

Kliendi nõuete (kaebuste) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjad

Üldsätted

1. Paysera LT, UAB klientide nõuete (kaebuste) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjade (edaspidi Reeglid) eesmärk on tagada Paysera LT, UAB (edaspidi: Ettevõtte) klienditoe kõrge kvaliteet klientide nõuete (kaebuste) töötlemise ja nende seotud olukordade lahendamiseks.
2. Reegleid kohaldatakse kõikidele klienditoe seoses laekunud nõuetele (kaebustele) ning need hõlmavad nõuete (kaebuste) lahendamise kvaliteeti ja kontrolli.
3. Nõuded (kaebused) kliendi poolt sooritatud vaidlustatud tehingute kohta võetakse vastu, registreeritakse ja menetletakse käesolevate reeglite kohaselt.
4. Nõude (kaebuse) menetlemise ja lahendamise seotud klienditoe osakond ja teised Ettevõtte vastutavad töötajad peavad olema tutvunud Reeglitega ja neid järgima.
5. Reeglites kasutatud mõistetel on järgmine tähendus:
 - 5.1. **Vastust** tähendab kliendile antud kirjalikku vastust, milles käsitletakse tõstatatud olukorda ja/või nõudeid.
 - 5.2. **Ettevõtte** tähendab Paysera LT, UAB (juriidilise isiku kood 300060819, käibemaksukohustuslase kood LT10001261114, asukoht Pilaitės pr. 16, Vilnius, Leedu Vabariik).
 - 5.3. **Veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm** – elektrooniline platvorm, mille eesmärk on abistada tarbijaid veebilepingutest tulenevate vaidluste lahendamisel.
 - 5.4. **Klient** on Ettevõtte süsteemis registreeritud ja konto loonud füüsiline või juriidiline isik.
 - 5.5. **Kaebus (nõue)** tähendab kliendi poolt Ettevõttele esitatud kirjalikku pöördumist, milles märgitakse, et seoses Ettevõtte poolt osutatavate teenustega või sõlmitud lepingutega on rikutud isiku õigusi või õigustatud huve, ning taotletakse kliendi nõuete rahuldamist.
 - 5.6. **Nõuete (kaebuste) registreerimise logi** tähendab logi, kuhu registreeritakse otse klientidelt posti, e-posti või muul elektroonilisel teel saadud nõuded (kaebused). Seda registreerimise logi peetakse elektrooniliselt ja see avaldatakse Ettevõtte siseveebis.
 - 5.7. **Päring** tähendab kliendi poolt kas suuliselt või kirjalikult tehtud päringut või taotlust seoses Ettevõtte poolt osutatavate teenuste või toega, mille puhul päringu või päringu lahendamine on lihtne ja vastuse saab anda kohe või saab lahendada kliendiga suhtlemise käigus.
 - 5.8. **Tarbija** on füüsiline (era)isik, kes kasutab Ettevõtte teenuseid äri, kaubanduse või kutsetegevusega mitteseotud eesmärkidel.

Klientide päringute ja nõuete (kaebuste) registreerimine

6. Klient võib esitada päringu kirjalikult (saates e-kirja aadressile klienditugi@paysera.ee või posti teel aadressil ilaitės pr. 16, Vilnius, Leedu), suuliselt (telefoni teel), veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu või isiklikult Klienditoe osakonnas aadressil Pilaitės pr. 16, Vilnius.

7. Kõik Ettevõttele saabunud kliendipäringud töödeldakse vastavalt Kliendi registreerimise ja Klienditoe protseduuridele.

8. Suuliselt (telefoni teel või klienditoe osakonnas) tehtud kliendipäringutele vastatakse ja neile vajalik teave edastatakse vestluse käigus. Kui suulisele järelepärimisele ei ole võimalik kohe vastust ja teavet anda, palub klienditoe osakonna töötaja kliendil esitada päring kirjalikult.

9. Kirjaliku kliendipäringu saamisel peab klienditoe osakonna töötaja iseseisvalt või teiste osakondade töötajate kaasabil korraldama ja tagama kliendile kvaliteetse ja igakülgse vastuse (teabe) andmise.

