

## Вътрешни правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти

### Общи разпоредби

1. Целта на Вътрешните правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти на "Paysera LT" UAB (наричани по-долу "Правила") е да гарантира високото качество на клиентската поддръжка в "Paysera LT" UAB (наричано по-долу "Дружество") чрез ефективна обработка на жалби (оплаквания) на клиенти и разрешаване на свързаните с тях проблеми.
2. Правилата се прилагат за всички жалби (оплаквания), получени във връзка с обслужването на клиенти, и се отнасят до качеството и контрола на разрешаването на жалби (оплаквания).
3. Жалби (оплаквания) относно оспорени транзакции, извършени от клиент, се приемат, регистрират и обработват в съответствие с настоящите Правила.
4. Отделът по обслужване на клиенти и другите отговорни служители на Дружеството, участващи в обработката и разрешаването на жалба (оплакване), трябва да бъдат запознати с Правилата и да ги спазват.
5. Използваните в Правилата понятия имат следното значение:
  - 5.1. **Отговор** означава писмен отговор, предоставен на клиента, адресиращ повдигнатите въпроси и/или изисквания.
  - 5.2. **Дружество** означава "Paysera LT" UAB (идентификационен код 300060819, ид. номер по ДДС LT10001261114, седалище в Литва, гр. Вилнюс, ул. Pilaitės № 16).
  - 5.3. **Онлайн платформа за разрешаване на спорове** означава електронна платформа, насочена към подпомагане на потребителите при разрешаване на спорове, произтичащи от онлайн договори.
  - 5.4. **Клиент** означава физическо или юридическо лице, регистрирано в системата на Дружеството и което има създаден акаунт.
  - 5.5. **Жалба (оплакване)** означава писмена жалба, подадена от клиента до Дружеството, в която се посочва, че правата или законните интереси на дадено лице са нарушени във връзка с предоставяните от Дружеството услуги или сключените договори и се иска удовлетворяване на претенциите на клиента.
  - 5.6. **Регистър на жалби (оплаквания)** означава регистър, в който се регистрират жалби (оплаквания), получени директно от клиенти по поща, имейл или други електронни средства. Този регистрационен дневник се поддържа електронно и се публикува в интранет на Дружеството.
  - 5.7. **Запитване** означава запитване или искане, отправено от клиента, устно или писмено, във връзка с услугите или обслужването, предоставяни от Дружеството, когато разрешаването на запитването или искането е лесно и отговорът може да бъде предоставен незабавно, или въпросът може да бъде решен в хода на контакта/комуникацията с клиента.
  - 5.8. **Потребител** означава физическо лице, което използва услугите на Дружеството за цели, които са извън неговата търговска, бизнес или професионална дейност.

## Регистриране на запитвания и жалби (оплаквания) на клиенти

6. Клиент може да отправи запитване в писмена форма (като изпрати имейл до support@paysera.bg или по поща до адрес: гр. Вилнюс, ул. Pilaitės № 16), устно (по телефон), чрез платформата за онлайн разрешаване на спорове или лично в Центъра за обслужване на клиенти, находящ се в гр. Вилнюс, ул. Pilaitės № 16.

7. Всички клиентски запитвания, получени от Дружеството, се обработват в съответствие с процедурата за регистрация и обслужване на клиенти.

8. На клиентски запитвания, отправени устно (по телефон или в отдел „Обслужване на клиенти“), се отговаря и предоставя необходимата информация по време на самия разговор. При невъзможност за незабавен отговор и предоставяне на информация при устно запитване, служителят на отдел „Обслужване на клиенти“ ще поиска от клиента да отправи запитването в писмен вид.

9. При получаване на клиентско запитване в писмена форма, служителят на отдел „Обслужване на клиенти“ трябва самостоятелно или със съдействието на служители от други отдели да организира и осигури предоставянето на качествен и изчерпателен отговор (информация) на клиента.

10. Ако дадено писмено запитване отговаря на критериите за жалба (оплакване), служителят от отдел "Обслужване на клиенти", който съдейства на клиента, трябва да го отбележи като жалба (оплакване) в системата Zammad и не по-късно от следващия работен ден да го препрати на служителя, определен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработване на жалби (оплаквания) и изготвяне на отговорите на тях, който съответно ще регистрира жалбата (оплакването) в регистъра за завеждане на жалби (оплаквания).

