

# Внутренние правила приема и рассмотрения претензий (жалоб) Клиентов

## Общие положения

1. Цель внутренних правил приема и рассмотрения претензий (жалоб) Клиентов «Paysera LT», UAB (далее – Правила) – обеспечить высокий уровень обслуживания Клиентов «Paysera LT», UAB (далее – Компания), эффективно рассматривая поданные Клиентами претензии (жалобы) и решая связанные с ними проблемы.

2. Правила применяются ко всем получаемым претензиям (жалобам), связанным с обслуживанием Клиентов, и охватывают качество и контроль решения претензий (жалоб).

3. Претензии (жалобы), касающиеся осуществленных Клиентом спорных операций, принимаются, регистрируются и рассматриваются в соответствии с данными Правилами.

4. Правилами обязаны руководствоваться и с ними должны быть ознакомлены сотрудники Отдела обслуживания клиентов Компании и другие ответственные сотрудники Компании, участвующие в процессе рассмотрения и решения претензии (жалобы).

5. Используемые в Правилах термины:

5.1. **Ответ** – предоставленный Клиенту письменный ответ на поставленные им вопросы и (или) выдвинутые им требования.

5.2. **Компания** – «Paysera LT», UAB (код юридического лица 300060819, код плательщика НДС LT10001261114, адрес штаб-квартиры: пр. Pilaitės 16, Вильнюс, Литовская Республика).

5.3. **Электронная система решения споров** – электронная платформа, предназначенная для помощи Пользователям в решении споров, касающихся договоров, заключенных в интернете.

5.4. **Клиент** – физическое или юридическое лицо, зарегистрировавшееся в управляемой Компанией системе и создавшее в ней учетную запись.

5.5. **Претензия (жалоба)** – письменное обращение Клиента в Компанию, в котором указывается, что нарушены права или законные интересы лица, связанные с предоставляемыми Компанией услугами или заключенными договорами, и содержится просьба удовлетворить требования Клиента.

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

5.7. **Запрос** – устный или письменный запрос Клиента о предоставляемых Компанией услугах или обслуживании, когда решение несложное, и ответ может быть дан немедленно или вопрос можно решить в процессе контакта с Клиентом.

5.8. **Пользователь** – физическое (частное) лицо, которое пользуется услугами Компании в целях, не связанных с его бизнесом, торговлей или профессиональной деятельностью.

