Ажурираниот договор стапи на сила: 2-ри април 2026

ПРАВИЛА ЗА ПРИЕМ И РАЗГЛЕДУВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ (ПОПЛАКИ) ОД КЛИЕНТИ НА „PAYSERA LT“, UAB

ГЛАВА I

ОПШТИ ОДРЕДБИ

1. Целта на Правилата за прием и разгледување на приговори (поплаки) на клиенти на „Paysera LT“, UAB (во натамошниот текст: Правила) е да се обезбеди висок квалитет на корисничката поддршка во „Paysera LT“, UAB (во натамошниот текст: Друштво) преку ефикасно разгледување на приговорите (поплаките) на клиентите и решавање на поврзаните проблеми.

2. Правилата се применуваат на сите примени приговори (поплаки) во врска со корисничката поддршка и го опфаќаат квалитетот и контролата на решавањето на приговорите (поплаките).

3. Одделот за корисничка поддршка и другите одговорни вработени во Друштвото вклучени во процесот на разгледување и решавање на приговорот (поплаката) мора да бидат запознаени со Правилата и да ги почитуваат.

4. Поимите кои се користат во Правилата го имаат следново значење:

4.1. **Одговор** се однесува на писмен одговор доставен до клиентот во кој се решаваат покренатите прашања и/или барања.

4.2. **Друштво** се однесува на „Paysera LT“, UAB (код на правен субјект 300060819, ДДВ број LT10001261114, со седиште на ул. Pilaitės pr. 16, Вилнус, Република Литванија).

4.3. **Клиент** значи физичко или правно лице кое се регистрирало во системот на Друштвото и кое креирало сметка.

4.4. **Приговор (поплака)** значи писмено обраќање поднесено од подносителот до Друштвото во кое се наведува дека му се прекршени правата и/или легитимните интереси на лицето, а кои се поврзани со услугите што ги дава Друштвото или со склучените договори.

4.5. **Дневник за регистрација на приговори (поплаки)** значи дневник во кој се регистрираат приговорите (поплаките) примени директно од клиентите по пошта, е-пошта или други електронски средства. Овој дневник за регистрација се води во електронска форма и се објавува на интранетот на Друштвото.

4.6. **Барање** се однесува на прашање или барање од клиентот, усно или писмено, во врска со услугите или поддршката обезбедени од Друштвото, кога решавањето на барањето или прашањето е едноставно и одговорот може да се достави веднаш или прашањето може да се реши за време на контактот со

клиентот.

4.7. **Потрошувач** значи физичко (приватно) лице кое ги користи услугите на Друштвото за цели кои не се поврзани со неговиот бизнис, трговија или професионална дејност.

4.8. **Партнер** – трето лице (физичко или правно) ангажирано од Друштвото во обезбедувањето на услуги за клиентите или во дистрибуцијата на неговите производи. Овој поим вклучува посредници, дистрибутери на електронски пари и други субјекти кои дејствуваат врз основа на партнерство, преку чии администрирани платформи, веб-страници или мобилни апликации на клиентите им се овозможува пристап до услугите на Друштвото.

4.9. Друштвото презема одговорност за решавање на приговорите поврзани со дејствијата на партнерите (посредниците) на Друштвото при обезбедувањето на услугите на Друштвото. Партнерите мора веднаш, но не подоцна од 1 работен ден, да ги препратат примените приговори до Друштвото. Друштвото гарантира дека партнерите се придржуваат до барањата на овие Правила.

ГЛАВА II

РЕГИСТРАЦИЈА НА БАРАЊА И ПРИГОВОРИ (ПОПЛАКИ) НА КЛИЕНТИТЕ

5. Клиентот има право да поднесе приговор до Друштвото најдоцна во рок од три месеци од моментот кога дознал или требало да дознае за повредата што може да биде поврзана со неговите права или легитимни интереси.

6. Клиентот може да поднесе барање во писмена форма (со испраќање е-пошта на адресата support@paysera.com или по пошта на адресата Pilaitės pr. 16, Вилнус), усно (по телефон) или лично во Одделот за корисничка поддршка на адресата Pilaitės pr. 16, Вилнус.

6.1. Доколку приговорот е примен преку партнер (посредник), одговорниот вработен мора веднаш да се регистрира во Регистарот на приговори (поплаки) (на интранетот). Самото барање и преписката може да се водат во системот (Zammad). При регистрацијата мора да се наведе дека приговорот е примен преку посредник и да се приложат сите документи и првични објаснувања препратени од посредникот.

