Оновлений Договір набув чинності: 02-04-2026

ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА ПРИЙОМУ ТА РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ (СКАРГ) КЛІЄНТІВ

РОЗДІЛ I

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Метою правил прийому та розгляду претензій (скарг) клієнтів Paysera LT, UAB (далі — Правила) є забезпечення високої якості клієнтської підтримки в Paysera LT, UAB (далі — Компанія) шляхом ефективного розгляду претензій (скарг) клієнтів та вирішення пов’язаних із ними питань.

2. Правила застосовуються до всіх претензій (скарг), отриманих у зв’язку з клієнтською підтримкою, і поширюються на якість та контроль вирішення претензій (скарг).

3. Центр підтримки клієнтів та інші відповідальні працівники Компанії, які беруть участь в обробці та вирішенні претензії (скарги), повинні бути ознайомлені з Правилами та дотримуватися їх.

4. Терміни, що використовуються в Правилах, мають такі значення:

4.1. **Відповідь** означає письмову відповідь, що надається Клієнту на поставлені питання та/або вимоги.

4.2. **Компанія** означає Paysera LT, UAB (код юридичної особи 300060819, код платника ПДВ LT10001261114, місцезнаходження: пр-т Пілайтес, 16, Вільнюс, Литовська Республіка).

4.3. **Клієнт** означає фізичну або юридичну особу, яка зареєстрована в системі Компанії та створила обліковий запис.

4.4. **Претензія (скарга)** означає письмове звернення заявника до Компанії, в якому зазначається, що права та/або законні інтереси особи були порушені у зв'язку з послугами, що надаються Компанією, або укладеними договорами, або виникають із них.

4.5. **Журнал реєстрації претензій (скарг)** означає журнал, в якому реєструються претензії (скарги), отримані безпосередньо від Клієнтів поштою, електронною поштою або іншими електронними засобами. Цей журнал реєстрації ведеться в електронному вигляді та публікується в Інтранеті Компанії.

4.6. **Запит** означає запит або прохання, зроблене Клієнтом в усній або письмовій формі стосовно послуг або підтримки, що надаються Компанією, коли вирішення запиту або прохання є нескладним, і відповідь може бути надана негайно або питання може бути вирішене в ході контакту з клієнтом.

4.7. **Користувач** означає фізичну (приватну) особу, яка користується послугами Компанії в цілях, не пов'язаних з її підприємницькою, комерційною або професійною діяльністю.

4.8. **Партнер** – третя сторона (фізична або юридична особа), залучена Компанією для надання Послуг Клієнтам або розповсюдження її продуктів. Цей термін включає Посередників, розповсюджувачів електронних грошей та інші установи, що діють на засадах партнерства, через чиї адміністровані платформи, веб-сайти або мобільні додатки Клієнтам надається доступ до Послуг Компанії.

4.9. Компанія бере на себе відповідальність за розгляд Скарг, пов'язаних із діями Партнерів (посередників) Компанії при наданні послуг Компанії. Партнери повинні негайно, але не пізніше ніж протягом 1 робочого дня, пересилати будь-які отримані Скарги до Компанії. Компанія забезпечує дотримання Партнерами вимог цих Правил.

РОЗДІЛ II

РЕЄСТРАЦІЯ ЗАПИТІВ ТА ПРЕТЕНЗІЙ (СКАРГ) КЛІЄНТІВ

5. Клієнт має право подати Скаргу до Компанії не пізніше ніж протягом трьох місяців з моменту, коли він дізнався або повинен був дізнатися про порушення, що може бути пов’язане з його правами або законними інтересами.

6. Клієнт може подати запит у письмовій формі (надіславши електронний лист на адресу dopomoga@paysera.ua або поштою за адресою: пр. Pilaitės 16, Вільнюс), усно (по телефону) або особисто у відділі підтримки клієнтів за адресою: пр. Pilaitės 16, Вільнюс.

6.1. Якщо Скаргу отримано через Партнера (Посередника), відповідальний працівник повинен негайно зареєструвати її в Журналі реєстрації претензій (скарг) (в Інтранеті). Безпосередньо запит та листування можуть оброблятися в системі (Zammad). При реєстрації необхідно вказати, що Скаргу було отримано через Посередника, а також додати всі документи та первинні пояснення, надіслані Посередником.