## Регистрация запросов и претензий (жалоб) Клиентов

6. Запрос Клиент может подать в письменной форме (отправив его по электронной почте на адрес [podderzhka@paysera.com](mailto:podderzhka@paysera.com) или по почте по адресу пр. Pilaitės 16, Вильнюс), устно (по телефону), через Электронную систему решения споров или в Отделе обслуживания клиентов по адресу пр. Pilaitės 16, Вильнюс.
7. Все получаемые Компаний запросы Клиентов обрабатываются в соответствии с процедурой регистрации и обслуживания Клиентов.
8. На устные запросы Клиентов (сделанные по телефону или в Отделе обслуживания клиентов) ответ дается и необходимая Клиенту информация предоставляется в процессе разговора. Если ответить на устный запрос и предоставить информацию сразу невозможно, сотрудник Отдела обслуживания клиентов должен попросить 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 признакам претензии (жалобы), обслуживающий Клиента сотрудник Отдела обслуживания клиентов отмечает его в системе «Zammad» как претензию (жалобу) и не позднее следующего рабочего дня передает его назначенному в соответствии с 20 пунктом Правил сотруднику, ответственному за рассмотрение претензий (жалоб) и подготовку ответов на них, который регистрирует претензию (жалобу) в Журнале регистрации претензий (жалоб).
11. Клиенты, считающие, что из-за ненадлежащей деятельности Компании или ее сотрудников были нарушены их права или законные интересы, имеют право обратиться в Компанию, подав претензию (жалобу) следующими способами:
  - 11.1. в Отделе обслуживания клиентов Компании по адресу пр. Pilaitės 16, Вильнюс, заполнив претензию (жалобу) и вручив ее сотруднику Отдела обслуживания клиентов;
  - 11.2. отправив претензию (жалобу) по почте по адресу пр. Pilaitės 16, Вильнюс;
  - 11.3. отправив претензию (жалобу) по электронной почте на адрес [podderzhka@paysera.com](mailto:podderzhka@paysera.com) (с целью подтверждения личности Клиента принимаются только претензии (жалобы), поданные с личного адреса электронной почты, указанного в учетной записи Клиента);
  - 11.4. на сайте Компании [www.paysera.lt](http://www.paysera.lt), заполнив форму запроса в разделе «Писать сообщение»;
  - 11.5. в Электронной система решения споров (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).
12. Претензия (жалоба) может быть подана уполномоченным лицом Клиента (например, представляющим интересы Клиента адвокатом). В этом случае уполномоченное лицо обязано предоставить документы, подтверждающие его полномочия в отношении Клиента (договор представительства или др.). Документ, уполномочивающий действовать от имени Клиента, копируется, заверяется ответственным сотрудником (должна быть сделана отметка «Копия верна», указана дата, а также имя, фамилия и должность сотрудника, сделавшего копию документа и сверившего его с оригиналом, и поставлена его подпись) и прилагается к претензии (жалобе). Если к претензии (жалобе), поданной уполномоченным лицом Клиента, не приложены документы, подтверждающие полномочия этого лица, работающий с претензией (жалобой) ответственный сотрудник обязан попросить предоставить эти документы.
13. В претензии (жалобе) должны быть указаны:
  - 13.1. имя и фамилия Клиента (если Клиент – физическое лицо) / название Клиента (если Клиент – юридическое лицо);
  - 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 права или законные интересы Клиента были нарушены;
- 13.6. требования к Компании;
- 13.7. связанные с претензией (жалобой) документы, если они есть у Клиента;
14. Если не будет указан хотя бы один из обязательных реквизитов, перечисленных в 13 пункте Правил, Компания имеет право попросить Клиента уточнить (дополнить) претензию (жалобу).
15. Претензия (жалоба), поданная Клиентом в письменной форме, должна быть написана аккуратно и разборчиво и подписана Клиентом или его уполномоченным лицом.
16. Ответы на устные претензии (жалобы) Клиентов даются в процессе разговора, и Клиенту предоставляется информация о том, что письменный ответ дается только на письменные претензии (жалобы).
17. Все претензии (жалобы) Клиентов, поданные в Отделе обслуживания клиентов (по адресу пр. Pilaitès 16, Вильнюс) или отправленные по почте (по адресу пр. Pilaitès 16, Вильнюс), не позднее следующего рабочего дня с момента их получения должны быть отсканированы и отправлены по электронной почте назначенному в соответствии с 20 пунктом Правил сотруднику, ответственному за рассмотрение претензий (жалоб) и подготовку ответов на них, который регистрирует претензию (жалобу) в Журнале регистрации претензий (жалоб).
18. Претензии (жалобы) Клиентов, полученные по электронной почте на адрес podderzhka@paysera.com, не позднее следующего рабочего дня с момента их получения закрепляются в системе «Zammad» за назначенным в соответствии с 20 пунктом Правил сотрудником, ответственным за рассмотрение претензий (жалоб) и подготовку ответов на них, который регистрирует претензию (жалобу) в Журнале регистрации претензий (жалоб).
19. Претензии (жалобы) Клиентов, поданные в Отделе обслуживания клиентов Компании, а также ответы на них подшиваются в отдельную папку под названием «Претензии Клиентов».

#### Рассмотрение претензий (жалоб)

20. Поданные Клиентами претензии (жалобы) рассматривает и ответы Компании на них готовит и подписывает назначенный руководителем Отдела обслуживания клиентов сотрудник, ответственный за рассмотрение претензий (жалоб) и подготовку ответов на них.
21. В исключительных случаях, когда претензия (жалоба) Клиента является объемной и (или) носит комплексный характер, после согласования вопроса с руководителем Юридического отдела претензию (жалобу) Клиента рассматривает и ответ на нее готовит сотрудник Юридического отдела совместно с назначенным в соответствии с 20 пунктом Правил сотрудником, ответственным за рассмотрение претензий (жалоб) и подготовку ответов на них.
22. Если претензия (жалоба) Клиента связана с ненадлежащими действиями сотрудника Компании, о принятом решении должен быть проинформирован соответствующий сотрудник Компании и его непосредственный руководитель.
23. Если запрос или претензия (жалоба) были поданы по электронной почте podderzhka@paysera.com:
- 23.1. ответ на претензию (жалобу), полученную по электронной почте, отправляется Клиенту с электронной почты podderzhka@paysera.com (ответ Компании отправляется назначенным в соответствии с 20 пунктом Правил сотрудником, ответственным за рассмотрение претензий (жалоб) и подготовку ответов на них);
- 23.2. на все запросы, полученные по электронной почте podderzhka@paysera.com, самостоятельно или с помощью других сотрудников Компании отвечают сотрудники Отдела обслуживания клиентов.
24. Ответ Компании на претензию (жалобу), отправляемый с электронной почты pagalba@paysera.net, во всех случаях должен быть согласован с руководителем Отдела обслуживания клиентов или руководителем подразделения этого отдела.

