

## Внутрішні правила прийому та розгляду претензій (скарг) Клієнтів

### Загальні положення

1. Метою Внутрішніх правил прийому та розгляду претензій (скарг) клієнтів Paysera LT, UAB (далі - Правила) є забезпечення високої якості обслуговування клієнтів в Paysera LT, UAB (далі - Компанія) шляхом ефективного розгляду претензій (скарг) клієнтів та вирішення пов'язаних з 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. Претензії (скарги) щодо спірних операцій, здійснених Клієнтом, приймаються, реєструються та розглядаються відповідно до цих Правил.
4. Центр підтримки клієнтів та інші відповідальні працівники Компанії, які беруть участь в обробці та вирішенні претензій (скарги), повинні бути ознайомлені з Правилами та дотримуватися їх.
5. Терміни, що використовуються в Правилах, мають такі значення:
  - 5.1. **Відповідь** – письмова відповідь, що надається Клієнту на поставлені питання та/або вимоги.
  - 5.2. **Компанія** – Paysera LT, UAB (код юридичної особи 300060819, код платника ПДВ LT10001261114, місцезнаходження: пр-т Пілайтес, 16, Вільнюс, Литовська Республіка).
  - 5.3. **Онлайн платформа для вирішення суперечок** – електронна платформа, спрямована на допомогу Користувачам у вирішенні суперечок, що виникають з договорів, укладених в Інтернеті.
  - 5.4. **Клієнт** – фізична або юридична особа, яка зареєстрована в системі Компанії та створила обліковий запис.
  - 5.5. **Претензія (скарга)** – письмове звернення Клієнта до Компанії, в якому зазначається, що права або законні інтереси особи були порушені у зв'язку з послугами, що надаються Компанією, або укладеними Договорами, та міститься вимога задовольнити претензії клієнта.
  - 5.6. **Журнал реєстрації претензій (скарг)** – 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.
  - 5.7. **Запит** – 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
  - 5.8. **Користувач** – фізична (приватна) особа, яка користується послугами Компанії в цілях, не пов'язаних з її підприємницькою, комерційною або професійною діяльністю.

### Реєстрація прийому та розгляду претензій (скарг) Клієнтів

6. Клієнт може подати запит у письмовій формі (надіславши електронний лист на адресу

doromoga@paysera.ua або поштою за адресою: пр. Pilaités 16, Вільнюс), усно (по телефону), через Платформу вирішення спорів онлайн або особисто у відділі підтримки клієнтів за адресою: пр. Pilaités 16, Вільнюс.

7. Всі запити від Клієнтів, що надходять до Компанії, обробляються відповідно до Порядку реєстрації та обслуговування клієнтів.

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 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. Pilaités 16, Вільнюс;

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

11.3. Шляхом надсилання електронного листа на адресу doromoga@paysera.ua. З метою ідентифікації Клієнта приймаються тільки претензії (скарги), надіслані з особистої електронної пошти клієнта, зазначеної в обліковому записі клієнта;

11.4. На сайті компанії [www.paysera.lt](http://www.paysera.lt), заповнивши форму запиту, розміщену в розділі "Надіслати нам повідомлення";

11.5. Через Платформу вирішення спорів онлайн за посиланням: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

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. Pilaités 16, Вільнюс, або надіслані поштою за адресою: пр. Pilaités 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 [doromoga@pausera.ua](mailto:doromoga@pausera.ua), не пізніше наступного робочого дня після їх отримання передаються в системі Zamrad працівнику, призначеному відповідно до п. 20 Правил розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них, який реєструє претензію (скаргу) в Журналі реєстрації претензій (скарг).

19. Претензії (скарги) клієнтів, подані до Центру підтримки клієнтів Компанії, та відповіді на такі претензії (скарги) підшиваються в окрему папку з назвою "Претензії клієнтів".

#### Розгляд претензій (скарг)

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 працівником, призначеним керівником Центру підтримки клієнтів.

21. 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.

22. 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.

23. Якщо запит або претензію (скаргу) було надіслано електронною поштою на адресу [doromoga@pausera.ua](mailto:doromoga@pausera.ua):

23.1. Відповідь на претензію (скаргу), що надійшла електронною поштою, надсилається клієнту з електронної адреси [doromoga@pausera.ua](mailto:doromoga@pausera.ua). Відповідь Компанії надсилається працівником, призначеним відповідно до п. 20 Правил для розгляду претензій (скарг) та підготовки відповідей на них;

23.2. На всі запити, що надійшли на електронну адресу [doromoga@pausera.ua](mailto:doromoga@pausera.ua), працівники Центру підтримки клієнтів надають відповіді самостійно або із залученням інших працівників Компанії.

24. У всіх випадках відповідь Компанії на претензію (скаргу), надіслану з електронної адреси [doromoga@pausera.ua](mailto:doromoga@pausera.ua), має бути узгоджена з керівником Центру підтримки клієнтів або керівником підрозділу цього департаменту.