11. Клиенти, които считат, че техните права или законни интереси са нарушени поради неправомерни действия на Дружеството или негови служители, имат право да предявят жалба (оплакване) към Дружеството по следните начини:

11.1. Чрез подаване на жалба (оплакване) в отдел „Обслужване на клиенти“ на Дружеството на адрес: гр. Вилнюс, ул. Pilaitės № 16;

11.2. Чрез изпращане на жалба (оплакване) по пощата до адрес: гр. Вилнюс, ул. Pilaitės № 16;

11.3. Чрез изпращане на имейл до support@paysera.bg. За целите на идентификацията на клиента се приемат само жалби (оплаквания), изпратени от личния имейл адрес на клиента, регистриран в акаунта на клиента;

11.4. На уебсайта на Дружеството (www.paysera.bg) чрез попълване на формуляра за запитване, достъпен в секцията „Пишете ни“;

11.5. Чрез платформата за онлайн разрешаване на спорове на адрес <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12. Жалбата (оплакване) може да бъде подадена от упълномощен представител на клиента (напр. адвокат, представляващ клиента). В този случай упълномощеното лице трябва да предостави документи, потвърждаващи пълномощията му да действа от името на клиента (напр. пълномощно или друг договор за представителство). Документът, упълномощаващ лицето да действа от името на клиента, се копира, заверява се от отговорния служител (с печат „Вярно с оригинала“, дата и име, фамилия, длъжност и подпис на лицето, направило и удостоверило копието на оригинала) и се прилага към жалбата (оплакването). Ако жалбата (оплакването), подадена от упълномощен представител на клиента, не включва документи, потвърждаващи пълномощията на представителя, отговорният служител, обработващ жалбата (оплакването), трябва да изиска предоставянето на такива документи.

13. Жалбата (оплакването) трябва да съдържа:

13.1. Пълното име (за физическо лице) на клиента/Име на клиента (за юридическо лице);

13.2. Адрес на клиента;

13.3. Телефонен номер или имейл адрес;

13.4. Датата на подаване на жалбата (оплакването);

13.5. Същността на жалбата (оплакването), т.е. кои права или законни интереси на клиента са нарушени;

13.6. Изискванията към Дружеството;

13.7. Документи, свързани с жалбата (оплакването), ако клиентът разполага с такива.

14. Ако някой от задължителните елементи на информацията, посочени в чл. 13 от Правилата, не е предоставен, Дружеството има право да поиска от клиента да изясни (допълни) жалбата (оплакването).

15. Писмената жалба (оплакване), подадена от клиента, трябва да бъде добре оформена и четлива и да бъде подписана от клиента или упълномощено от клиента лице.

16. На устни жалби (оплаквания) се предоставя отговор по време на самия разговор, като клиентът се уведомява, че писмен отговор се дава само на жалби (оплаквания), които са отправени в писмена форма.

17. Всички жалби (оплаквания) на клиенти, подадени в отдела за обслужване на клиенти, находящ се в гр. Вилнюс, ул. Pilaitės № 16, или изпратени по пощата на горепосочения адрес, трябва не по-късно от следващия работен ден след получаването им да бъдат сканирани и препратени по имейл към служителя, определен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработка на жалби (оплаквания), който вписва жалбата (оплакването) в Регистъра на жалби (оплаквания).

18. Жалби (оплаквания) на клиенти, получени на имейл support@paysera.bg, не по-късно от следващия работен ден след получаването им се прехвърлят в системата Zammad към служителя, определен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработка на жалби (оплаквания), който вписва жалбата (оплакването) в Регистъра на жалби (оплаквания).

19. Жалби (оплаквания), подадени в отдел "Обслужване на клиенти" на Дружеството, и отговорите на такива жалби (оплаквания), се съхраняват в отделна папка, наречена „Жалби на клиенти“.

#### Обработване на жалби (оплаквания)

20. Жалби (оплаквания), подадени от клиенти, се разглеждат и отговорите на Дружеството се изготвят и подписват от служител, определен от ръководителя на отдел "Обслужване на клиенти" като отговорен за обработката на жалбите (оплакванията) и изготвянето на отговорите по тях.

21. В изключителни случаи, когато жалба (оплакване), подадена от клиента, е обширна и/или сложна по своето естество, жалбата (оплакването) се разглежда и отговорът се изготвя от служител на Правния отдел, съгласувано с Ръководителя на Правния отдел, заедно със служителя, определен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработка на жалби (оплаквания).

22. Ако жалба (оплакване), подадена от клиента, е свързана с некоректни действия на служител на Дружеството, съответният служител на Дружеството и прекият му началник трябва да бъдат информирани за взетото решение.

23. При подаване на жалби (оплаквания) на имейл адрес support@paysera.bg:

23.1. Отговорът на жалбата (оплакването), получен по имейл, се изпраща на клиента от имейл адрес support@paysera.bg. Отговорът на Дружеството се изпраща от служителя, определен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработка на жалби (оплаквания).

23.2. На всички запитвания, получени по имейл на support@paysera.bg, ще отговарят служителите на Отдел "Обслужване на клиенти" самостоятелно или с помощта на други служители на Дружеството.

