за рассмотрение Жалоб, связанных с действиями Партнеров (посредников) Компании при предоставлении услуг Компании. Партнеры должны немедленно, но не позднее чем в течение 1 рабочего дня, пересылать любые полученные Жалобы в Компанию. Компания обеспечивает соблюдение Партнерами требований настоящих Правил.

ГЛАВА II

РЕГИСТРАЦИЯ ЗАПРОСОВ И ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) КЛИЕНТОВ

5. Клиент имеет право подать Жалобу в Компанию не позднее чем в течение трех месяцев с момента, когда он узнал или должен был узнать о нарушении, которое может быть связано с его правами или законными интересами.

6. Клиент может подать запрос в письменной форме (отправив электронное письмо на адрес podderzhka@paysera.com или письмо по почте на адрес пр. Pilaitės 16, Вильнюс), в устной форме (по телефону) или лично в Отделе обслуживания клиентов по адресу пр. Pilaitės 16, Вильнюс.

6.1. Если Жалоба получена через Партнера (Посредника), ответственный сотрудник должен немедленно зарегистрировать ее в Реестре жалоб (претензий) (в Интранете). Сама заявка и переписка могут вестись в системе (Zammad). При регистрации необходимо указать, что Жалоба была получена через Посредника, и приложить все документы и первоначальные пояснения, пересланные Посредником.

7. Заявители могут подавать Жалобы на литовском языке или на другом языке, если это согласовано с Компанией в договоре. Претензии принимаются и рассматриваются бесплатно.

8. На устные запросы Клиентов (сделанные по телефону или в Отделе обслуживания клиентов) ответ и необходимая информация предоставляются в процессе разговора. Если на устный запрос невозможно предоставить ответ и информацию немедленно, сотрудник Отдела обслуживания клиентов просит Клиента подать запрос в письменной форме.

9. Получив письменный запрос от Клиента, сотрудник Отдела обслуживания клиентов обязан самостоятельно или с помощью сотрудников других отделов организовать и обеспечить предоставление Клиенту качественного и исчерпывающего ответа (информации).

10. Если письменный запрос соответствует критериям претензии (жалобы), сотрудник Отдела обслуживания клиентов, помогающий Клиенту, помечает его как претензию (жалобу) в системе «Zammad» и не позднее следующего рабочего дня передает его сотруднику, назначенному в соответствии с пунктом 20 Правил, который регистрирует претензию (жалобу) в Журнале регистрации претензий (жалоб).

11. Клиенты, считающие, что их права или законные интересы были нарушены вследствие ненадлежащих действий Компании или ее сотрудников, имеют право подать претензию (жалобу) в Компанию следующими способами:

11.1. Путем заполнения претензии (жалобы) и ее вручения в Отделе обслуживания клиентов Компании по адресу пр. Pilaitės 16, Вильнюс;

11.2. Путем отправки претензии (жалобы) по почте на адрес пр. Pilaitės 16, Вильнюс;

11.3. Путем отправки электронного письма на адрес podderzhka@paysera.com. В целях идентификации Клиента принимаются только те претензии (жалобы), которые отправлены с личного адреса электронной почты Клиента, указанного в его учетной записи; на веб-сайте Компании www.paysera.lt путем заполнения формы запроса в разделе «Напишите нам»;

12. Претензия (жалоба) может быть подана уполномоченным представителем Клиента (например, адвокатом). В этом случае уполномоченное лицо обязано предоставить документы, подтверждающие его полномочия действовать от имени Клиента (например, доверенность или иной договор представительства). Документ, подтверждающий полномочия, копируется, заверяется ответственным сотрудником (штампом «Копия верна» с указанием ФИО, должности, подписи сотрудника и даты) и прилагается к претензии (жалобе). Если к претензии, поданной представителем, не приложены документы, подтверждающие его полномочия, ответственный сотрудник обязан потребовать их предоставления.

13. В претензии (жалобе) должны быть указаны:

13.1. Полное имя (для физического лица) или название (для юридического лица) Клиента;

13.2. Адрес Клиента;

13.3. Номер телефона или адрес электронной почты;

13.4. Дата подачи претензии (жалобы);

13.5. Суть претензии (жалобы), то есть какие именно права или законные интересы Клиента были нарушены;

13.6. Требования, предъявляемые к Компании;

13.7. Документы, связанные с претензией (жалобой), если они имеются у Клиента.

14. Если не указан хотя бы один из обязательных пунктов информации, предусмотренных пунктом 13 Правил, Компания имеет право попросить Клиента уточнить (дополнить) претензию (жалобу).

15. Письменная претензия (жалоба), поданная Клиентом, должна быть написана аккуратно и разборчиво и подписана Клиентом или его уполномоченным лицом.

16. Ответы на устные претензии (жалобы) Клиентов даются в процессе разговора, при этом Клиент информируется о том, что письменные ответы предоставляются только на полученные письменные претензии (жалобы).

17. Все претензии (жалобы) Клиентов, поданные в Отделе обслуживания клиентов или отправленные по почте на адрес пр. Pilaitės 16, Вильнюс, должны быть отсканированы и не позднее следующего рабочего дня пересланы по электронной почте назначенному сотруднику, который регистрирует претензию в Журнале регистрации претензий (жалоб).

