

# Klientų pretenzijų (skundų) priėmimo ir nagrinėjimo vidaus taisyklės

## Bendrosios nuostatos

1. „Paysera LT“, UAB klientų pretenzijų (skundų) priėmimo ir nagrinėjimo vidaus taisyklių (toliau – Taisyklės) tikslas – užtikrinti aukštą „Paysera LT“, UAB (toliau – Bendrovė) Klientų aptarnavimo kokybę, efektyviai nagrinėjant Klientų pateiktas pretenzijas (skundus) ir sprendžiant su jomis (jais) susijusias problemas.
2. Taisyklės yra taikomos visoms (-iems) gaunamoms (-iems) pretenzijoms (skundams), susijusioms (-iems) su Klientų aptarnavimu, ir apima pretenzijos (skundo) išsprendimo kokybę ir kontrolę.
3. Pretenzijos (skundai) dėl ginčytinų operacijų, atliktų Kliento, priimamos, registruojamos ir nagrinėjamos vadovaujantis šiomis Taisyklėmis.
4. Taisyklėmis privalo vadovautis ir su jomis turi būti supažindinti Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriaus ir kiti pretenzijos (skundo) nagrinėjimo ir sprendimo procese dalyvaujantys atsakingi Bendrovės darbuotojai.
5. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 5.1. **Atsakymas** – Klientui raštu pateiktas atsakymas į iškeltus klausimus ir (arba) reikalavimus.
  - 5.2. **Bendrovė** – „Paysera LT“, UAB (juridinio asmens kodas 300060819, PVM mokėtojo kodas LT10001261114, buveinės adresas Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lietuvos Respublika).
  - 5.3. **Elektroninė ginčų sprendimo sistema** – elektroninė platforma, skirta padėti Vartotojams spręsti ginčus, kilusius dėl sutarčių, sudarytų internetu.
  - 5.4. **Klientas** – Bendrovės valdomoje sistemoje užsiregistravęs ir Paskyrą sukūręs fizinis arba juridinis asmuo.
  - 5.5. **Pretenzija (skundas)** – Kliento Bendrovei raštu pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus.
  - 5.6. **Pretenzijų (skundų) registracijos žurnalas** – žurnalas, kuriame registruojami tiesiogiai iš Klientų paštu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti Klientų pretenzijos (skundai). Šis registracijos žurnalas yra tvarkomas elektroniniu būdu ir skelbiamas Bendrovės Intranete.
  - 5.7. **Užklausa** – Kliento pasidomėjimas arba pasiteiravimas, žodžiu arba raštu, dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ar aptarnavimo, kai sprendimas nėra sudėtingas ir atsakymas gali būti pateiktas nedelsiant arba klausimą galima išspręsti kontakto su Klientu metu.
  - 5.8. **Vartotojas** – fizinis (privatus) asmuo, kuris naudojasi Bendrovės paslaugomis siekdamas tikslių, nesusijusių su jo verslu, prekyba ar profesine veikla.

## Klientų užklausų ir pretenzijų (skundų) registravimas

6. Užklausa Klientas gali pateikti raštu (siųsdamas elektroniniu paštu adresu pagalba@paysera.lt arba paštu adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius), žodžiu (telefonu), per Elektroninę ginčų sprendimo sistemą arba Klientų aptarnavimo skyriuje adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius.

7. Visos Bendrovės gaunamos Klientų užklauskos yra administruojamos vadovaujantis Klientų registravimo ir aptarnavimo procedūra.

8. Į žodžiu (telefonu arba Klientų aptarnavimo skyriuje) pateiktas Klientų užklauskos yra atsakoma ir Klientui reikalinga informacija suteikiama pokalbio metu. Jeigu į žodinę užklauską atsakymo ir informacijos iškart neįmanoma suteikti, Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas Kliento turi prašyti užklauską pateikti raštu.

9. Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas, gavęs rašytinę Kliento užklauską, savarankiškai arba su kitų skyrių darbuotojų pagalba privalo organizuoti ir užtikrinti kokybišką ir išsamų atsakymo (informacijos) pateikimą Klientui.