24. Във всички случаи отговорът на Дружеството на жалба (оплакване), изпратен от имейл адрес support@paysera.bg, трябва да бъде съгласуван с ръководителя на отдел "Обслужване на клиенти" или ръководителя на дирекцията, отговаряща за този отдел.

25. Жалба (оплакване) се счита за разрешена, когато са предприети всички действия за разрешаване на проблема, взети са решения и е предоставен отговор на клиента.

26. След разглеждане на жалба (оплакване), Дружеството взема решение да произнесе жалбата (оплакването), подадена от клиента, за:

26.1. Удовлетворена – Дружеството признава, че исканията на клиента са законни и основателни и предприема действия за тяхното изпълнение;

26.2. Частично удовлетворена – Дружеството удовлетворява частично изискванията на клиента;

26.3. Неудовлетворена – исканията на клиента са неоснователни и поради това не са удовлетворени.

27. Ако клиентът е подал жалба (оплакване) чрез Платформата за онлайн разрешаване на спорове:

27.1. Не по-късно от 30 дни от датата на постъпване на жалбата (оплакването) в Платформата за онлайн разрешаване на спорове, служителят на отдел „Обслужване на клиенти“ трябва да влезе в Платформата за онлайн разрешаване на спорове и ако не бъде постигнато споразумение с клиента, да предложи Централна банка на Литва като орган за разрешаване на спорове;

27.2. Ако клиентът се съгласи жалбата (оплакването) да бъде разгледано от Централна банка на Литва, Платформата за онлайн разрешаване на спорове автоматично препраща жалбата (оплакването) до Централна банка на Литва;

27.3. Органът за разрешаване на спорове предоставя решение в рамките на 90 дни;

27.4. Ако клиентът и Дружеството не се споразумеят за орган за разрешаване на спорове в рамките на 30 дни, жалбата (оплакването) се счита за неактивна.

28. Ако Дружеството реши да откаже да удовлетвори или да удовлетвори частично жалба (оплакване), подадена от клиента, писменият отговор на Дружеството до клиента трябва да отговаря на следните изисквания:

28.1. Решението на Дружеството да откаже да удовлетвори жалба (оплакване) (или да удовлетвори частично жалба (оплакване)) трябва да бъде обосновано, подкрепено с документи (тези документи (техните копия) трябва да бъдат приложени към отговора на Дружеството), както и с разпоредбите на Генералното споразумение за платежни услуги или законодателството. Ако жалбата (оплакване), подадена от клиента, оспорва платежна транзакция, която би могла да бъде изпълнена от измамници и/или поради недобросъвестни действия, Дружеството, когато проучва жалбата (оплакване), се стреми да изясни всички обстоятелства, свързани с изпълнението на оспорваната платежна транзакция, което би помогнало на Дружеството правилно и разумно да оцени както обстоятелството на процедурата за удостоверяване на оспорваната платежна транзакция, така и обстоятелството на намерението на клиента да извърши съответната платежна транзакция.;

28.2. Писменият отговор на Дружеството трябва да съдържа информация за мерките за защита на интересите на клиента, включително, но не само, възможни мерки и права за разрешаване на спорове. В случаите, когато клиентът е потребител, предоставеният му писмен отговор трябва да посочва, че решението на Дружеството да откаже да удовлетвори или да удовлетвори частично жалбата (оплакването), подадена от клиента, може да бъде обжалвано пред Централна банка на Литва в рамките на една година от датата на подаване на жалбата (оплакването) до Дружеството, в съответствие с Правилата за извънсъдебната процедура за уреждане на спорове между потребители и участници на финансовия пазар при Централна банка на Литва, одобрени с решение № 03-23/26.01.2012 г. на Управителния съвет на Централна банка на Литва за одобряване на правилата за извънсъдебната процедура за уреждане на спорове между потребители и участници на финансовия пазар при Централна банка на Литва.

29. Ако жалбата (оплакването), подадена от клиента, се окаже основателна (независимо дали е удовлетворена или частично удовлетворена) и финансовата услуга може да е била предоставена неправилно по начин, който нарушава легитимните очаквания и/или интереси на Клиента, отговорът на Дружеството към клиента трябва да изрази съжалението на Дружеството за неправилното предоставяне на финансовата услуга и да съдържа извинение към клиента.

30. Отговорът на Дружеството относно решението да откаже да удовлетвори или да удовлетвори частично жалбата (оплакването), подадена от клиента, трябва да обясни на клиента причините за решението на Дружеството възможно най-ясно и разбираемо и могат да бъдат предложени допълнителни мерки за повишаване на удовлетвореността на клиента от услугите на Дружеството.

Писма от компетентните органи относно разрешаване на спорове с клиенти

31. Писмата от компетентните органи относно разрешаването на спорове с клиенти се регистрират по установения ред за работа с входящи документи в Регистъра на входящите документи във вътрешната система за електронен документооборот. Писмата от компетентните органи се регистрират от администратора на Дружеството.

