

## Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) klientów

### Postanowienia ogólne

1. Zadaniem dokumentu Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) Klientów Paysera LT, UAB (zwanego dalej „Regulaminem”) jest zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta w firmie Paysera LT, UAB (zwanej dalej „Spółką”) poprzez skuteczne rozpatrywanie roszczeń (reklamacji) Klientów i rozwiązywanie związanych z nimi problemów.
2. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich roszczeń (reklamacji) otrzymanych w związku z obsługą klienta. Dotyczy jakości i kontroli rozpatrywania roszczeń (reklamacji).
3. Roszczenia (reklamacje) dotyczące spornych transakcji dokonanych przez Klienta są przyjmowane, rejestrowane i przetwarzane zgodnie z niniejszym Regulaminem.
4. Pracownicy Działu Obsługi Klienta oraz inni odpowiedzialni pracownicy Spółki zaangażowani w rozpatrywanie i rozstrzyganie roszczeń (reklamacji) muszą być zaznajomieni z niniejszym Regulaminem i przestrzegać jego postanowień.
5. Terminy użyte w Regulaminie mają następujące znaczenia:
  - 5.1. **Odpowiedź** – pisemna odpowiedź udzieloną Klientowi, odnoszącą się do podniesionych kwestii i/lub wymagań.
  - 5.2. **Spółka** – firma Paysera LT, UAB (kod osoby prawnej 300060819, kod płatnika VAT LT10001261114, siedziba: Pilaitės pr. 16, Wilno, Litwa).
  - 5.3. **Internetowa platforma rozstrzygania sporów** – platforma elektroniczna, której zadaniem jest pomoc konsumentom w rozstrzyganiu sporów wynikających z umów zawieranych przez Internet.
  - 5.4. **Klient** – osoba fizyczna lub prawna zarejestrowana w systemie Spółki i posiadająca utworzone konto.
  - 5.5. **Roszczenie (reklamacja)** – pisemne odwołanie złożone przez Klienta do Spółki, stwierdzające, że prawa lub uzasadnione interesy tej osoby zostały naruszone w związku z usługami świadczonymi przez Spółkę lub zawartymi umowami i żądające zaspokojenia roszczeń Klienta.
  - 5.6. **Rejestr roszczeń (reklamacji)** – rejestr, w którym rejestrowane są roszczenia (reklamacje) otrzymane bezpośrednio od Klientów pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub innymi środkami elektronicznymi. Rejestr jest prowadzony elektronicznie i publikowany w Intranecie Spółki.
  - 5.7. **Zapytanie** – zapytanie lub wniosek złożony przez Klienta, w formie ustnej lub pisemnej, w związku z usługami lub wsparciem świadczonym przez Spółkę, w przypadku gdy rozwiązanie zapytania lub wniosku jest nieskomplikowane, a odpowiedź może zostać udzielona natychmiast lub sprawa może zostać rozwiązana w trakcie kontaktu z Klientem.
  - 5.8. **Konsument** – osoba fizyczna (indywidualna) korzystająca z usług Spółki w celach niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą, handlową lub zawodową.