10. Jeigu rašytinė užklausa atitinka pretenzijos (skundo) požymius, Klientą aptarnaujantis Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas Zammad sistemoje ją pažymi kaip pretenziją (skundą) ir ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduoda už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui, kuris užregistruoja pretenziją (skundą) Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

11. Klientai, manantys, kad dėl Bendrovės ar jos darbuotojų netinkamos veiklos buvo pažeistos jų teisės ar teisėti interesai, turi teisę kreiptis į Bendrovę, pateikdami pretenziją (skundą) šiais būdais:

11.1. Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriuje, adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius, užpildžius pretenziją (skundą) ir įteikus ją Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojui;

11.2. siunčiant pretenziją (skundą) paštu adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. siunčiant pretenziją (skundą) elektroniniu paštu adresu [pagalba@paysera.lt](mailto:pagalba@paysera.lt). Kliento tapatybės patvirtinimo tikslu priimamos tik iš Kliento paskyroje nurodyto Kliento asmeninio elektroninio pašto adreso pateiktos pretenzijos (skundai);

11.4. Bendrovės interneto puslapyje [www.paysera.lt](http://www.paysera.lt) užpildžius skiltyje „Rašyti žinutę“ skelbiamą užklauskos formą;

11.5. Elektroninėje ginčų nagrinėjimo sistemoje adresu <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12. Pretenzija (skundas) gali būti pateikiama (-as) Kliento įgalioto asmens (pavyzdžiui, Klientui atstovaujančio advokato). Tokiu atveju įgaliotas asmuo privalo pateikti dokumentus, patvirtinančius jo įgaliojimus Kliento atžvilgiu (atstovavimo sutartį ar kt.). Dokumentas, įgaliojantis veikti kitą asmenį Kliento vardu, yra kopijuojamas, patvirtinamas Atsakingo darbuotojo (privalo būti uždedama žyma „Kopija tikra“ bei asmens, padariusio dokumento kopiją ir sutikrinusio jį su originalu, vardas, pavardė, pareigos, parašas ir data) ir pridėjama prie pretenzijos (skundo). Tuo atveju, jeigu prie pretenzijos (skundo), pateiktos (-o) Kliento įgalioto asmens, nėra pridėti dokumentai, patvirtinantys šio asmens įgaliojimus, su pretenzija (skundu) dirbantis atsakingas darbuotojas privalo paprašyti pateikti šiuos dokumentus.

13. Pretenzijoje (skunde) turi būti nurodyta:

13.1. Kliento fizinio asmens vardas, pavardė / Kliento juridinio asmens pavadinimas;

13.2. Kliento adresas;

13.3. telefono numeris arba elektroninis paštas;

13.4. pretenzijos (skundo) pateikimo data;

13.5. pretenzijos (skundo) esmė, t. y. kokios Kliento teisės ar teisėti interesai pažeisti;

13.6. Bendrovei reiškiami reikalavimai;

13.7. dokumentai, susiję su pretenzija (skundu), jeigu Klientas juos turi;

14. Nenurodžius bent vieno iš Taisyklių 13 punkte nurodytų privalomų rekvizitų, Bendrovė turi teisę paprašyti Kliento patikslinti (papildyti) pretenziją (skundą).

15. Kliento pateikta (-as) pretenzija (skundas) raštu turi būti surašyta (-as) tvarkingai ir įskaitomai, pasirašyta (-as) Kliento ar jo įgalioto asmens.

16. Žodžiu pateiktos (-i) Klientų pretenzijos (skundai) yra atsakomos (-i) pokalbio metu bei Klientui pateikiama informacija, jog raštu atsakymas teikiamas tik į raštu gaunamas (-us) pretenzijas (skundus).

