

## Klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas iekšējie noteikumi

### Vispārīgie noteikumi

1. Paysera LT, UAB klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas iekšējo noteikumu (turpmāk – Noteikumi) mērķis ir nodrošināt augstu klientu apkalpošanas kvalitāti uzņēmumā Paysera LT, UAB (turpmāk – Uzņēmums), efektīvi izskatot klientu pretenzijas (sūdzības) un risinot ar tām saistītos jautājumus.
2. Noteikumi attiecas uz visām pretenzijām (sūdzībām), kas saņemtas saistībā ar klientu atbalstu un attiecas uz pretenziju (sūdzību) izskatīšanas kvalitāti un kontroli.
3. Pretenzijas (sūdzības) par klienta veiktajiem strīdīgajiem darījumiem tiek pieņemtas, reģistrētas un izskatītas saskaņā ar šiem Noteikumiem.
4. Klientu atbalsta nodaļai un citiem uzņēmuma atbildīgajiem darbiniekiem, kas iesaistīti pretenzijas (sūdzības) izskatīšanā un risināšanā, ir jāiepazīstas ar Noteikumiem un tie jāievēro.
5. Noteikumos lietotajiem terminiem ir šāda nozīme:
  - 5.1. **Atbilde** – klientam sniegta rakstiska atbilde, kurā tiek risināti izvirzītie jautājumi un/vai prasības.
  - 5.2. **Uzņēmums** – Paysera LT, UAB (juridiskas personas kods 300060819, PVN maksātāja kods LT10001261114, juridiskā adrese Pilaitės pr. 16, Viļņa, Lietuvas Republika).
  - 5.3. **Strīdu izšķiršanas tiešsaistes platforma** – elektroniska platforma, kuras mērķis ir palīdzēt patērētājiem atrisināt strīdus, kas radušies no tiešsaistes līgumiem.
  - 5.4. **Klients** – fiziska vai juridiska persona, kas reģistrēta Uzņēmuma sistēmā un izveidojusi kontu.
  - 5.5. **Pretenzija (sūdzība)** – klienta rakstveida sūdzība, ko Uzņēmumam iesniedz par to, ka saistībā ar Uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem vai noslēgtajiem līgumiem ir pārkāptas personas tiesības vai likumīgās intereses, un lūdz apmierināt klienta prasības.
  - 5.6. **Pretenziju (sūdzību) reģistrācijas žurnāls** – žurnāls, kurā tiek reģistrētas pretenzijas (sūdzības), kas saņemtas tieši no klientiem pa pastu, e-pastu vai citiem elektroniskiem līdzekļiem. Šis reģistrācijas žurnāls tiek uzturēts elektroniski un publicēts Uzņēmuma intranetā (iekštīklā).
  - 5.7. **Pieprasījums** – klienta mutiski vai rakstiski izteikts jautājums vai pieprasījums saistībā ar Uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem vai atbalstu, ja jautājuma vai pieprasījuma risinājums nav sarežģīts un atbildi var sniegt nekavējoties vai jautājumu var atrisināt, sazinoties ar klientu.
  - 5.8. **Patērētājs** – privātpersona, kas izmanto Uzņēmuma pakalpojumus nolūkos, kas nav saistīti ar tās uzņēmējdarbību, tirdzniecību vai profesionālo darbību.

### Klientu pieprasījumu un pretenziju (sūdzību) reģistrēšana

6. Klients var iesniegt pieprasījumu rakstiski (nosūtot e-pastu uz atbalsts@paysera.lv vai pa pastu uz Pilaitės pr. 16, Viļņa), mutiski (pa tālruni), izmantojot Strīdu izšķiršanas tiešsaistes platformu vai personīgi Klientu atbalsta

nodaļā Pilaitēs pr. 16, Viļņā.

7. Visi Uzņēmuma saņemtie klientu pieprasījumi tiek apstrādāti saskaņā ar Klientu reģistrācijas un atbalsta kārtību.

8. Uz mutiski (pa tālruni vai Klientu atbalsta nodaļā) uzdotajiem klientu jautājumiem tiek atbildēts un sniegta nepieciešamā informācija sarunas laikā. Ja uz mutisku pieprasījumu nav iespējams sniegt tūlītēju atbildi un informāciju, Klientu atbalsta nodaļas darbinieks lūdz klientu iesniegt pieprasījumu rakstiski.

9. Klientu atbalsta nodaļas darbiniekam, saņemot rakstisku klienta pieprasījumu, patstāvīgi vai ar citu nodaļu darbinieku palīdzību jāorganizē un jānodrošina kvalitatīvas un izsmeļošas atbildes (informācijas) sniegšana klientam.