7. Заявники можуть подавати Скарги литовською або іншою мовою, якщо це було погоджено з Компанією в договорі. Скарги приймаються та розглядаються безкоштовно.

8. На запити Клієнтів, зроблені в усній формі (телефоном або в Центрі підтримки клієнтів), відповідь та необхідна інформація надається під час розмови. Якщо на усний запит неможливо надати негайну відповідь та інформацію, працівник Центру підтримки клієнтів просить Клієнта подати запит у письмовій формі.

9. Отримавши письмове звернення Клієнта, працівник Центру підтримки клієнтів повинен самостійно або із залученням працівників інших відділів організувати та забезпечити надання якісної та вичерпної відповіді (інформації) клієнту.

10. Якщо письмове звернення відповідає критеріям претензії (скарги), працівник Центру підтримки клієнтів, який надає допомогу Клієнту, позначає його як претензію (скаргу) в системі "Zammad" і не пізніше наступного робочого дня передає його працівнику, призначеному відповідно до п. 20 Правил розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них, який реєструє претензію (скаргу) в Журналі реєстрації претензій (скарг).

11. Клієнти, які вважають, що їх права або законні інтереси порушені внаслідок неправомірних дій Компанії або її працівників, мають право звернутися до Компанії з претензією (скаргою) у такий спосіб:

11.1. Заповнивши претензію (скаргу) та передавши її до Відділу підтримки клієнтів Компанії за адресою: пр. Pilaitės 16, Вільнюс;

11.2. Надіславши претензію (скаргу) поштою за адресою: пр. Pilaitės 16, Вільнюс;

11.3. Шляхом надсилання електронного листа на адресу dopomoga@paysera.ua. З метою ідентифікації Клієнта приймаються тільки претензії (скарги), надіслані з особистої електронної пошти клієнта, зазначеної в обліковому записі клієнта; на сайті Компанії www.paysera.lt, заповнивши форму запиту, розміщену в розділі "Напишіть нам";

12. Претензію (скаргу) може подати уповноважений представник Клієнта (наприклад, адвокат, який представляє інтереси клієнта). У такому випадку уповноважена особа повинна надати документи, що підтверджують її повноваження діяти від імені Клієнта (наприклад, довіреність або інший договір про представництво). Документ, що уповноважує особу діяти від імені клієнта, копіюється, засвідчується відповідальним працівником (з проставленням штампу "Копія засвідчена" та прізвища, імені, посади, підпису і дати особи, яка зробила копію та звірила її з оригіналом) та додається до претензії (скарги). Якщо до претензії (скарги), поданої уповноваженим представником клієнта, не додані документи, що підтверджують повноваження представника, відповідальний працівник, який розглядає претензію (скаргу), зобов'язаний вимагати надання таких документів.

13. У претензії (скарзі) необхідно вказати:

13.1. Ім'я та прізвище (для фізичної особи) Клієнта / Назва Клієнта (для юридичної особи);

13.2. Адреса Клієнта;

13.3. Номер телефону або адреса електронної пошти;

13.4. Дата подання претензії (скарги);

13.5. Суть претензії (скарги), тобто які саме права чи законні інтереси Клієнта були порушені;

13.6. Вимоги до Компанії;

13.7. Документи, пов'язані з претензією (скаргою), якщо такі є у Клієнта.

14. У разі ненадання хоча б одного з обов'язкових елементів інформації, зазначених у пункті 13 Правил, Компанія має право звернутися до клієнта з проханням уточнити (доповнити) претензію (скаргу).

15. Письмова претензія (скарга), що подається клієнтом, повинна бути написана акуратно і розбірливо та підписана клієнтом або уповноваженою ним особою.

16. На усні претензії (скарги) Клієнта надається відповідь під час бесіди, при цьому Клієнту повідомляється, що письмові відповіді надаються лише на отримані письмові претензії (скарги).

17. Усі претензії (скарги) Клієнтів, подані до Відділу клієнтської підтримки за адресою: пр. Pilaitės 16, Вільнюс, або надіслані поштою за адресою: пр. Pilaitės 16, Вільнюс, мають бути відскановані та передані електронною поштою не пізніше наступного робочого дня після їх отримання працівнику, призначеному відповідно до пункту 20 Правил для розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них, який реєструє претензію (скаргу) в Журналі реєстрації претензій (скарг).