## Rejestracja zapytań i roszczeń (reklamacji) Klientów

6. Klient może złożyć zapytanie na piśmie (wysyłając wiadomość e-mail na adres pomoc@paysera.pl lub list na adres Pilaitès pr. 16, Wilno), ustnie (telefonicznie), za pośrednictwem Internetowej platformy rozstrzygania sporów lub osobiście w Dziale Obsługi Klienta pod adresem Pilaitès pr. 16, Wilno.
7. Wszystkie zapytania Klientów otrzymane przez Spółkę będą przetwarzane zgodnie z Procedurą rejestracji i obsługi Klienta.
8. Odpowiedzi na zapytania Klientów składane ustnie (telefonicznie lub w Dziale Obsługi Klienta) są udzielane, a potrzebne informacje przekazywane podczas trwania rozmowy. Jeśli nie można udzielić natychmiastowej odpowiedzi i informacji na zapytanie ustne, pracownik Działu Obsługi Klienta poprosi Klienta o złożenie zapytania na piśmie.
9. Po otrzymaniu od Klienta pisemnego zapytania pracownik Działu Obsługi Klienta musi samodzielnie lub z pomocą pracowników z innych działów zorganizować i zapewnić udzielenie Klientowi wysokiej jakości i wyczerpującej odpowiedzi (informacji).
10. Jeśli pisemne zapytanie spełnia kryteria roszczenia (reklamacji), pracownik Działu Obsługi Klienta pomagający Klientowi oznacza je jako roszczenie (reklamację) w systemie Zammad i nie później niż następnego dnia roboczego przekazuje je pracownikowi wyznaczonemu zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi, który rejestruje roszczenie (reklamację) w Rejestrze roszczeń (reklamacji).
11. Klienci, którzy uważają, że ich prawa lub uzasadnione interesy zostały naruszone w wyniku niewłaściwych działań Spółki lub jej pracowników, mają prawo do złożenia roszczenia (reklamacji) do Spółki w następujący sposób:
  - 11.1. Wypełniając formularz roszczenia (reklamacji) i przekazując go do Działu Obsługi Klienta Spółki pod adresem Pilaitès pr. 16, Wilno;
  - 11.2. Wysyłając roszczenie (reklamację) pocztą tradycyjną na adres Pilaitès pr. 16, Wilno;
  - 11.3. Wysyłając wiadomość e-mail na adres pomoc@paysera.pl. W celach związanych z identyfikacją Klienta akceptowane są wyłącznie roszczenia (reklamacje) wysłane z osobistego adresu e-mail Klienta przypisanego do jego konta;
  - 11.4. Na stronie internetowej Spółki [www.paysera.com](http://www.paysera.com) poprzez wypełnienie formularza zapytania dostępnego w sekcji „Wyślij do nas wiadomość”;
  - 11.5. Za pośrednictwem Internetowej platformy rozstrzygania sporów pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
12. Roszczenie (reklamację) można złożyć przez upoważnionego przedstawiciela Klienta (np. Prawnika reprezentującego Klienta). W takim przypadku osoba upoważniona musi przedstawić dokumenty potwierdzające jej uprawnienie do działania w imieniu Klienta (np. pełnomocnictwo lub inną umowę o reprezentacji). Dokument upoważniający tę osobę do działania w imieniu Klienta powinien zostać skopiowany, poświadczony przez odpowiedzialnego pracownika (pieczętką o treści „Kopia poświadczona za zgodność z oryginałem” oraz imieniem, nazwiskiem, nazwą stanowiska, podpisem i datą osoby, która sporządziła i zweryfikowała kopię z oryginałem) i dołączony do roszczenia (reklamacji). Jeśli roszczenie (reklamacja) złożone przez upoważnionego przedstawiciela Klienta nie zawiera dokumentów potwierdzających uprawnienia przedstawiciela, odpowiedzialny pracownik rozpatrujący roszczenie (reklamację) musi zażądać dostarczenia takich dokumentów.
13. Roszczenie (reklamacja) musi zawierać:
  - 13.1. Imię i nazwisko (w przypadku osoby fizycznej) Klienta/nazwę Klienta (w przypadku osoby prawnej);
  - 13.2. Adres Klienta;
  - 13.3. Numer telefonu lub adres e-mail;
  - 13.4. Datę złożenia roszczenia (reklamacji);
  - 13.5. Istotę roszczenia (reklamacji), tj. które prawa lub interesy Klienta zostały naruszone;

13.6. Żądania skierowane do Spółki;

13.7. Dokumenty związane z roszczeniem (reklamacją), jeśli Klient takie posiada.

14. Jeżeli co najmniej jedna z obowiązkowych informacji określonych w punkcie 13 Regulaminu nie zostanie dostarczona, Spółka ma prawo zażądać od Klienta wyjaśnienia (uzupełnienia) roszczenia (reklamacji).

15. Pisemne roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta musi być napisane w sposób staranny i czytelny oraz podpisane przez Klienta lub osobę przez niego upoważnioną.

16. Ustne roszczenia (reklamacje) Klienta są rozpatrywane podczas rozmowy, a Klient zostanie poinformowany, że odpowiedzi pisemne są udzielane wyłącznie na otrzymane pisemne roszczenia (reklamacje).