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

26. Рассмотрев претензию (жалобу), Компания принимает решение признать претензию (жалобу) Клиента:

26.1. удовлетворимой – Компания признает, что требования Клиента являются законными и обоснованными, и принимает меры для их удовлетворения;

26.2. частично удовлетворимой – Компания частично удовлетворяет требования Клиента;

26.3. неудовлетворимой – требования Клиента являются необоснованными и поэтому не могут быть удовлетворены.

27. Если претензия (жалоба) Клиента была подана через Электронную систему решения споров:

27.1. сотрудник Отдела обслуживания клиентов в течение 30 дней со дня получения претензии (жалобы) в Электронной системе решения споров подключается к Электронной системе решения споров и, если невозможно договориться с Клиентом, предлагает учреждение для решения споров – Банк Литвы;

27.2. если Клиент соглашается на то, что претензия (жалоба) будет рассматриваться Банком Литвы, Электронная система решения споров автоматически пересылает претензию (жалобу) Банку Литвы;

27.3. учреждение по решению споров принимает решение в течение 90 дней;

27.4. если Клиент и Компания в течение 30 дней не могут договориться о выборе учреждения для решения спора, претензия (жалоба) считается неактивной.

28. Если Компания принимает решение отказать в удовлетворении претензии (жалобы) Клиента или частично удовлетворить его претензию (жалобу), письменный ответ Компании Клиенту должен соответствовать следующим требованиям:

28.1. решение Компании отказать в удовлетворении претензии (жалобы) (частичном удовлетворении претензии (жалобы)) должно быть мотивированным, подкрепленным документами (эти документы (их копии) должны быть приложены к ответу Компании), положениями Общего договора на оказание платежных услуг или законодательными нормами; если претензия (жалоба) Клиента оспаривает платежную операцию, которая могла быть осуществлена мошенникам и (или) в результате мошеннических действий, Компания, рассматривая претензию (жалобу), стремится выяснить все обстоятельства осуществления оспариваемой платежной операции, которые могут помочь Компании надлежащим образом и обстоятельно оценить как процедуру подтверждения подлинности оспариваемой платежной операции, так и намерение Клиента осуществить соответствующую платежную операцию;

28.2. письменный ответ Компании должен содержать информацию о мерах по защите интересов Клиента, включая, но не ограничиваясь возможными способами решения споров и правами; когда Клиент является Пользователем, в письменном ответе ему указывается, что решение Компании отказать в удовлетворении претензии (жалобы) Клиента или частично удовлетворить его претензию (жалобу) может быть обжаловано в Банке Литвы в течение одного года со дня подачи Компании претензии (жалобы) Клиента в порядке, установленном правилами процедуры внесудебного решения споров в Банке Литвы между потребителями и участниками финансового рынка, утвержденными решением правления Банка Литвы № 03-23 «Об утверждении Правил процедуры внесудебного решения споров в Банке Литвы между потребителями и участниками финансового рынка» от 26 января 2012 г.

29. Если будет установлено то, что претензия (жалоба) Клиента является обоснованной (решено удовлетворить ее полностью или частично), и финансовая услуга могла быть оказана ненадлежащим образом, что нарушило законные ожидания и (или) интересы Клиента, в ответе Компании Клиенту должно быть выражено сожаление по поводу ненадлежащего оказания финансовой услуги и принесены извинения.

30. В ответе Компании о решении отказать в удовлетворении претензии (жалобы) Клиента или частично удовлетворить его претензию (жалобу) должно быть максимально четко и понятно разъяснено Клиенту, почему Компания приняла такое решение. Также в ответе могут быть предложены дополнительные меры, направленные на повышение удовлетворенности Клиента услугами Компании.

## Письма компетентных органов касательно решения споров с Клиентами

31. Письма компетентных органов касательно решения споров с Клиентами регистрируются в реестре получаемых документов во внутренней электронной системе управления документами в соответствии с установленным порядком регистрации получаемых документов. Письма компетентных органов регистрирует администратор Компании.