10. Kui kirjalik päring vastab nõude (kaebuse) kriteeriumitele, märgib klienti abistav klienditoe osakonna töötaja selle Zammad süsteemis nõudeks (kaebuseks) ning edastab selle hiljemalt järgmisel tööpäeval nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötajale, kes registreerib nõude (kaebuse) nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

11. Klientidel, kes usuvad, et Ettevõtte või tema töötajate ebakohase tegevuse tõttu on rikutud tema õigusi või õigustatud huve, on õigus esitada ettevõttele nõue (kaebus) järgmistel viisidel:

11.1. Täides nõude (kaebuse) ja andes selle üle Ettevõtte klienditoe osakonnale aadressil Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. Saates nõude (kaebuse) posti teel aadressile Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. Saates e-kirja aadressile klienditugi@paysera.ee. Kliendi tuvastamise eesmärgil võetakse vastu ainult kliendi kontol märgitud kliendi isiklikult e-posti aadressilt saadetud nõudeid (kaebusi);

11.4. Ettevõtte veebilehel www.paysera.lt, täites jaotises "Kirjutage meile" avaldatud päringuvormi;

11.5. Veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu aadressil <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12. Nõude (kaebuse) võib esitada kliendi volitatud esindaja (nt klienti esindav advokaat). Sel juhul peab volitatud isik esitama dokumendid, mis kinnitavad tema volitusi kliendi nimel tegutseda (nt volikiri või muu esindusleping). Kliendi nimel tegutsema volitav dokument peab olema kopeeritud ja kinnitatud vastutava töötaja poolt (templiga, millele on märgitud "Kinnitatud koopia" ja isiku ees- ja perekonnanime, ametikoha, allkirja ja kuupäevaga, kes koostas ja kontrollis koopiat originaali vastu) ning lisatud nõudele (kaebusele). Kui kliendi volitatud esindaja esitatud nõue (kaebus) ei sisalda esindaja volitusi kinnitavaid dokumente, peab nõuet (kaebust) menetlev vastutav töötaja nõudma nende dokumentide esitamist.

13. Nõudes (kaebuses) tuleb täpsustada:

13.1. Kliendi täisnimi (füüsilisel isikul) / Kliendi nimi (juriidilisel isikul);

13.2. Kliendi aadress;

13.3. Telefoninumber või e-posti aadress;

13.4. Nõude (kaebuse) esitamise kuupäev;

13.5. Nõude (kaebuse) olemus, s.o millise kliendi õigusi või õigustatud huve on rikutud;

13.6. Ettevõttele esitatud nõudmised;

13.7. Nõudega (kaebusega) seotud dokumendid, kui kliendil neid on.

14. Kui vähemalt ühte reeglite punktis 13 nimetatud kohustuslikest andmetest ei ole esitatud, on Ettevõttel õigus nõuda kliendilt nõude (kaebuse) selgitamist (täiendamist).

15. Kliendi esitatud kirjalik nõue (kaebus) peab olema kirjutatud korralikult ja loetavalt ning allkirjastatud kliendi või tema volitatud isiku poolt.

16. Kliendi suulistele nõuetele (kaebustele) vastatakse vestluse käigus ning klienti teavitatakse, et kirjalikud vastused antakse ainult saabunud kirjalikele nõuetele (kaebustele).

17. Kõik kliendi nõuded (kaebused), mis on esitatud klienditoe osakonnas aadressil Pilaitės pr. 16, Vilnius, või saadetud posti teel aadressile Pilaitės pr. 16, Vilnius, tuleb skaneerida ja edastada e-posti teel hiljemalt järgmisel tööpäeval pärast nende kättesaamist nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise

reeglite punkti 20 kohaselt määratud töötajale, kes registreerib nõude (kaebuse) nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

18. E-posti aadressil klienditugi@paysera.ee saabunud klientide nõuded (kaebused) määratakse hiljemalt järgmisel tööpäeval pärast nende saamist Zammad süsteemis nõuete (kaebuste) menetlemise ja nendele vastuste vormistamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötajale, kes registreerib nõude (kaebuse) nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

19. Ettevõtte klienditoe osakonnas esitatud klientide nõuded (kaebused) ja vastused nendele nõuetele (kaebustele) esitatakse eraldi kausta nimega "Klientide kaebused".