17. Visos Klientų pretenzijos (skundai), pateiktos (-i) Klientų aptarnavimo skyriuje adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius, arba atsiųstos paštu adresu Pilaitės pr. 16, Vilnius, ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo jų gavimo turi būti nuskenuojamos ir persiunčiamos elektroniniu paštu už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui, kuris užregistruoja pretenziją (skundą) Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

18. Klientų pretenzijos (skundai), gautos (-i) elektroniniu paštu pagalba@paysera.lt, ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo jų gavimo Zammad sistemoje priskiriamos (-i) už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui, kuris užregistruoja pretenziją (skundą) Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

19. Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriuje pateiktos Klientų pretenzijos (skundai) bei atsakymai į jas (juos) segami į atskirą segtuvą pavadinimu „Klientų pretenzijos“.

## Pretenzijų (skundų) nagrinėjimas

20. Klientų pateiktas (-us) pretenzijas (skundus) nagrinėja bei Bendrovės atsakymus į juos rengia ir pasirašo Klientų aptarnavimo skyriaus vadovo už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą paskirtas atsakingas darbuotojas.

21. Išskirtiniais atvejais, kai Kliento pretenzija (skundas) yra didelės apimties ir (arba) kompleksinio pobūdžio, suderinus su Teisės skyriaus vadovu, Kliento pretenziją (skundą) nagrinėja ir atsakymą į ją (ji) rengia Teisės skyriaus darbuotojas kartu su už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtu atsakingu darbuotoju.

22. Jei Kliento pretenzija (skundas) yra susijusi (-ęs) su netinkamais Bendrovės darbuotojo veiksmais, apie priimtą sprendimą turi būti informuojamas atitinkamas Bendrovės darbuotojas ir jo tiesioginis vadovas.

23. Jeigu užklausa ar pretenzija (skundas) buvo pateikta (-as) elektroniniu paštu pagalba@paysera.lt:

23.1. atsakymas į pretenziją (skundą), gautą elektroniniu paštu, Klientui išsiunčiamas iš elektroninio pašto pagalba@paysera.lt. Bendrovės atsakymą išsiunčia už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtas atsakingas darbuotojas;

23.2. į visas užklausas, gautas elektroniniu paštu pagalba@paysera.lt, savarankiškai arba su kitų Bendrovės darbuotojų pagalba atsako Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai.

24. Visais atvejais iš elektroninio pašto pagalba@paysera.net siunčiamas Bendrovės atsakymas į pretenziją (skundą) turi būti suderintas su Klientų aptarnavimo skyriaus ar šio skyriaus padalinio vadovu.

25. Pretenzija (skundas) laikoma (-as) išspręsta (-as), kai atlikti visi problemos šalinimo veiksmai, priimti sprendimai ir pateiktas atsakymas Klientui.

26. Išnagrinėjusi pretenziją (skundą), Bendrovė priima sprendimą pripažinti Kliento pretenziją (skundą):

26.1. patenkinta (-as) – Bendrovė pripažįsta, kad Kliento reikalavimai yra teisėti bei pagrįsti ir imasi veiksmų jiems įvykdyti;

26.2. iš dalies patenkinta (-as) – Bendrovė iš dalies tenkina Kliento reikalavimus;

26.3. nepatenkinta (-as) – Kliento reikalavimai yra nepagrįsti, todėl netenkinami.

27. Jeigu Kliento pretenzija (skundas) buvo pateikta (-as) per Elektroninę ginčų sprendimo sistemą:

27.1. Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo pretenzijos (skundo) Elektroninėje ginčų sprendimo sistemoje gavimo dienos prisijungia prie Elektroninės ginčų sprendimo sistemos ir, nepavykus susitarti su Klientu, pasiūlo ginčų sprendimo įstaigą – Lietuvos banką;

27.2. jeigu Klientas sutinka, kad pretenzija (skundas) bus nagrinėjama Lietuvos banko, Elektroninė ginčų sprendimo sistema automatiškai persiunčia pretenziją (skundą) Lietuvos bankui;

27.3. ginčų sprendimo įstaiga pateikia sprendimą per 90 dienų;

27.4. Jeigu Klientas ir Bendrovė per 30 dienų nesusitaria dėl ginčo sprendimo įstaigos, pretenzija (skundas) laikomas neaktyviu.