18. Претензії (скарги) Клієнтів, що надійшли на електронну адресу dopomoga@paysera.ua, не пізніше наступного робочого дня після їх отримання передаються в системі Zammad працівнику, призначеному відповідно до п. 20 Правил розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них, який реєструє претензію (скаргу) в Журналі реєстрації претензій (скарг).

РОЗДІЛ III

РОЗГЛЯД ПРЕТЕНЗІЙ (СКАРГ)

19. З метою забезпечення неупередженості Компанія гарантує, що розгляд Скарги не буде доручено працівнику, чиї дії або бездіяльність є предметом Скарги.

20. Розгляд претензій (скарг), поданих Клієнтами, та підготовка відповідей Компанії на них здійснюється працівником, призначеним керівником Центру підтримки клієнтів відповідальним за розгляд претензій (скарг) та підготовку відповідей на них, та підписується цим працівником.

21. Компанія виділяє достатні людські ресурси для забезпечення належного розгляду Скарг та проводить регулярне навчання працівників, залучених до розгляду Скарг.

22. У виняткових випадках, коли подана Клієнтом претензія (скарга) має великий обсяг та/або складний характер, претензія (скарга) розглядається та готується відповідь працівником Юридичного департаменту за погодженням з начальником Юридичного департаменту спільно з працівником, призначеним відповідно до пункту 20 Правил розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них.

23. Якщо претензія (скарга), подана Клієнтом, пов'язана з неправомірними діями працівника Компанії, про прийняте рішення обов'язково повідомляється відповідний працівник Компанії та його безпосередній керівник.

24. Якщо запит або претензію (скаргу) було надіслано електронною поштою на адресу pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com або іншу адресу:

24.1. Відповідь на претензію (скаргу), що надійшла електронною поштою, надсилається клієнту з електронної адреси support@paysera.com. Відповідь Компанії надсилається працівником, призначеним відповідно до п. 20 Правил для розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них.

24.2. На всі запити, що надійшли на електронну адресу support@paysera.com, працівники Центру підтримки клієнтів надають відповіді самостійно або із залученням інших працівників Компанії.

25. У всіх випадках відповідь Компанії на претензію (скаргу), надіслану з електронної адреси support@paysera.com, має бути узгоджена з керівником Центру підтримки клієнтів або керівником підрозділу цього департаменту.

26. Претензія (скарга) вважається вирішеною, якщо були вжиті всі дії для вирішення проблеми, прийняті рішення та надана відповідь Клієнту.

27. За результатами розгляду претензії (скарги) Компанія приймає рішення про визнання претензії (скарги), поданої Клієнтом, такою, що:

27.1. Задоволена – Компанія визнає вимоги Клієнта законними та обґрунтованими і вживає заходів для їх виконання;

27.2. Частково задоволена – Компанія частково задовольняє вимоги Клієнта;

27.3. Не задоволена – вимоги клієнта є необґрунтованими і тому не задовольняються.

28. У разі прийняття Компанією рішення про відмову в задоволенні або про часткове задоволення претензії (скарги), поданої Клієнтом, письмова відповідь Компанії Клієнту повинна відповідати наступним вимогам:

29. Рішення Компанії про відмову в задоволенні Скарги (або про часткове задоволення Скарги) має бути вмотивованим, підтвердженим документами (фактами) та положеннями законодавства. Відповідь Клієнту готується тією мовою, якою було укладено договір про надання послуг, або іншою мовою, погодженою з Клієнтом. У разі незадоволення Скарги до відповіді Компанії мають бути додані документи (або їх копії), що підтверджують рішення, якщо такі документи не були надані раніше.

29.1. Якщо в поданій клієнтом претензії (скарзі) оскаржується платіжна операція, яка могла бути виконана шахраями та/або внаслідок шахрайських дій, Компанія при розгляді претензії (скарги) прагне з’ясувати всі обставини, що стосуються виконання спірної платіжної операції та пов’язані з нею.