Nõuete (kaebuste) läbivaatamine

20. Klientide esitatud nõudeid (kaebusi) uurib ning Ettevõtte vastused koostab ja allkirjastab klienditoe osakonna juhataja poolt nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise eest vastutavaks määratud töötaja.

21. Erandjuhtudel, kui kliendi esitatud nõue (kaebus) on oma olemuselt mahukas ja/või keerukas, uurib pretensiooni (kaebust) ja koostab vastuse õigusosakonna töötaja kooskõlastatult õigusosakonna juhatajaga, koos nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötajaga.

22. Kui kliendi esitatud nõue (kaebus) on seotud Ettevõtte töötaja ebakohase tegevusega, tuleb tehtud otsusest teavitada vastavat Ettevõtte töötajat ja tema vahetut ülemust.

23. Kui päring või nõue (kaebus) esitati e-posti teel aadressile klienditugi@paysera.ee:

23.1. E-posti teel saadud vastus nõudele (kaebusele) saadetakse kliendile e-posti aadressilt klienditugi@paysera.ee. Ettevõtte vastuse saadab nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötaja.

23.2. Kõikidele e-posti aadressil klienditugi@paysera.ee saabunud päringutele vastavad klienditoe osakonna töötajad kas iseseisvalt või ettevõtte teiste töötajate abiga.

24. Kõikidel juhtudel tuleb Ettevõtte vastus e-posti aadressilt klienditugi@paysera.ee saadetud nõudele (kaebusele) kooskõlastada klienditoe osakonna juhataja või selle osakonna talituse juhiga.

25. Nõue (kaebus) loetakse lahendatuks, kui kõik olukorra lahendamise toimingud ja otsused on tehtud ja kliendile on vastatud.

26. Ettevõtte teeb pärast nõude (kaebuse) uurimist otsuse tunnistada kliendi esitatud nõue (kaebus) kui:

26.1. Rahuldatud – Ettevõtte tunnistab, et kliendi nõudmised on õigustatud ja põhjendatud, ning tegutseb nende täitmiseks;

26.2. Osaliselt rahuldatud – Ettevõtte rahuldab osaliselt kliendi nõudmised;

26.3. Ei ole rahuldatud – kliendi nõudmised on põhjendamatud ja seetõttu ka rahuldamata.

27. Kui klient esitas nõude (kaebuse) veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu:

27.1. Klienditoe osakonna töötaja peab hiljemalt 30 päeva jooksul alates nõude (kaebuse) veebipõhisesse vaidluste lahendamise platvormi laekumise päevast sisse logima veebipõhisesse vaidluste lahendamise platvormi ja kui kliendiga kokkuleppele ei jõuta, tegema Leedu Pangale ettepaneku olla vaidluste lahendamise organiks;

27.2. Kui klient nõustub, et nõuet (kaebust) uurib Leedu Pank, edastab veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm nõude (kaebuse) automaatselt Leedu Pangale;

27.3. Vaidluste lahendamise organ teeb otsuse 90 päeva jooksul;

27.4. Kui klient ja Ettevõtte 30 päeva jooksul vaidluste lahendamise organi osas kokku ei lepi, loetakse nõue (kaebus) mitteaktiivseks.