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

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

26.1. задоволеною - Компанія визнає вимоги Клієнта законними та обґрунтованими і вживає заходів для їх виконання;

26.2. частково задоволена - Компанія частково задовольняє вимоги Клієнта;

26.3. не задоволено - вимоги клієнта є необґрунтованими і тому не задовольняються.

27. Якщо Клієнт подав претензію (скаргу) через Платформу онлайн вирішення спорів:

27.1. не пізніше, ніж протягом 30 днів з дня отримання претензії (скарги) на Платформі вирішення спорів в режимі онлайн, працівник Центру підтримки клієнтів зобов'язаний увійти в Платформу вирішення спорів в режимі онлайн і, якщо з клієнтом не досягнуто згоди, запропонувати Банк Литви як орган вирішення спорів;

27.2. якщо клієнт погоджується з тим, що претензію (скаргу) буде розглядати Банк Литви, Платформа вирішення спорів в режимі онлайн автоматично пересилає претензію (скаргу) до Банку Литви;

27.3. орган вирішення спорів надає рішення протягом 90 днів;

27.4. якщо Клієнт і Компанія не домовилися про орган вирішення спорів протягом 30 днів, претензія (скарга) вважається неактивною.

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:

28.1. рішення Компанії про відмову в задоволенні претензії (скарги) (або про часткове задоволення претензії (скарги)) має бути вмотивованим, підтвердженим документами (ці документи (їх копії) обов'язково додаються до відповіді Компанії), положеннями Генерального договору про надання платіжних послуг або законодавством. Якщо в поданій клієнтом заяві (скарзі) оскаржується платіжна операція, яка могла бути виконана шахраями та/або внаслідок шахрайських дій, Компанія при розслідуванні заяви (скарги) прагне з'ясувати всі обставини, що стосуються виконання спірної платіжної операції та пов'язані з нею, що допомогло б Компанії належним чином та обґрунтовано оцінити як обставину процедури автентифікації спірної платіжної операції, так і обставину наміру клієнта здійснити відповідну платіжну операцію;

28.2. Письмова відповідь Компанії повинна містити інформацію про заходи щодо захисту інтересів клієнта, включаючи, але не обмежуючись, можливими заходами вирішення спорів та правами. У випадках, коли клієнт є Користувачем, у наданій йому письмовій відповіді має бути зазначено, що рішення Компанії про відмову в задоволенні або часткове задоволення поданої клієнтом вимоги (скарги) може бути оскаржене до Банку Литви протягом одного року з дня подання вимоги (скарги) до Компанії, відповідно до Правил позасудового порядку вирішення спорів між споживачами та учасниками фінансового ринку в Банку Литви, затверджених постановою №. 03-23 Правління Банку Литви від 26 січня 2012 року "Про затвердження Правил позасудового порядку вирішення спорів між споживачами та учасниками фінансового ринку в Банку Литви".

29. Якщо претензія (скарга), подана Клієнтом, буде визнана обґрунтованою (задоволена або частково задоволена), а фінансова послуга могла бути надана неналежним чином, що порушило законні очікування та/або інтереси клієнта, відповідь Компанії Клієнту повинна містити вибачення Компанії за неналежне надання фінансової послуги та принесення вибачень Клієнту..

30. У відповіді Компанії щодо рішення про відмову в задоволенні або часткове задоволення поданої клієнтом претензії (скарги) клієнту повинні бути максимально чітко і зрозуміло роз'яснені причини прийнятого Компанією рішення, а також можуть бути запропоновані додаткові заходи, спрямовані на підвищення задоволеності клієнта послугами Компанії.

Листи компетентних органів щодо вирішення спорів з Клієнтами

31. 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.

32. 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.

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

33.1. працівник, призначений відповідно до пункту 20 Правил для обробки претензій (скарг) та підготовки відповідей на них, повинен створити окреме завдання в системі управління завданнями Компанії "Jiga" та зберігати всю інформацію, пов'язану з ходом та датою надання відповіді клієнту та Банку Литви;;

33.2. відповідь Компанії клієнту та/або Банку Литви повинна бути узгоджена з Юридичним відділом.

Строки надання відповідей на претензії (скарги)

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

35. 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.

36. 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).

37. 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).

38. 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, заповнює Журнал реєстрації претензій (скарг), вказує дату відповіді Компанії, а також короткий коментар щодо вирішеної претензії (скарги) клієнта..

39. 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.

40. Претензії (скарги), подані Клієнтом, та відповіді на ці претензії (скарги) зберігаються в системі "Zammad". Інформація про претензії (скарги), подані клієнтом з посиланням на систему "Zammad", також фіксується в обліковому записі Клієнта в системі.

41. Претензії (скарги), отримані від компетентних органів, та відповіді Компанії на ці претензії (скарги) реєструються відповідно до прийнятого в Компанії порядку реєстрації вхідної та вихідної кореспонденції та зберігаються у внутрішній системі електронного документообігу.

Заключні положення

42. 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).

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

44. 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..

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

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)