30. Письмова відповідь Компанії повинна містити інформацію про заходи щодо захисту інтересів клієнта, включаючи, але не обмежуючись, можливими заходами вирішення спорів та правами.

30.1. У випадках, коли клієнт є Користувачем, у наданій йому письмовій відповіді має бути зазначено, що рішення Компанії може бути оскаржене до Банку Литви протягом одного року з дня подання претензії (скарги).

30.2. Письмова відповідь Компанії повинна містити інформацію про те, що Клієнт може подати скаргу до Банку Литви такими способами:

30.3. Через електронну систему вирішення спорів: https://www.epaslaugos.lt/portal/. Шляхом заповнення та підписання Форми заяви споживача: Форма заяви споживача та її подання до Департаменту права та ліцензування Банку Литви.

30.4. **Електронна пошта:** priežiūra@lb.lt або info@lb.lt

30.5. **Адреса:** Банк Литви, Департамент права та ліцензування, вул. Тоторіу 4, 01121 Вільнюс, Литва.

31. Якщо претензія (скарга), подана Клієнтом, буде визнана обґрунтованою, відповідь Компанії повинна містити вираження жалю та вибачення перед Клієнтом.

32. У відповіді Компанії щодо відмови або часткового задоволення повинні бути чітко роз’яснені причини, а також можуть бути запропоновані додаткові заходи для підвищення задоволеності Клієнта.

РОЗДІЛ IV

ЛИСТИ КОМПЕТЕНТНИХ ОРГАНІВ ЩОДО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ З КЛІЄНТАМИ

33. Листи компетентних органів щодо врегулювання спорів з Клієнтами реєструються відповідно до встановленого порядку роботи з вхідними документами в Журналі реєстрації вхідних документів внутрішньої системи електронного документообігу. Листи компетентних органів реєструються адміністратором Компанії.

34. Після реєстрації листа компетентного органу щодо спору з Клієнтом адміністратор Компанії передає його або надсилає електронною поштою керівнику Управління по роботі з Клієнтами або керівнику відповідного підрозділу цього Управління, який невідкладно передає лист або надсилає його електронною поштою працівнику, призначеному відповідно до пункту 20 Правил для розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них.

35. При отриманні претензії (скарги) Клієнта, направленої Банком Литви, або запиту Банку Литви про надання пояснень щодо спору, який розглядається в Банку Литви:

35.1. Працівник, відповідальний за обробку Скарг (претензій) Клієнтів та підготовку відповідей, повинен створити окреме завдання в системі управління завданнями Компанії "Jira" лише у випадках, коли ситуація потребує додаткового розслідування, залучення інших відділів або підготовки висновку Юридичного департаменту. У таких випадках вся інформація, пов’язана з підготовкою відповіді Клієнту та поданням до Банку Литви, включаючи хід виконання та терміни, повинна фіксуватися в системі Jira.

35.2. Відповідь Компанії Клієнту та/або Банку Литви повинна бути узгоджена з Юридичним відділом.

РОЗДІЛ V

СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ПРЕТЕНЗІЇ (СКАРГИ)

36. При отриманні заяви (скарги) про оскарження визнання платіжної операції належним чином авторизованою Компанія зобов'язана невідкладно, не пізніше ніж до кінця наступного робочого дня після отримання заяви (скарги), розпочати її розслідування.

37. При отриманні претензії (скарги) клієнта, не пізніше ніж протягом 1 (одного) робочого дня Клієнту повідомляється, що його претензія (скарга) отримана та зареєстрована в Журналі реєстрації претензій (скарг) Компанії.

38. Якщо Клієнт є Користувачем, відповідь Компанії на претензію (скаргу) клієнта повинна бути надана не пізніше ніж протягом 15 робочих днів з дня отримання письмової претензії (скарги). У разі неможливості надання відповіді протягом 15 робочих днів з причин, що не залежать від Компанії, Клієнту має бути надана попередня відповідь із зазначенням причини затримки та строку, до якого буде надана остаточна відповідь. Термін надання остаточної відповіді не може перевищувати 35 робочих днів з дня отримання письмової претензії (скарги).

39. Якщо Клієнт не є Користувачем, відповідь Компанії на претензію (скаргу) клієнта повинна бути надана не пізніше ніж протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії (скарги).