28. Kui Ettevõtte otsustab kliendi esitatud nõude (kaebuse) rahuldamisest keeldumise või osaliselt rahuldada, peab Ettevõtte kirjalik vastus kliendile vastama järgmistele nõuetele.:

28.1. Ettevõtte otsus nõude (kaebuse) rahuldamisest keeldumise (või nõude (kaebuse) osalise rahuldamise kohta) peab olema põhjendatud, tõendatud dokumentidega (need dokumendid (nende koopiad) peavad olema lisatud Ettevõtte vastusele), Makseteenuste üldlepingu tingimustega, või seadusandlusega. Kui kliendi esitatud nõue (kaebus) vaidlustab maksetehingu, mida oleks saanud sooritada petturid ja/või pettuse tõttu, püüab Ettevõtte nõude (kaebuse) uurimisel selgitada välja kõik vaidlusaluse maksetehingu sooritamise seotud ja sellega seonduvad asjaolud, mis aitaksid Ettevõttel õigesti ja mõistlikult hinnata nii vaidlusaluse maksetehingu autentimisprotseduuri asjaolu kui ka kliendi kavatsust sooritada vastav maksetehing;

28.2. Ettevõtte kirjalik vastus peab sisaldama teavet kliendi huvide kaitsmise meetmete kohta, sealhulgas, kuid mitte ainult, võimalikud vaidluste lahendamise meetmeid ja õigusi. Juhtudel, kui kliendiks on tarbija, peab talle esitatavas kirjalikus vastuses olema märgitud, et Ettevõtte otsust keelduda kliendi esitatud nõude (kaebuse) rahuldamisest või osaliselt rahuldada saab edasi kaevata Leedu Pangale ühe aasta jooksul alates ettevõtte nõude (kaebuse) esitamise kuupäevast, vastavalt Leedu Panga Tarbijate ja Finantsturu Osaliste vaheliste vaidluste kohtuvälise lahendamise reeglitele, mis on heaks kiidetud Leedu Panga nõukogu 26. jaanuari 2012. aasta otsusega nr 03-23 Tarbijate ja Finantsturu Osaliste vaheliste vaidluste kohtuvälise lahendamise reeglite kinnitamise kohta Leedu Pangas.

29. Kui kliendi esitatud nõue (kaebus) osutub põhjendatuks (rahuldatakse või rahuldatakse osaliselt) ja finantsteenust võidi osutada mittenõuetekohaselt viisil, mis rikkus Kliendi õiguspäraseid ootusi ja/või huve, väljendatakse Ettevõtte vastuses kliendile Ettevõtte kahetsust finantsteenuse mittenõuetekohase osutamise pärast ja vabandatakse kliendi ees.

30. Seltsi vastuses kliendi esitatud nõude (kaebuse) rahuldamisest keeldumise või osalise rahuldamise otsuse kohta selgitatakse kliendile võimalikult selgelt ja arusaadavalt Seltsi otsuse põhjuseid ning võidakse pakkuda täiendavaid meetmeid, et suurendada kliendi rahulolu Ettevõtte teenustega.

Pädevate asutuste kirjad klientidega seotud vaidluste lahendamise kohta

31. Pädevate asutuste kirjad klientidega vaidluste lahendamise kohta registreeritakse vastavalt sissetulevate dokumentide käsitlemiseks kehtestatud korrale sissetulevate dokumentide registris sisemises elektroonilises dokumendihaldussüsteemis. Pädevate asutuste kirjad registreerib Ettevõtte administraator.

32. Pärast kliendiga tekkinud vaidluse kohta pädeva asutuse kirja registreerimist edastab Ettevõtte administraator selle või saadab selle e-posti teel klienditoe osakonna juhatajale või selle osakonna talituse juhatajale, kes edastab kirja viivitamata või saadab e-kirjaga nõuete (kaebuste) menetlemise ja neile vastuste koostamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötajale.

33. Leedu Panga poolt edastatud Kliendi nõude (kaebuse) või Leedu Panga palve anda selgitusi Leedu Pangas uuritava vaidluse kohta:

33.1. Nõuete (kaebuste) menetlemise ja nendele vastuste koostamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötaja peab looma Ettevõtte toimingute haldussüsteemis Jira eraldi ülesande ning säilitab kogu teabe, mis on seotud kliendile ja Leedu Pangale vastuse andmise edenemise ja kuupäevaga;

33.2. Ettevõtte vastus kliendile ja/või Leedu Pangale tuleb kooskõlastada õigusosakonnaga.

Nõuetele (kaebustele) vastuste esitamise tähtajad

34. Ettevõtte peab maksetehingu nõuetekohaseks tunnistamist vaidlustava nõude (kaebuse) saamisel alustama selle uurimist viivitamata, hiljemalt nõude (kaebuse) saamisele järgneva tööpäeva lõpuks.