32. След регистриране на писмо от компетентен орган относно възникнал спор с клиент, администраторът на Дружеството го препраща или изпраща по имейл до ръководителя на отдел „Обслужване на клиенти“ или ръководителя на съответната дирекция, отговаряща за този отдел, който незабавно препраща писмото или го изпраща по имейл до служителя, определен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработка на жалби (оплаквания).

33. При получаване на жалба (оплакване) на клиент, препратена от Централна банка на Литва или искане от Централна банка на Литва за предоставяне на обяснения относно спор, който се разследва в Централна банка на Литва:

33.1. Служителят, определен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработка на жалби (оплаквания), трябва да създаде отделна задача в системата за управление на задачите на Дружеството Jira и да съхранява цялата информация, свързана с напредъка и датата на предоставяне на отговор до клиента и Централна банка на Литва;

33.2. Отговорът на Дружеството към клиента и/или Централна банка на Литва трябва да бъде съгласуван с Правния отдел.

Срокове за предоставяне на отговори на жалби (оплаквания)

34. При получаване на жалба (оплакване), оспорваща признаването на платежна транзакция за надлежно авторизирана, Дружеството трябва да започне своето разследване незабавно, не по-късно от края на следващия работен ден след получаване на жалбата (оплакването).

35. При получаване на жалба (оплакване) на клиент, не по-късно от 1 (един) работен ден клиентът се уведомява, че неговата жалба (оплакване) е получена и заведена в Регистъра на жалби (оплаквания) на Дружеството.

36. Ако клиентът е потребител, отговорът на Дружеството на жалбата (оплакване) на клиента трябва да бъде предоставен не по-късно от 15 работни дни от датата на получаване на писмената жалба (оплакване). В случай че е невъзможно да се даде отговор в рамките на 15 работни дни поради причини извън контрола на Дружеството, трябва да се предостави временен отговор на клиента, като се посочи причината за забавянето и времето, в рамките на което ще бъде предоставен окончателният отговор. Срокът за предоставяне на окончателен отговор не може да надвишава 35 работни дни от датата на получаване на писмената жалба (оплакване).

37. Ако клиентът не е потребител, отговорът на Дружеството на жалбата (оплакването) на клиента трябва да бъде предоставен не по-късно от 30 календарни дни от датата на получаване на жалбата (оплакването).

38. След предоставяне на отговор на Дружеството на жалба (оплакване) на клиента, ръководителят на отдел „Обслужване на клиенти“ или ръководителят на съответната дирекция, отговаряща за този отдел, или служителят, назначен в съответствие с чл. 20 от Правилата за обработка на жалби (оплаквания), попълва Регистъра на жалби (оплаквания), посочва датата на отговора на Дружеството и кратък коментар на разрешената жалба (оплакване) на клиента.

39. Отговорите на писма от компетентни органи относно спорове с клиенти се предоставят в рамките на

30 календарни дни от датата на получаването им от Дружеството, освен ако в тези писма не е посочен различен срок за предоставяне на отговор.

Съхраняване на жалби (оплаквания) и отговори на жалби (оплаквания)

40. Жалби (оплаквания), подадени от клиент, както и отговорите на тези жалби (оплаквания) се съхраняват в системата Zammad. Информацията за жалбите (оплакванията), подадени от клиента с препратка към системата Zammad, също се записва в акаунта на клиента в системата.

41. Жалбите (оплакванията), получени от компетентни органи, и отговорите на Дружеството на тези жалби (оплаквания) се регистрират в съответствие с процедурата на Дружеството за регистриране на входящи и изходящи писма и се съхраняват във вътрешната система за управление на електронни документи.

Заключителни разпоредби

42. Ако Дружеството реши да признае жалба (оплакване), подадена от клиента, за удовлетворена или частично удовлетворена или получи коментари от компетентни органи относно несъответствието на предоставяните услуги със законодателството или документите на компетентните органи, то предприема мерки за отстраняване установените несъответствия и предотвратяване възникването на причините за подобни претенции (жалби).

43. Настоящите Правила се одобряват и изменят със заповед на Изпълнителния директор на Дружеството.

44. Настоящите Правила се преразглеждат и, ако е необходимо, изменят най-малко веднъж на всеки две години или по-често, например в случай на промени в законовите изисквания или друго значимо събитие.

45. Ръководителят на отдел "Обслужване на клиенти" отговаря за представянето на предложения относно промени в Правилата до главния изпълнителен директор на Дружеството или Правния отдел.

Вътрешни правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти (валидни до 18.03.2022 г.)

Вътрешни правила за приемане и обработване на жалби (оплаквания) на клиенти (валидни до 26.08.2024 г.)