28. Jeigu Bendrovė priima sprendimą dėl atsisakymo tenkinti Kliento pretenziją (skundą) arba tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies, Bendrovės raštiškas atsakymas Klientui turi atitikti šiuos reikalavimus:

28.1. Bendrovės sprendimas dėl atsisakymo tenkinti pretenziją (skundą) (tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies) turi būti motyvuotas, pagrįstas dokumentais (šie dokumentai (jų kopijos) privalo būti pridėti prie Bendrovės atsakymo), Bendrosios mokėjimo paslaugų sutarties ar teisės aktų nuostatomis. Jeigu Kliento pretenzija (skundu) yra ginčijama mokėjimo operacija, kaip galėjusi būti įvykdyta sukčiams ir (arba) dėl sukčiavimo veiksmų, Bendrovė, nagrinėdama pretenziją (skundą), siekia išsiaiškinti visas ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo ir su ja susijusias aplinkybes, kurios padėtų Bendrovei tinkamai ir pagrįstai įvertinti tiek ginčijamos mokėjimo operacijos autentiškumo patvirtinimo procedūros aplinkybę, tiek Kliento valios atlikti atitinkamą mokėjimo operaciją aplinkybę;

28.2. Bendrovės raštiškame atsakyme turi būti pateikta informacija apie Kliento interesų gynimo priemones, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teisėmis. Tais atvejais, kai Klientas yra Vartotojas, jam teikiamame raštiškame atsakyme nurodoma, kad Bendrovės sprendimas atsisakyti tenkinti Kliento pretenziją (skundą) arba tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies per vienus metus nuo Kliento pretenzijos (skundo) pateikimo Bendrovei dienos gali būti skundžiamas Lietuvos bankui Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

29. Nustačius, kad Kliento pretenzija (skundas) yra pagrįsta (nusprenodus ją patenkinti ar tenkinti iš dalies), ir finansinė paslauga galėjo būti suteikta netinkamai, ir tai pažeidė Kliento teisėtus lūkesčius ir (ar) interesus, Bendrovės atsakyme Klientui turi būti išreiškiamas apgailestavimas dėl netinkamai suteiktos finansinės paslaugos ir atsiprašoma Kliento.

30. Bendrovės atsakyme dėl sprendimo atsisakyti tenkinti Kliento pretenziją (skundą) arba tenkinti pretenziją (skundą) iš dalies turi būti kuo aiškiau ir suprantamiau Klientui paaiškinta, kodėl Bendrovė priėmė tokį sprendimą, taip pat jame gali būti pasiūlytos papildomos priemonės, skirtos didinti Kliento pasitenkinimą Bendrovės paslaugomis.

## Kompetentingų institucijų raštai dėl ginčų su klientais sprendimo

31. Kompetentingų institucijų raštai dėl ginčų su Klientais sprendimo registruojami pagal nustatytą gaunamų dokumentų registravimo tvarką gaunamų dokumentų registre vidinėje elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje. Kompetentingų institucijų raštus registruoja Bendrovės administratorius.

32. Bendrovės administratorius, užregistravęs kompetentingos institucijos raštą dėl ginčo su Klientu, jį perduoda arba elektroniniu paštu persiunčia Klientų aptarnavimo skyriaus ar atitinkamo šio skyriaus padalinio vadovui, kuris nedelsdamas raštą perduoda arba elektroniniu paštu persiunčia už Klientų pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtam atsakingam darbuotojui.

33. Bendrovei gavus Lietuvos banko persiūtą Kliento pretenziją (skundą) arba Lietuvos banko prašymą pateikti paaiškinimus dėl Lietuvos banke nagrinėjamo ginčo:

33.1. už Klientų pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtas atsakingas darbuotojas privalo sukurti atskirą užduotį Bendrovės užduočių valdymo sistemoje Jira ir talpinti joje visą informaciją, susijusią su atsakymo Klientui ir Lietuvos bankui pateikimo eiga ir data;

33.2. Bendrovės atsakymą Klientui ir (arba) Lietuvos bankui suderinti su Teisės skyriumi.

## Atsakymų į pretenzijas (skundus) pateikimo terminai

34. Bendrovė, gavusi pretenziją (skundą), kuria (kuriuo) ginčijamas mokėjimo operacijos pripažinimas tinkamai patvirtinta, turi nedelsdama, bet ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos po pretenzijos (skundo) gavimo pradėti jos (jo) nagrinėjimą.