18. Претензии (жалобы) Клиентов, полученные по электронной почте на адрес podderzhka@paysera.com, должны быть не позднее следующего рабочего дня закреплены в системе Zammad за назначенным сотрудником, который регистрирует их в Журнале регистрации претензий (жалоб).

ГЛАВА III

РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ)

19. В целях обеспечения беспристрастности Компания гарантирует, что рассмотрение Жалобы не будет поручено сотруднику, чьи действия или бездействие являются предметом этой Жалобы.

20. Поданные Клиентами претензии (жалобы) рассматриваются, а ответы Компании на них готовятся и подписываются сотрудником, назначенным руководителем Отдела обслуживания клиентов ответственным за данную работу.

21. Компания выделяет достаточные человеческие ресурсы для обеспечения надлежащего рассмотрения Жалоб и проводит регулярное обучение сотрудников, участвующих в этом процессе.

22. В исключительных случаях, когда претензия является объемной и (или) носит комплексный характер, она рассматривается, и ответ готовится сотрудником Юридического отдела по согласованию с руководителем Юридического отдела совместно с назначенным ответственным сотрудником.

23. Если претензия связана с ненадлежащими действиями сотрудника Компании, о принятом решении должны быть проинформированы данный сотрудник и его непосредственный руководитель.

24. Если запрос или претензия были поданы по электронной почте pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com или на другой адрес:

24.1. Ответ на претензию, полученную по электронной почте, отправляется Клиенту с адреса podderzhka@paysera.com. Ответ Компании отправляется сотрудником, назначенным ответственным за рассмотрение претензий.

24.2. На все запросы, полученные на электронную почту podderzhka@paysera.com, отвечают сотрудники Отдела обслуживания клиентов самостоятельно или с помощью других сотрудников Компании.

25. Во всех случаях ответ Компании на претензию, отправляемый с адреса podderzhka@paysera.com, должен быть согласован с руководителем Отдела обслуживания клиентов или руководителем подразделения этого отдела.

26. Претензия (жалоба) считается решенной, когда выполнены все действия по устранению проблемы, приняты решения и Клиенту предоставлен ответ.

27. Рассмотрев претензию (жалобу), Компания принимает решение признать ее:

27.1. Удовлетворенной — Компания признает требования Клиента законными и обоснованными и принимает меры для их выполнения;

27.2. Частично удовлетворенной — Компания частично удовлетворяет требования Клиента;

27.3. Неудовлетворенной — требования Клиента являются необоснованными и поэтому не выполняются.

28. Если Компания принимает решение отказать в удовлетворении претензии или удовлетворить ее частично, письменный ответ Компании Клиенту должен соответствовать следующим требованиям:

29. Решение Компании об отклонении Жалобы (или о ее частичном удовлетворении) должно быть мотивированным и обоснованным документами (фактами) и правовыми положениями. Ответ Клиенту готовится на языке, на котором был заключен договор об оказании услуг, или на другом языке, согласованном с Клиентом. Если Жалоба не удовлетворена, к ответу Компании должны быть приложены документы (или их копии), подтверждающие решение, за исключением случаев, когда такие документы были предоставлены ранее.

29.1. Если в претензии Клиент оспаривает платежную операцию, которая могла быть совершена мошенниками и (или) в результате мошеннических действий, Компания при рассмотрении претензии стремится выяснить все обстоятельства, связанные с выполнением данной операции.

30. Письменный ответ Компании должен содержать информацию о мерах по защите интересов Клиента, включая, помимо прочего, возможные способы и права на разрешение споров.

30.1. В случаях, когда Клиент является Пользователем, в письменном ответе должно быть указано, что решение Компании может быть обжаловано в Банке Литвы в течение одного года с даты подачи претензии в Компанию.

30.2. Письменный ответ Компании должен содержать информацию о том, что Клиент может подать жалобу в Банк Литвы следующими способами:

30.3. Через электронную систему разрешения споров: https://www.epaslaugos.lt/portal/. Путем заполнения и подписания Формы заявления потребителя: Форма заявления потребителя и ее подачи в Департамент права и лицензирования Банка Литвы;

30.4. **Электронная почта:** priežiūra@lb.lt или info@lb.lt

30.5. **Адрес:** Банк Литвы, Департамент права и лицензирования, ул. Totorių 4, 01121 Вильнюс, Литва.

31. Если претензия Клиента признана обоснованной, в ответе Компании должно быть выражено сожаление и принесены извинения Клиенту.

32. В ответе Компании об отказе или частичном удовлетворении должны быть четко разъяснены причины и могут быть предложены дополнительные меры для повышения удовлетворенности Клиента.

ГЛАВА IV

ПИСЬМА КОМПЕТЕНТНЫХ ОРГАНОВ КАСАТЕЛЬНО РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С КЛИЕНТАМИ

33. Письма компетентных органов касательно разрешения споров с Клиентами регистрируются в соответствии с установленным порядком регистрации входящих документов во внутренней электронной системе документооборота. Регистрацию таких писем осуществляет администратор Компании.