17. Wszystkie roszczenia (reklamacje) Klienta złożone w Dziale Obsługi Klienta pod adresem Pilaitės pr. 16, Wilno lub wysłane pocztą tradycyjną na adres Pilaitės pr. 16, Wilno, muszą zostać zeskanowane i przekazane pocztą elektroniczną nie później niż następnego dnia roboczego po ich otrzymaniu pracownikowi wyznaczonemu zgodnie z pkt. 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi, który zarejestruje roszczenie (reklamację) w Rejestrze roszczeń (reklamacji).

18. Roszczenia (reklamacje) Klientów otrzymane pocztą elektroniczną na adres support@paysera.com muszą nie później niż następnego dnia roboczego po otrzymaniu zostać przypisane w systemie Zamrad pracownikowi wyznaczonemu zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi, który zarejestruje roszczenie (reklamację) w Rejestrze roszczeń (reklamacji).

19. Roszczenia (reklamacje) Klientów złożone w Dziale Obsługi Klienta Spółki oraz udzielone na nie odpowiedzi są archiwizowane w odrębnym folderze o nazwie „Reklamacje Klientów”.

#### Przetwarzanie roszczeń (reklamacji)

20. Roszczenia (reklamacje) składane przez Klientów są rozpatrywane, a odpowiedzi Spółki na roszczenia (reklamacje) są przygotowywane i podpisywane przez pracownika wyznaczonego przez Kierownika Działu Obsługi Klienta jako osobę odpowiedzialną za rozpatrywanie roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi.

21. W wyjątkowych przypadkach, gdy roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta jest obszerne lub złożone, roszczenie (reklamacja) zostanie zbadane, a odpowiedź zostanie opracowana przez pracownika Działu Prawnego w porozumieniu z Dyrektorem Działu Prawnego, wraz z pracownikiem wyznaczonym zgodnie z pkt. 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi.

22. Jeżeli roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta jest związane z niewłaściwymi działaniami pracownika Spółki, odpowiedni pracownik Spółki i jego bezpośredni przełożony muszą zostać poinformowani o podjętej decyzji.

23. Jeżeli zapytanie lub roszczenie (reklamacja) zostało przesłane pocztą elektroniczną na adres pomoc@paysera.pl:

23.1. Odpowiedź na roszczenie (reklamację) otrzymaną pocztą elektroniczną zostanie wysłana do Klienta z adresu e-mail pomoc@paysera.pl. Odpowiedź Spółki zostanie wysłana przez pracownika wyznaczonego zgodnie z pkt 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi.

23.2. Na wszystkie zapytania otrzymane pocztą elektroniczną na adres pomoc@paysera.pl odpowiadają pracownicy Działu Obsługi Klienta – samodzielnie lub z pomocą innych pracowników Spółki.

24. W każdym przypadku odpowiedź Spółki na roszczenie (reklamację) wysłaną z adresu pomoc@paysera.pl musi być skoordynowana z Kierownikiem Działu Obsługi Klienta lub kierownikiem oddziału tego działu.

25. Roszczenie (reklamację) uznaje się za rozwiązane po podjęciu wszystkich działań mających na celu rozwiązanie problemu, podjęciu decyzji i udzieleniu Klientowi odpowiedzi.

26. Po rozpatrzeniu roszczenia (reklamacji) Spółka podejmuje decyzję o uznaniu roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta za:

26.1. Spełnione – Spółka uznaje, że żądania Klienta są zasadne i uzasadnione oraz podejmuje działania w celu ich spełnienia;

26.2. Częściowo spełnione – Spółka częściowo spełniła żądania klienta;

26.3. Niespełnione – Żądania klienta są nieuzasadnione i dlatego nie zostały spełnione.

27. Jeśli klient złożył roszczenie (reklamację) za pośrednictwem Internetowej platformy rozstrzygania sporów:

27.1. Nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania roszczenia (reklamacji) za pośrednictwem Internetowej platformy rozstrzygania sporów pracownik Działu Obsługi Klienta musi zalogować się do Internetowej platformy rozstrzygania sporów i, jeśli porozumienie z klientem nie zostanie osiągnięte, zaproponować Bank Litwy jako organ rozstrzygający spory;

27.2. Jeśli Klient wyrazi zgodę na rozpatrzenie roszczenia (reklamacji) przez Bank Litwy, Internetowa platforma rozstrzygania sporów automatycznie przekaże roszczenie (reklamację) do Banku Litwy;

27.3. Organ rozstrzygający spory wyda decyzję w ciągu 90 dni;

27.4. Jeśli Klient i Spółka nie uzgodnią organu rozstrzygającego spory w ciągu 30 dni, roszczenie (reklamacja) zostanie uznane za nieaktywne.