32. Администратор Компании, зарегистрировав письмо компетентного органа касательно спора с Клиентом, передает письмо или пересылает его по электронной почте руководителю Отдела обслуживания клиентов или руководителю соответствующего подразделения этого отдела, который незамедлительно передает письмо или пересылает его по электронной почте назначенному в соответствии с 20 пунктом Правил сотруднику, ответственному за рассмотрение претензий (жалоб) Клиента и подготовку ответов на них.

33. Если Банк Литвы пересылает Компании претензию (жалобу) Клиента или просит Компанию предоставить объяснения по рассматриваемому в Банке Литвы спору:

33.1. назначенный в соответствии с 20 пунктом Правил сотрудник, ответственный за рассмотрение претензий (жалоб) Клиента и подготовку ответов на них, обязан создать отдельное задание в системе управления задачами Компании «Jira» и размещать в нем всю информацию, связанную с процессом и временем предоставления ответа Клиенту и Банку Литвы;

33.2. ответ Компании Клиенту и (или) Банку Литвы должен быть согласован с Юридическим отделом.

## Сроки предоставления ответов на претензии (жалобы)

34. Компания, получив претензию (жалобу), которая оспаривает признание платежной операции подтвержденной должным образом, должна незамедлительно и не позднее конца следующего рабочего дня после получения претензии (жалобы) начать ее рассмотрение.

35. Получив претензию (жалобу) Клиента, Компания не позднее чем через 1 (один) рабочий день информирует Клиента о том, что его претензия (жалоба) получена и зарегистрирована в Журнале регистрации претензий (жалоб), который ведет Компания.

36. Если Клиент является Пользователем, ответ Компании на претензию (жалобу) Клиента должен быть предоставлен не позднее чем через 15 рабочих дней со дня получения письменной претензии (жалобы). Если по независящим от Компании причинам невозможно предоставить ответ в течение 15 рабочих дней, следует предоставить Клиенту предварительный ответ с указанием причины задержки и срока, в который будет предоставлен окончательный ответ. Время предоставления окончательного ответа не может превышать 35 рабочих дней со дня получения письменной претензии (жалобы).

37. Если Клиент не является Пользователем, ответ Компании на претензию (жалобу) Клиента должен быть предоставлен не позднее чем через 30 календарных дней со дня получения претензии (жалобы).

38. После предоставления Компанией ответа на претензию (жалобу) Клиента, руководитель Отдела обслуживания клиентов, руководитель соответствующего подразделения этого отдела или назначенный в соответствии с 20 пунктом Правил сотрудник, ответственный за рассмотрение претензий (жалоб) Клиента и подготовку ответов на них, заполняет Журнал регистрации претензий (жалоб), указывая в нем дату ответа Компании и предоставляя краткий комментарий о решенной претензии (жалобе) Клиента.

39. Ответы на письма компетентных органов касательно решению споров с Клиентами предоставляются в течение 30 календарных дней со дня их получения Компанией, если в этих письмах не установлен иной срок предоставления ответа.

## Хранение претензий (жалоб) и ответов на претензии (жалобы)

40. Претензии (жалобы) Клиентов и ответы на претензии (жалобы) хранятся в рабочей системе «Zammad». Информация о претензии (жалобе) Клиента со ссылкой на систему «Zammad» также отображается в учетной записи Клиента в Системе.

41. Претензии (жалобы), полученные от компетентных органов, а также ответы Компании на эти претензии (жалобы) регистрируются в соответствии с установленным порядком регистрации получаемых и отправляемых писем Компании и хранятся во внутренней электронной системе управления документами.

#### Заключительные положения

42. Приняв решение признать претензию (жалобу) Клиента удовлетворимой или частично удовлетворимой либо получив замечания компетентных органов относительно несоответствия предоставляемых услуг правовым актам или документам компетентных органов, Компания принимает меры для устранения выявленных недостатков и исключения возможности возникновения аналогичных претензий (жалоб) в будущем.

43. Данные Правила утверждаются и меняются приказом генерального директора Компании.

44. Данные Правила пересматриваются и, при необходимости, меняются не реже чем один раз в два года или чаще (например, при изменении требований законодательства или в случае других значимых событий).

45. Руководитель Отдела обслуживания клиентов Компании отвечает за внесение предложений генеральному директору Компании или Юридическому отделу относительно изменения Правил.

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)