40. Після надання Компанією відповіді на претензію (скаргу) клієнта керівник Центру підтримки клієнтів або керівник відповідного підрозділу цього Департаменту, або працівник, призначений відповідно до п. 20 Правил розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них, оновлює Журнал реєстрації претензій (скарг), вказуючи дату відповіді та надаючи короткий коментар щодо вирішеної претензії (скарги) Клієнта.

41. Відповіді на листи компетентних органів щодо спорів з клієнтами надаються протягом 30 календарних днів з дня їх отримання Компанією, якщо в цих листах не зазначено інший строк надання відповіді.

РОЗДІЛ VI

ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ РОЗГЛЯДУ СКАРГ (ПРЕТЕНЗІЙ) ТА ЗБЕРЕЖЕННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА СКАРГИ (ПРЕТЕНЗІЇ)

42. Компанія (Керівник Відділу обслуговування клієнтів) періодично, але не рідше одного разу на рік, проводить аналіз отриманих Скарг, під час якого вона:

42.1. Збирає інформацію про подібні Скарги, визначає їх першопричини та встановлює пріоритети для виправлення;

42.2. Оцінює, чи можуть виявлені першопричини призвести до Скарг, пов’язаних з іншими послугами;

42.3. Визначає та, за необхідності, впроваджує заходи для усунення цих першопричин;

42.4. Забезпечує регулярне надання інформації про системні проблеми керівництву Компанії.

43. Скарги (претензії) Клієнтів, відповіді на них та вся пов’язана документація щодо розгляду зберігаються в операційній системі Zammad протягом не менше 5 (п’яти) років з дати надання остаточної відповіді Клієнту, а також фіксуються в профілі Клієнта в Системі.

44. Скарги, отримані від компетентних органів, та відповіді Компанії на такі Скарги реєструються відповідно до прийнятого в Компанії порядку реєстрації вхідної та вихідної кореспонденції та зберігаються у внутрішній системі електронного документообігу.

45. Компанія готує та подає звіти відповідно до Додатка до Постанови Правління Банку Литви від 6 червня 2013 року № 03-105 «Правила розгляду скарг, отриманих учасниками фінансового ринку» та «Порядку подання звітів про скарги, отримані учасниками фінансового ринку».

45.1. Після закінчення календарного року, але не пізніше 1 березня наступного року, Компанія подає до Банку Литви інформацію про отримані Скарги.

45.2. Звіти подаються через інформаційну систему Банку Литви REGATA у форматі JSON шляхом заповнення таких форм:

45.2.1. **Форма SKND_01** (кількісна інформація);

45.2.2. **Форма SKND_02** (оцінка операційних недоліків та прийняті рішення).

46. У разі виявлення неточностей у поданих звітах Компанія виправляє їх і подає виправлені звіти протягом 5 (п’яти) робочих днів.

РОЗДІЛ VII

ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

47. У разі прийняття Компанією рішення про визнання претензії (скарги), поданої клієнтом, задоволеною або частково задоволеною, або отримання зауважень від компетентних органів щодо невідповідності наданих послуг законодавству або документам компетентних органів, Компанія вживає заходів щодо усунення виявлених невідповідностей та запобігання виникненню причин виникнення аналогічних претензій (скарг).

48. Ці Правила затверджуються та змінюються наказом Генерального директора Компанії.

49. Ці Правила переглядаються і, за необхідності, змінюються не рідше одного разу на два роки або частіше, наприклад, у разі зміни вимог законодавства або інших важливих подій.

50. Керівник Центру підтримки клієнтів є відповідальним за подання пропозицій щодо внесення змін до Правил на розгляд Генеральному директору Компанії або до Юридичного відділу.

51. Ці Правила та зміни до них публікуються в Інтранеті Компанії. Працівники Компанії вважаються ознайомленими з Правилами та/або змінами до них з дати їх публікації в Інтранеті.

Внутрішні правила прийому та розгляду претензій (скарг) клієнтів (дійсні до 18-03-2022)

Внутрішні правила прийому та розгляду претензій (скарг) клієнтів (дійсні до 26-08-2024)

Внутрішні правила прийому та розгляду претензій (скарг) клієнтів (дійсні до 02-04-2026)