28. Jeśli Spółka zdecyduje się odmówić spełnienia lub częściowego spełnienia roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta, pisemna odpowiedź Spółki do Klienta musi spełniać następujące wymagania:

28.1. Decyzja Spółki o odmowie spełnienia roszczenia (reklamacji) (lub częściowego spełnienia roszczenia (reklamacji)) musi być uzasadniona, poparta dokumentami (dokumenty te (ich kopie) muszą być dołączone do odpowiedzi Spółki) i zgodna z postanowieniami Ogólnej umowy o świadczenie usług płatniczych lub przepisami prawa. Jeśli roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta kwestionuje transakcję płatniczą, która mogła zostać wykonana przez oszustów lub w wyniku nieuczciwych działań, Spółka, rozpatrując roszczenie (reklamację), dąży do wyjaśnienia wszystkich okoliczności związanych z wykonaniem spornej transakcji płatniczej i z nią związanych, które pomogłyby Spółce właściwie i racjonalnie ocenić zarówno okoliczności procedury uwierzytelniania spornej transakcji płatniczej, jak i okoliczności zamiaru klienta wykonania odpowiedniej transakcji płatniczej;

28.2. Pisemna odpowiedź Spółki musi zawierać informacje o środkach ochrony interesów Klienta, w tym między innymi o możliwych środkach i prawach rozstrzygania sporów. W przypadkach, gdy Klient jest konsumentem, pisemna odpowiedź udzielona Klientowi musi zawierać informację, że od decyzji Spółki o odmowie spełnienia lub częściowego spełnienia roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta można odwołać się do Banku Litwy w ciągu jednego roku od daty złożenia roszczenia (reklamacji) do Spółki, zgodnie z Zasadami pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygania sporów między konsumentami a uczestnikami rynku finansowego w Banku Litwy zatwierdzonymi uchwałą nr 03-23 Zarządu Banku Litwy. 03-23 Zarządu Banku Litwy z dnia 26 stycznia 2012 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu pozasądowego rozstrzygania sporów między konsumentami a uczestnikami rynku finansowego w Banku Litwy.

29. Jeśli roszczenie (reklamacja) złożone przez Klienta zostanie uznane za uzasadnione (spełnione lub częściowo spełnione), a usługa finansowa mogła być niewłaściwie świadczona w sposób, który naruszył uzasadnione oczekiwania lub interesy klienta, odpowiedź Spółki do Klienta powinna wyrażać ubolewanie Spółki z powodu niewłaściwego wyświadczenia usługi finansowej i zawierać przeprosiny dla Klienta.

30. Odpowiedź Spółki dotycząca decyzji o odmowie spełnienia lub częściowego spełnienia roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta powinna wyjaśniać powody decyzji Spółki w jak najbardziej jasny i zrozumiały sposób. Można także zaproponować dodatkowe środki w celu zwiększenia zadowolenia Klienta z usług Spółki.

Pisma od właściwych organów dotyczące rozstrzygania sporów z Klientami

31. Pisma od właściwych organów dotyczące rozstrzygania sporów z Klientami są rejestrowane zgodnie z ustaloną procedurą obsługi dokumentów przychodzących w Rejestrze dokumentów przychodzących w wewnętrznym elektronicznym systemie zarządzania dokumentami. Pisma od właściwych organów są rejestrowane przez administratora Spółki.

32. Po zarejestrowaniu pisma od właściwego organu w sprawie sporu z Klientem administrator Spółki przekazuje je lub przesyła pocztą elektroniczną do Kierownika Działu Obsługi Klienta lub kierownika odpowiedniego oddziału tego działu, który niezwłocznie przekazuje pismo lub przesyła je pocztą elektroniczną do pracownika wyznaczonego zgodnie z pkt. 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi.