7. Подносителите можат да поднесуваат приговори на литвански јазик или на друг јазик, доколку така било договорено со Друштвото во договорот. Приговорите се примаат и решаваат бесплатно.

8. На усните барања на клиентите (по телефон или во Одделот за корисничка поддршка) се одговара и потребните информации им се даваат за време на разговорот. Доколку не е можно веднаш да се даде одговор и информации за усно барање, вработениот во Одделот за корисничка поддршка ќе побара од клиентот да го поднесе барањето во писмена форма.

9. По приемот на писмено барање од клиент, вработениот во Одделот за корисничка поддршка мора самостојно или со помош на вработени од други оддели да го организира и обезбеди доставувањето на квалитетен и сеопфатен одговор (информација) до клиентот.

10. Доколку писменото барање ги исполнува критериумите за приговор (поплака), вработениот во Одделот за корисничка поддршка кој му помага на клиентот ќе го означи како приговор (поплака) во системот Zammad и најдоцна следниот работен ден ќе го препрати до вработениот назначен согласно точка 20 од Правилата за решавање на приговори (поплаки) и подготовка на одговори на истите, кој ќе го регистрира приговорот (поплаката) во Дневникот за регистрација на приговори (поплаки).

11. Клиентите кои сметаат дека им се прекршени правата или легитимните интереси поради несоодветни дејствија на Друштвото или на неговите вработени имаат право да поднесат приговор (поплака) до Друштвото на следните начини:

11.1. Во Одделот за корисничка поддршка на Друштвото, на адресата Pilaitės pr. 16, Вилнус, со пополнување на приговор (поплака) и негово предавање на вработениот во Одделот за корисничка поддршка;

11.2. Со испраќање на приговорот (поплаката) по пошта на адресата Pilaitės pr. 16, Вилнус;

11.3. Со испраќање е-пошта на адресата support@paysera.com. За да може да се идентификува клиентот, се прифаќаат само приговори (поплаки) испратени од личната е-пошта на клиентот наведена во корисничката сметка на клиентот; На веб-страницата на Друштвото www.paysera.lt со пополнување на формуларот за барање објавен во делот „Пишете ни“;

12. Приговор (поплака) може да поднесе и овластен претставник на клиентот (на пример, адвокат кој го застапува клиентот). Во овој случај, овластеното лице мора да достави документи со кои се потврдува неговото овластување за застапување на клиентот (договор за застапување или сл.). Документот со кој се овластува друго лице да дејствува во име на клиентот се копира, се заверува од одговорниот вработен (мора да се стави ознака „Копијата е верна на оригиналот“ и име, презиме, функција, потпис и датум на лицето кое ја направило копијата на документот и ја споредило со оригиналот) и се прикачува на приговорот (поплаката). Доколку кон приговорот (поплаката) поднесен од овластено лице на клиентот не се приложени документи со кои се потврдува неговото овластување, одговорниот вработен кој работи на приговорот (поплаката) мора да побара доставување на овие документи.

13. Во приговорот (поплаката) мора да се наведе:

13.1. Име и презиме на клиентот (за физичко лице) / назив на клиентот (за правно лице);

13.2. Адреса на клиентот;

13.3. Телефонски број или е-пошта;

13.4. Датум на поднесување на приговорот (поплаката);

13.5. Суштината на приговорот (поплаката), односно кои права или легитимни интереси на клиентот се прекршени;

13.6. Барањата доставени до Друштвото;

13.7. Документи поврзани со приговорот (поплаката), доколку клиентот ги поседува;

14. Доколку не е наведен барем еден од задолжителните податоци наведени во точка 13 од Правилата, Друштвото има право да побара од клиентот да го појасни (дополни) приговорот (поплаката).

15. Писмениот приговор (поплака) поднесен од клиентот мора да биде напишан уредно и читливо, и потпишан од клиентот или негово овластено лице.

16. На усно поднесените приговори (поплаки) на клиентите се одговара за време на разговорот и клиентот се информира дека писмен одговор се дава само на приговори (поплаки) применети во писмена форма.

17. Сите приговори (поплаки) на клиентите поднесени во Одделот за корисничка поддршка на адресата Pilaitės pr. 16, Вилнус, или испратени по пошта на адресата Pilaitės pr. 16, Вилнус, најдоцна следниот работен ден од нивниот прием мора да бидат скенирани и препратени по е-пошта до вработениот

назначен согласно точка 20 од Правилата за решавање на приговори (поплаки) и подготовка на одговори на истите, кој ќе го регистрира приговорот (поплаката) во Дневникот за регистрација на приговори (поплаки).