10. Ja rakstveida pieprasījums atbilst pretenzijas (sūdzības) kritērijiem, Klientu atbalsta nodaļas darbinieks, kas palīdz klientam, atzīmē to kā pretenziju (sūdzību) sistēmā "Zammad" un ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pārsūta atbildīgajam darbiniekam saskaņā ar Pretenziju (sūdzību) izskatīšanas un atbilžu uz to sagatavošanas noteikumu 20.punktu, kurš reģistrē pretenziju (sūdzību) Pretenziju (sūdzību) reģistrācijas žurnālā.

11. Klientiem, kuri uzskata, ka Uzņēmuma vai tā darbinieku nepienācīgas rīcības dēļ ir pārkāptas viņu tiesības vai likumīgās intereses, ir tiesības vērsties ar pretenziju (sūdzību) Uzņēmumā šādos veidos:

11.1. aizpildot pretenziju (sūdzību) un nododot to Uzņēmuma Klientu atbalsta nodaļā Pilaitēs pr. 16, Viļņā;

11.2. pretenziju (sūdzību) nosūtot pa pastu uz adresi Pilaitēs pr. 16, Viļņa;

11.3. nosūtot e-pastu uz atbalsts@paysera.lv. Klienta identifikācijas nolūkos tiek pieņemtas tikai pretenzijas (sūdzības), kas nosūtītas no klienta personīgā e-pasta, kas apstiprināts klienta kontā;

11.4. Uzņēmuma vietnē [www.paysera.lv](http://www.paysera.lv), aizpildot anketu sadaļā "Rakstiet mums";

11.5. Strīdu izšķiršanas tiešsaistes platformā vietnē <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12. Pretenziju (sūdzību) var iesniegt klienta pilnvarots pārstāvis (piemēram, advokāts, kas pārstāv klientu). Šajā gadījumā pilnvarotajai personai ir jāiesniedz dokumenti, kas apliecina tās pilnvaras rīkoties klienta vārdā (piemēram, pilnvara vai cits pārstāvības līgums). Dokumentu, kas pilnvaro personu rīkoties klienta vārdā, nokopē, apliecina atbildīgais darbinieks (ar zīmogu "Apliecināta kopija" (ar zīmogu ar norādi "Apliecināta kopija" un tās personas vārdu, uzvārdu, amatu, parakstu un datumu, kura izgatavojusi un pārbaudījusi kopiju pret oriģinālu), un pievieno pretenzijai (sūdzībai). Ja klienta pilnvarotā pārstāvja iesniegtajā pretenzijā (sūdzībā) nav iekļauti dokumenti, kas apliecina pārstāvja pilnvaras, atbildīgajam pretenzijas (sūdzības) izskatīšanas darbiniekam ir jāpieprasa šādus dokumentus iesniegt.

13. Pretenzijā (sūdzībā) jānorāda:

13.1. Klienta pilns vārds, uzvārds (fiziskai personai)/Klienta nosaukums (juridiskai personai);

13.2. Klienta adrese;

13.3. tālruņa numurs vai e-pasta adrese;

13.4. pretenzijas (sūdzības) iesniegšanas datums;

13.5. pretenzijas (sūdzības) būtība, t.i., kuras no klienta tiesībām vai likumīgajām interesēm ir pārkāptas;

13.6. Uzņēmumam izvirzītās prasības;

13.7. ar pretenziju (sūdzību) saistītie dokumenti, ja klientam tādi ir.

14. Ja nav sniegta vismaz viena no Noteikumu 13.punktā norādītajām obligātajām ziņām, Uzņēmumam ir tiesības pieprasīt klientam pretenziju (sūdzību) precizēt (papildināt).

15. Klienta iesniegtajai rakstveida pretenzijai (sūdzībai) jābūt uzrakstītai glīti un salasāmi un ar klienta vai klienta pilnvarotās personas parakstu.

16. Uz mutiskām klientu pretenzijām (sūdzībām) tiek atbildēts sarunas laikā, un klients tiek informēts, ka rakstiskas atbildes tiek sniegtas tikai uz rakstiski saņemtajām pretenzijām (sūdzībām).

17. Visām Klientu pretenzijām (sūdzībām), kas iesniegtas Klientu atbalsta nodaļā Pilaitēs pr. 16, Viļņa, ir jābūt ieskenētām un ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc to saņemšanas pa e-pastu pārsūtītām atbildīgajam darbiniekam saskaņā ar Pretenziju (sūdzību) izskatīšanas un atbilžu uz to sagatavošanas noteikumu 20.punktu, kurš reģistrē pretenziju (sūdzību) Pretenziju (sūdzību) reģistrācijas žurnālā.