33. Po otrzymaniu roszczenia (reklamacji) Klienta przekazanego przez Bank Litwy lub prośby Banku Litwy o udzielenie wyjaśnień dotyczących sporu rozpatrywanego przez Bank Litwy:

33.1. Pracownik wyznaczony zgodnie z pkt. 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi musi utworzyć oddzielne zadanie w systemie zarządzania zadaniami Spółki Jira oraz przechowywać wszystkie informacje związane z postępowaniem i datą udzielenia odpowiedzi Klientowi i Bankowi Litwy;

33.2. Odpowiedź Spółki udzielona Klientowi lub Bankowi Litwy musi być skoordynowana z Działem Prawnym.

#### Terminy udzielania odpowiedzi na roszczenia (reklamacje)

34. Po otrzymaniu roszczenia (reklamacji) kwestionującego uznanie transakcji płatniczej za prawidłowo autoryzowaną, Spółka musi niezwłocznie rozpocząć dochodzenie, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu roszczenia (reklamacji).

35. Po otrzymaniu roszczenia (reklamacji) Klienta, Klient zostanie poinformowany, że jego roszczenie (reklamacja) zostało otrzymane i zarejestrowane w Rejestrze roszczeń (reklamacji) Spółki nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego.

36. Jeśli Klient jest Konsumentem, odpowiedź Spółki na roszczenie (reklamację) Klienta musi zostać udzielona nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od daty otrzymania pisemnego roszczenia (reklamacji). W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Spółki, Klientowi należy udzielić tymczasowej odpowiedzi, wskazując przyczynę opóźnienia i termin, w którym zostanie udzielona ostateczna odpowiedź. Termin udzielenia ostatecznej odpowiedzi nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania roszczenia (reklamacji) w formie pisemnej.

37. Jeżeli Klient nie jest Konsumentem, odpowiedź Spółki na roszczenie (reklamację) Klienta musi zostać udzielona nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania roszczenia (reklamacji).

38. Po udzieleniu przez Spółkę odpowiedzi na roszczenie (reklamację) Klienta Kierownik Działu Obsługi Klienta lub kierownik odpowiedniego oddziału tego działu, lub pracownik wyznaczony zgodnie z pkt. 20 Regulaminu do rozpatrywania roszczeń (reklamacji) i udzielania na nie odpowiedzi wypełnia Rejestr roszczeń (reklamacji), wskazuje datę odpowiedzi Spółki oraz dodaje krótki komentarz do rozstrzygniętego roszczenia (reklamacji) Klienta.

39. Odpowiedzi na pisma od właściwych organów dotyczące sporów z Klientami są udzielane w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania przez Spółkę, chyba że pisma te określają inny termin udzielenia odpowiedzi.

#### Przechowywanie roszczeń (reklamacji) i odpowiedzi na roszczenia (reklamacje)

40. Roszczenia (reklamacje) składane przez Klienta oraz odpowiedzi na te roszczenia (reklamacje) są przechowywane w systemie Zammad. Informacje o roszczeniach (reklamacjach) złożonych przez Klienta z odniesieniem do systemu Zammad są również zapisywane na koncie Klienta w systemie.

41. Roszczenia (reklamacje) otrzymane od właściwych organów oraz odpowiedzi Spółki na te roszczenia (reklamacje) są rejestrowane zgodnie z obowiązującą w Spółce procedurą rejestracji pism przychodzących i wychodzących oraz przechowywane w wewnętrznym elektronicznym systemie zarządzania dokumentami.

42. Jeżeli Spółka podejmie decyzję o uznaniu roszczenia (reklamacji) złożonego przez Klienta za spełnione lub częściowo spełnione, lub otrzyma uwagi od właściwych organów dotyczące niezgodności świadczonych usług z przepisami prawa lub dokumentami właściwych organów, podejmie środki w celu wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i zapobiegania przyczynom powstawania podobnych roszczeń (reklamacji).

43. Niniejszy Regulamin jest zatwierdzany i zmieniany zarządzeniem Prezesa Zarządu Spółki.

44. Niniejszy Regulamin podlega przeglądowi i w razie potrzeby zmianom nie rzadziej niż raz na dwa lata lub częściej, np. w przypadku zmiany wymogów prawnych lub innych istotnych zdarzeń.

45. Kierownik Działu Obsługi Klienta jest odpowiedzialny za przedkładanie propozycji zmian Regulaminu Prezesowi Zarządu Spółki lub Działowi Prawnemu.

Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) klientów (ważne do 18.03.2022)

Wewnętrzny regulamin przyjmowania i rozpatrywania roszczeń (reklamacji) klientów (ważne do 26.08.2024)