35. Gavus Kliento pretenziją (skundą), ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną Klientas yra informuojamas, kad jo pretenzija (skundas) yra gauta (-as) ir užregistruota (-as) Bendrovės tvarkomame Pretenzijų (skundų) registracijos žurnale.

36. Bendrovės atsakymas į Kliento pretenziją (skundą) turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo rašytinės pretenzijos (skundo) gavimo dienos, jeigu Klientas yra Vartotojas. Tuo atveju, jei dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Bendrovės, atsakymo per 15 darbo dienų neįmanoma pateikti, būtina Klientui pateikti negalutinį atsakymą, nurodant vėlavimo priežastį ir laiką, iki kurio bus pateiktas galutinis atsakymas. Galutinio atsakymo pateikimo laikas negali viršyti 35 darbo dienų nuo rašytinės pretenzijos (skundo) gavimo dienos.

37. Jeigu Klientas nėra Vartotojas, Bendrovės atsakymas į Kliento pretenziją (skundą) turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo pretenzijos (skundo) gavimo dienos.

38. Pateikus Bendrovės atsakymą į Kliento pretenziją (skundą), Klientų aptarnavimo skyriaus arba šio skyriaus padalinio vadovas arba už pretenzijų (skundų) nagrinėjimą ir atsakymų į juos rengimą pagal Taisyklių 20 punktą paskirtas atsakingas darbuotojas užpildo Pretenzijų (skundų) registracijos žurnalą ir nurodo jame Bendrovės atsakymo datą ir trumpą komentarą apie išspręstą Kliento pretenziją (skundą).

39. Atsakymai į kompetentingų institucijų raštus dėl ginčų su Klientais pateikiami per 30 kalendorinių dienų nuo jų gavimo Bendrovėje dienos, jeigu šiuose raštuose nenustatytas kitas atsakymo pateikimo terminas.

#### Pretenzijų (skundų) ir atsakymų į pretenzijas (skundus) saugojimas

40. Klientų pretenzijos (skundai) ir atsakymai į pretenzijas (skundus) yra saugomi darbinėje Zammad sistemoje. Informacija apie Kliento pretenziją (skundą) su nuoroda į Zammad sistemą taip pat žymima Kliento paskyroje Sistemoje.

41. Iš kompetentingų institucijų gaunamos pretenzijos (skundai) bei Bendrovės atsakymai į šias pretenzijas (skundus) registruojami vadovaujantis Bendrovės gaunamų ir siunčiamų raštų registracijos tvarka ir saugomi vidinėje elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje.

#### Baigiamosios nuostatos

42. Bendrovė, priėmusi sprendimą pripažinti Kliento pretenziją (skundą) patenkinta (-u) ar iš dalies patenkinta (-u) arba gavusi kompetentingų institucijų pastabų dėl teikiamų paslaugų neatitikimo teisės aktams arba kompetentingų institucijų dokumentams, imasi veiksmų pašalinti nustatytus neatitikimus ir užkirsti kelią panašių pretenzijų (skundų) atsiradimo priežastims.

43. Šios Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu.

44. Šios Taisyklės peržiūrimos ir, esant poreikiui, keičiamos ne rečiau kaip vieną kartą per dvejus metus arba dažniau, pavyzdžiui, pasikeitus teisės aktų reikalavimams arba įvykus kitiems reikšmingiems įvykiams.

45. Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas yra atsakingas už pasiūlymų dėl Taisyklių keitimo teikimą Bendrovės generaliniam direktoriui arba Teisės skyriui.

Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės (versija iki 2022-03-18)

Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės (versija iki 2024-08-26)