34. После регистрации письма администратор передает его или пересылает по электронной почте руководителю Отдела обслуживания клиентов, который незамедлительно направляет его ответственному сотруднику.

35. При получении претензии Клиента, пересланной Банком Литвы, или запроса Банка Литвы о предоставлении объяснений по спору, рассматриваемому в Банке Литвы:

35.1. Сотрудник, ответственный за рассмотрение Жалоб Клиентов и подготовку ответов, создает отдельную задачу в системе управления задачами Jira только в тех случаях, когда ситуация требует дополнительного расследования, привлечения других отделов или подготовки заключения Юридического отдела. В таких случаях вся информация о подготовке ответа и предоставлении его в Банк Литвы фиксируется в системе Jira.

35.2. Ответ Компании Клиенту и (или) Банку Литвы должен быть согласован с Юридическим отделом.

ГЛАВА V

СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ПРЕТЕНЗИИ (ЖАЛОБЫ)

36. Получив претензию, оспаривающую признание платежной операции подтвержденной должным образом, Компания должна незамедлительно, и не позднее окончания следующего рабочего дня, начать ее рассмотрение.

37. При получении претензии Клиента, он должен быть проинформирован о том, что его обращение получено и зарегистрировано в Журнале регистрации претензий (жалоб) Компании не позднее чем в течение 1 (одного) рабочего дня.

38. Если Клиент является Пользователем, ответ на претензию должен быть предоставлен не позднее 15 рабочих дней с даты получения письменного обращения. Если по не зависящим от Компании причинам предоставить ответ в этот срок невозможно, Клиенту направляется предварительный ответ с указанием причин задержки и срока окончательного ответа. Окончательный срок ответа не может превышать 35 рабочих дней с даты получения претензии.

39. Если Клиент не является Пользователем, ответ на претензию предоставляется не позднее чем в течение 30 календарных дней с даты ее получения.

40. После предоставления ответа руководитель Отдела обслуживания клиентов или ответственный сотрудник заполняет Журнал регистрации претензий (жалоб), указывая дату ответа и краткий комментарий по решенному вопросу.

41. Ответы на письма компетентных органов предоставляются в течение 30 календарных дней с даты их получения Компанией, если в самих письмах не установлен иной срок.

ГЛАВА VI

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) И ХРАНЕНИЕ ОТВЕТОВ

42. Компания (руководитель Отдела обслуживания клиентов) периодически, но не реже одного раза в год, проводит анализ полученных Жалоб, в ходе которого:

42.1. Собирает информацию о похожих Жалобах, выявляет их первопричины и устанавливает приоритеты для их устранения;

42.2. Оценивает, могут ли выявленные первопричины привести к Жалобам по другим услугам;

42.3. Определяет и, при необходимости, внедряет меры по устранению этих первопричин;

42.4. Обеспечивает регулярное предоставление информации о системных проблемах руководству Компании.

43. Жалобы Клиентов, ответы на них и вся сопутствующая документация хранятся в операционной системе Zammad не менее 5 (пяти) лет с даты предоставления окончательного ответа Клиенту, а также фиксируются в профиле Клиента в Системе.

44. Жалобы, полученные от компетентных органов, и ответы Компании на них регистрируются в соответствии с порядком регистрации входящей и исходящей корреспонденции и хранятся во внутренней электронной системе документооборота.

45. Компания готовит и представляет отчеты в соответствии с Правилами рассмотрения жалоб, полученных участниками финансового рынка, утвержденными Постановлением Правления Банка Литвы от 6 июня 2013 г. № 03-105, приложением «Порядок представления отчетов о жалобах, полученных участниками финансового рынка».

45.1. По окончании календарного года, и не позднее 1 марта следующего года, Компания представляет в Банк Литвы информацию о полученных Жалобах.

45.2. Отчеты представляются через информационную систему Банка Литвы REGATA в формате JSON путем заполнения следующих форм:

45.2.1. **Форма SKND_01** (количественная информация);

45.2.2. **Форма SKND_02** (оценка операционных недостатков и принятые решения).

46. При обнаружении неточностей в представленных отчетах Компания исправляет их и представляет скорректированные отчеты в течение 5 (пяти) рабочих дней.

ГЛАВА VII

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

47. При принятии решения об удовлетворении претензии Клиента (полностью или частично) или получении замечаний от компетентных органов, Компания принимает меры по устранению недостатков и предотвращению подобных жалоб в будущем.

48. Настоящие Правила утверждаются и изменяются приказом Генерального директора Компании.

49. Правила пересматриваются и, при необходимости, изменяются не реже одного раза в два года или чаще (например, при изменении законодательства).

50. Руководитель Отдела обслуживания клиентов несет ответственность за представление предложений по изменению Правил Генеральному директору или в Юридический отдел.

51. Настоящие Правила и изменения к ним публикуются в Интранете Компании. Сотрудники считаются ознакомленными с ними с даты публикации в Интранете.

Правила предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) клиентов (версия, действовавшая до 18-03-2022)

Правила предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) клиентов (версия, действовавшая до 26-08-2024)

Правила предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) клиентов (версия, действовавшая до 02-04-2026)