18. Приговорите (поплаките) на клиентите примени по е-пошта на адресата support@paysera.com, најдоцна следниот работен ден од нивниот прием во системот Zammad се доделуваат на вработениот назначен согласно точка 20 од Правилата за решавање на приговори (поплаки) и подготовка на одговори на истите, кој ќе го регистрира приговорот (поплаката) во Дневникот за регистрација на приговори (поплаки).

ГЛАВА III

РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ (ПОПЛАКИ)

19. Со цел да се обезбеди непристрасност, Друштвото гарантира дека решавањето на приговорот нема да му биде доделено на вработен чии дејствија или пропусти се предмет на приговорот.

20. Приговорите (поплаките) поднесени од клиентите ги разгледува и одговорите на Друштвото на нив ги подготвува и потпишува вработениот кој е назначен од страна на Раководителот на Одделот за корисничка поддршка како одговорен за решавање на приговори (поплаки) и подготовка на одговори на истите.

21. Друштвото издвојува доволно човечки ресурси за да обезбеди соодветно решавање на приговорите и обезбедува редовна обука за вработените вклучени во решавањето на приговорите.

22. Во исклучителни случаи, кога приговорот (поплаката) поднесен од клиентот е обемен и/или сложен по својата природа, приговорот (поплаката) го разгледува и одговорот го подготвува вработен во Правниот оддел, во координација со Раководителот на Правниот оддел, заедно со вработениот назначен согласно точка 20 од Правилата за решавање на приговори (поплаки) и подготовка на одговори на истите.

23. Доколку поднесениот приговор (поплака) од клиентот е поврзан со несоодветни дејствија на вработен во Друштвото, релевантниот вработен во Друштвото и неговиот непосреден претпоставен мора да бидат информирани за донесената одлука.

24. Доколку барањето или приговорот (поплаката) се испратени по е-пошта на адресата pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com или друга е-пошта:

24.1. Одговорот на приговорот (поплаката) примен по е-пошта се испраќа до клиентот од е-адресата support@paysera.com. Одговорот од Друштвото го испраќа вработениот назначен согласно точка 20 од Правилата за решавање на приговори (поплаки) и подготовка на одговори на истите.

24.2. На сите барања примени по е-пошта на адресата support@paysera.com одговараат вработените во Одделот за корисничка поддршка, или самостојно или со помош на други вработени во Друштвото.

25. Во сите случаи, одговорот на Друштвото на приговорот (поплаката) испратен од е-адресата support@paysera.com мора да биде усогласен со Раководителот на Одделот за корисничка поддршка или раководителот на сектор во овој оддел.

26. Приговорот (поплаката) се смета за решен кога се преземени сите дејства за решавање на проблемот, донесени се одлуки и доставен е одговор до клиентот.

27. По разгледувањето на приговорот (поплаката), Друштвото носи одлука со која поднесениот приговор (поплака) од клиентот го прогласува за:

27.1. Исполнет – Друштвото признава дека барањата на клиентот се легитимни и оправдани и презема дејствија за нивно исполнување;

27.2. Делумно исполнет – Друштвото делумно ги исполнува барањата на клиентот;

27.3. Неисполнет – барањата на клиентот се неоправдани и затоа не се исполнуваат.

28. Доколку Друштвото одлучи да одбие да го исполни или делумно да го исполни приговорот (поплаката) поднесен од клиентот, писмениот одговор на Друштвото до клиентот мора да ги исполнува следните барања:

29. Одлуката на Друштвото за одбивање на приговорот (или негово делумно исполнување) мора да биде образложена и поткрепена со документи (факти) и законски одредби. Одговорот до клиентот се подготвува на јазикот на кој е склучен договорот за услуги или на друг јазик договорен со клиентот. Доколку приговорот не биде прифатен, одговорот на Друштвото мора да биде придружен со документи (или нивни копии) кои ја поткрепуваат одлуката, освен ако таквите документи веќе се претходно доставени.

29.1. Доколку со поднесениот приговор (поплака) од клиентот се оспорува платежна трансакција која би можела да биде извршена од измамници и/или поради измамнички дејства, Друштвото, при разгледување на приговорот (поплаката), ќе се стреми да ги разјасни сите околности поврзани со извршувањето на оспорената платежна трансакција и поврзани со истата.

30. Писмениот одговор на Друштвото мора да содржи информации за мерките за заштита на интересите на клиентот, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на можните мерки и права за решавање на спорови.