35. Kliendi nõude (kaebuse) saamisel teavitatakse klienti hiljemalt 1 (ühe) tööpäeva jooksul, et tema nõue (kaebus) on kätte saadud ja registreeritud Ettevõtte nõuete (kaebuste) registreerimise logis.

36. Kui kliendiks on tarbija, tuleb Ettevõtte vastus kliendi nõudele (kaebusele) esitada hiljemalt 15 tööpäeva jooksul kirjaliku nõude (kaebuse) kättesaamise päevast alates. Juhul, kui ettevõttest mitteolenevatel põhjustel ei ole võimalik vastust anda 15 tööpäeva jooksul, tuleb kliendile esitada esialgne vastus, märkides ära viivitamise põhjuse ja tähtaja, milleks lõplik vastus antakse. Lõpliku vastuse esitamise tähtaeg ei või ületada 35 tööpäeva kirjaliku nõude (kaebuse) laekumise päevast alates.

37. Kui klient ei ole tarbija, tuleb Ettevõtte vastus kliendi nõudele (kaebusele) esitada hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul nõude (kaebuse) kättesaamise päevast alates.

38. Pärast Ettevõtte vastuse andmist kliendi nõudele (kaebusele) klienditoe osakonna juhataja või selle osakonna talituse juhataja või nõuete (kaebuste) menetlemise ja vastuse koostamise eeskirja punkti 20 kohaselt määratud töötaja täidab nõuete (kaebuste) Registreerimis logi, märgib ettevõtte vastuse kuupäeva ja lühikommentaari lahendatud kliendi nõude (kaebuse) kohta.

39. Vastused pädevate asutuste kirjadele, mis puudutavad klientidega tekkinud vaidlusi, esitatakse 30 kalendripäeva jooksul alates nende ettevõttesse laekumisest, kui neis kirjades ei ole määratud teistsugust vastuse esitamise tähtaega.

Nõuete (kaebuste) ja nõuete (kaebuste) vastuste säilitamine

40. Kliendi esitatud nõuded (kaebused) ja vastused neile nõuetele (kaebustele) salvestatakse Zammad süsteemis. Info kliendi esitatud nõuete (kaebuste) kohta koos viitega Zammad süsteemile fikseeritakse ka süsteemis olevale kliendi kontole.

41. Pädevatelt asutustelt laekunud nõuded (kaebused) ja Ettevõtte vastused nendele nõuetele (kaebustele) registreeritakse vastavalt Ettevõtte sissetulevate ja väljaminevate kirjade registreerimise korrale ning säilitatakse sisemises elektroonilises dokumendihaldussüsteemis.

Lõppsätted

42. Kui Ettevõtte otsustab tunnistada kliendi esitatud nõude (kaebuse) rahuldatuks või osaliselt rahuldatuks või saab pädevatelt asutustelt märkusi osutatavate teenuste mittevastavuse kohta õigusaktidele või pädevate asutuste dokumentidele, võtab ta kasutusele meetmed tuvastatud mittevastavuste kõrvaldamiseks ja sarnaste nõuete (kaebuste) põhjuste tekkimise vältimiseks.

43. Käesolevad Reeglid kinnitatakse ja muudetakse Ettevõtte tegevjuhi korraldusega.

44. Käesolevad Reeglid vaadatakse üle ja vajadusel muudetakse vähemalt kord kahe aasta jooksul või sagedamini, näiteks seadusest tulenevate nõuete muutumise või muude oluliste sündmuste korral.

45. Reeglite muutmise ettepanekute esitamise eest Ettevõtte tegevjuhile või õigusosakonnale vastutab klienditoe osakonna juhataja.

[Kliendi nõuete \(kaebuste\) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjad](#) (kehtib kuni 18.03.2022)

[Kliendi nõuete \(kaebuste\) vastuvõtmise ja menetlemise sise-eeskirjad](#) (kehtib kuni 26.08.2024)