30.1. Во случаи кога клиентот е потрошувач, писмениот одговор што му се доставува мора да содржи известување дека одлуката на Друштвото може да се обжали до Банката на Литванија во рок од една година од денот на поднесувањето на приговорот (поплаката).

30.2. Писмениот одговор на Друштвото мора да содржи информации дека клиентот може да поднесе жалба до Банката на Литванија на следните начини:

30.3. Преку електронскиот систем за решавање спорови:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Со пополнување и потпишување на Формуларот за апликација за потрошувачи: Формулар за апликација за потрошувачи, и негово поднесување до Одделот за право и лиценцирање на Банката на Литванија;

30.4. **Е-пошта:** priezi̇ūra@lb.lt или info@lb.lt

30.5. **Адреса:** Bank of Lithuania, Law and Licensing Department, Totorių St. 4, 01121 Vilnius, Lithuania.

31. Доколку се утврди дека поднесениот приговор (поплака) од клиентот е оправдан, во одговорот на Друштвото се изразува жалење и се вклучува извинување до клиентот

32. Одговорот на Друштвото во однос на одбивањето или делумно исполнување јасно ги објаснува причините и може да предложи дополнителни мерки за зголемување на задоволството на клиентот.

ГЛАВА IV

ПИСМА ОД НАДЛЕЖНИ ОРГАНИ ВО ВРСКА СО РЕШАВАЊЕ НА СПОРОВИ СО КЛИЕНТИТЕ

33. Писмата од надлежните органи во врска со решавањето спорови со клиентите се регистрираат во согласност со утврдената процедура за ракување со влезни документи во Регистарот на влезни документи во внатрешниот електронски систем за управување со документи. Писмата од надлежните органи ги регистрира администраторот на Друштвото.

34. По регистрирањето на писмото од надлежен орган во врска со спор со клиент, администраторот на Друштвото го препраќа или го испраќа по е-пошта до Раководителот на Одделот за корисничка поддршка или до раководителот на соодветниот сектор во овој Оддел, кој веднаш го препраќа писмото или го испраќа по е-пошта до вработениот назначен согласно точка 20 од Правилата за решавање на приговори (поплаки) и подготовка на одговори на истите.

35. По приемот на приговор (поплака) на клиент препратен од Банката на Литванија или барање од Банката на Литванија за доставување објаснувања во врска со спор што се решава во Банката на Литванија:

35.1. Вработениот одговорен за решавање приговори (поплаки) на клиенти и подготовка на одговори ќе креира посебна задача во системот на Друштвото за управување со задачи Jira само во случаи кога ситуацијата бара дополнително разгледување, вклучување на други оддели или подготовка на мислење од Правниот оддел. Во такви случаи, сите информации поврзани со подготовката на одговорот до клиентот и поднесувањето до Банката на Литванија, вклучувајќи го напредокот и роковите, ќе се евидентираат во системот Jira.

35.2. Одговорот на Друштвото до клиентот и/или Банката на Литванија мора да биде координиран со Правниот оддел.

ГЛАВА V

РОКОВИ ЗА ДОСТАВУВАЊЕ ОДГОВОРИ НА ПРИГОВОРИ (ПОПЛАКИ)

36. По приемот на приговор (поплака) со кој се оспорува признавањето на платежна трансакција како прописно авторизирана, Друштвото мора да ја започне својата истрага без одложување, а најдоцна до крајот на следниот работен ден по приемот на приговорот (поплаката).

37. По приемот на приговорот (поплаката) на клиентот, клиентот се информира дека неговиот приговор (поплака) е примен и регистриран во Дневникот за регистрација на приговори (поплаки) на Друштвото најдоцна во рок од 1 (еден) работен ден.

38. Доколку клиентот е потрошувач, одговорот на Друштвото на приговорот (поплаката) на клиентот мора да се достави најдоцна во рок од 15 работни дена од денот на приемот на писмениот приговор (поплака). Доколку не е можно да се достави одговор во рок од 15 работни дена поради причини кои се надвор од контрола на Друштвото, до клиентот мора да се достави привремен одговор, со наведување на причината за одлагањето и рокот во кој ќе се достави конечниот одговор. Рокот за доставување на конечниот одговор не може да надмине 35 работни дена од денот на приемот на писмениот приговор (поплака).

39. Доколку клиентот не е потрошувач, одговорот на Друштвото на приговорот (поплаката) на клиентот мора да се достави најдоцна во рок од 30 календарски денови од денот на приемот на приговорот (поплаката).

40. По доставувањето на одговорот на Друштвото на приговорот (поплаката) на клиентот, Раководителот на Одделот за корисничка поддршка или раководителот на соодветниот сектор на овој Оддел, или вработениот назначен согласно точка 20 од Правилата за решавање на приговори (поплаки)

и подготовка на одговори на истите, ќе го ажурира Дневникот за регистрација на приговори (поплаки), со наведување на датумот на одговорот и краток коментар за решениот приговор (поплака).

41. Одговорите на писмата од надлежните органи во врска со спорови со клиенти се доставуваат во рок од 30 календарски денови од денот на нивниот прием во Друштвото, освен ако во таквите писма не е наведен поинаков рок.

ГЛАВА VI

ОЦЕНКА НА ИСХОДОТ НА ПРИГОВОРИТЕ (ПОПЛАКИТЕ) И ЧУВАЊЕ НА ОДГОВОРИТЕ НА ПРИГОВОРИТЕ (ПОПЛАКИТЕ)

42. Друштвото (Раководителот на Одделот за корисничка поддршка) периодично, а најмалку еднаш годишно, врши анализа на примените приговори, при што:

42.1. Собира информации за слични приговори, ги идентификува нивните основни причини и утврдува приоритети за отстранување на недостатоците;

42.2. Проценува дали идентификуваните основни причини можат да доведат до приговори поврзани со други услуги;

42.3. Ги утврдува и, онаму каде што е потребно, ги спроведува мерките за отстранување на овие основни причини;

42.4. Овозможува информациите за системските проблеми редовно да му се доставуваат на раководството на Друштвото.

43. Приговорите (поплаките) на клиентите, одговорите на нив и целата поврзана документација за нивно решавање се чуваат во оперативниот систем Zammad не помалку од 5 (пет) години од датумот на конечниот одговор доставен до клиентот, а исто така се евидентираат и во профилот на клиентот во Системот.

44. Приговорите примени од надлежните органи и одговорите на Друштвото на таквите приговори се регистрираат во согласност со утврдената процедура на Друштвото за регистрација на влезна и излезна кореспонденција и се чуваат во внатрешниот електронски систем за управување со документи.

45. Друштвото подготвува и доставува извештаи согласно Анексот кон Резолуцијата бр. 03-105 од 6 јуни 2013 година на Одборот на Банката на Литванија „Правила за испитување на приговори примени од учесниците на финансискиот пазар“ и „Процедурата за поднесување извештаи за приговори примени од учесниците на финансискиот пазар“.

45.1. По завршувањето на календарската година, а најдоцна до 1 март наредната година, Друштвото доставува до Банката на Литванија информации за примените приговори.

45.2. Извештаите се поднесуваат преку информативниот систем на Банката на Литванија REGATA во JSON формат, со пополнување на следниве формулари:

45.2.1. **Формулар SKND_01** (квантитативни информации);

45.2.2. **Формулар SKND_02** (оцена на оперативните недостатоци и донесените одлуки).

46. Доколку се идентификуваат неточности во поднесените извештаи, Друштвото ги коригира и поднесува коригирани извештаи во рок од 5 (пет) работни дена.

ГЛАВА VII

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

47. Доколку Друштвото одлучи да го прифати приговорот (поплаката) поднесен од клиентот како исполнет или делумно исполнет, или добие коментари од надлежните органи во врска со неусогласеноста на обезбедените услуги со законодавството или со документи на надлежните органи, тоа ќе преземе мерки за отстранување на идентификуваните неусогласености и спречување на појава на слични приговори (поплаки) во иднина.

48. Овие Правила се одобруваат и изменуваат со наредба на генералниот директор (CEO) на Друштвото.

49. Овие Правила се прегледуваат и, доколку е потребно, се менуваат најмалку еднаш на секои две години или почесто, на пример, во случај на измени во законските барања или други значајни настани.

50. Раководителот на Одделот за корисничка поддршка е одговорен за поднесување предлози во врска со измените на Правилата до генералниот директор на Друштвото или до Правниот оддел.

51. Овие Правила и нивните измени се објавуваат на интранетот на Друштвото. Се смета дека вработените во Друштвото се запознаени со Правилата и/или нивните измени од датумот на нивното објавување на интранетот.

Внатрешни правила за прием и разгледување на приговори (поплаки) од клиенти (важи до 18.03.2022)

Внатрешни правила за прием и разгледување на приговори (поплаки) од клиенти (важи до 26.08.2024)

Внатрешни правила за прием и разгледување на приговори (поплаки) од клиенти (важи до 02.04.2026)