18. Klientu pretenzijas (sūdzības), kas saņemtas uz e-pastu atbalsts@paysera.lv, ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc to saņemšanas "Zammad" sistēmā tiek nodotas atbildīgajam darbiniekam saskaņā ar Pretenziju (sūdzību) izskatīšanas un atbilžu uz to sagatavošanas noteikumu 20.punktu, kurš reģistrē pretenziju (sūdzību) Pretenziju (sūdzību) reģistrācijas žurnālā.

19. Uzņēmuma Klientu atbalsta nodaļā iesniegtās klientu pretenzijas (sūdzības) un atbildes uz tām jāievieto atsevišķā mapē ar nosaukumu "Klientu pretenzijas (sūdzības)".

## Pretenziju (sūdzību) apstrāde

20. Klientu iesniegtās pretenzijas (sūdzības) izskata un Uzņēmuma atbildes uz tām sagatavo un paraksta darbinieks, kuru Klientu atbalsta nodaļas vadītājs norīkojis par atbildīgo pretenziju (sūdzību) izskatīšanā un atbilžu uz tām sagatavošanā.

21. Izņēmuma gadījumos, kad klienta iesniegtā pretenzija (sūdzība) ir apjomīga un/vai sarežģīta pēc būtības, pretenziju (sūdzību) izskata un atbildi sagatavo Juridiskā nodaļas darbinieks, saskaņojot to ar Juridiskās nodaļas vadītāju, kopā ar darbinieku, kas saskaņā ar Noteikumu 20. punktu ir atbildīgs par pretenziju (sūdzību) izskatīšanu un atbilžu uz tām sagatavošanu.

22. Ja klienta iesniegtā pretenzija (sūdzība) ir saistīta ar Uzņēmuma darbinieka nepienācīgu rīcību, par pieņemto lēmumu ir jāinformē attiecīgais Uzņēmuma darbinieks un viņa tiešais priekšnieks.

23. Ja pieprasījums vai pretenzija (sūdzība) tika saņemta uz e-pastu atbalsts@paysera.lv:

23.1. atbilde uz šādu pretenziju (sūdzību) tiek nosūtīta klientam no e-pasta adreses atbalsts@paysera.lv. Uzņēmuma atbildi nosūta atbildīgais darbinieks saskaņā ar Pretenziju (sūdzību) izskatīšanas un atbilžu uz to sagatavošanas noteikumu 20.punktu;

23.2. uz visiem jautājumiem, kas saņemti uz e-pastu atbalsts@paysera.lv, Klientu atbalsta nodaļas darbinieki atbildēs neatkarīgi vai ar citu Uzņēmuma darbinieku palīdzību.

24. Visos gadījumos Uzņēmuma atbilde uz pretenziju (sūdzību), kas nosūtīta no e-pasta adreses atbalsts@paysera.lv, jāsaņemo ar Klientu atbalsta nodaļas vadītāju vai šīs nodaļas daļas vadītāju.

25. Pretenzija (sūdzība) uzskatāma par atrisinātu, kad visas problēmas risināšanas darbības ir veiktas, lēmumi ir pieņemti un klientam ir sniegta atbilde.

26. Pēc pretenzijas (sūdzības) izskatīšanas Uzņēmums pieņem lēmumu atzīt klienta iesniegto pretenziju (sūdzību) par:

26.1. apmierinātu – Uzņēmums atzīst, ka klienta prasības ir likumīgas un pamatotas, un veic darbības, lai tās izpildītu;

26.2. daļēji apmierinātu – Sabiedrība daļēji apmierina klienta prasības;

26.3. neapmierinātu – klienta prasības nav pamatotas un līdz ar to nav apmierinātas.

27. Ja klients ir iesniedzis pretenziju (sūdzību), izmantojot Strīdu izšķiršanas tiešsaistes platformu:

27.1. ne vēlāk kā 30 dienu laikā no pretenzijas (sūdzības) saņemšanas Strīdu izšķiršanas tiešsaistes platformā Klientu atbalsta nodaļas darbiniekam ir jāpiesakās Strīdu izšķiršanas tiešsaistes platformā un, ja vienošanās ar klientu netiek panākta, piedāvāt Lietuvas Banku kā strīdu izšķiršanas iestādi;

27.2. ja klients piekrīt, ka pretenziju (sūdzību) izmeklēs Lietuvas Banka, Strīdu izšķiršanas tiešsaistes platforma automātiski pārsūta pretenziju (sūdzību) Lietuvas Bankai;

27.3. strīdu izšķiršanas iestāde lēmumu sniedz 90 dienu laikā;

27.4. ja klients un Uzņēmums 30 dienu laikā nevienojas par strīdu izšķiršanas iestādi, prasība (sūdzība) uzskatāma par neaktīvu.

28. Ja Uzņēmums nolemj atteikties apmierināt vai daļēji apmierināt klienta iesniegto pretenziju (sūdzību), Uzņēmuma rakstiskajai atbildei klientam jāatbilst šādām prasībām:

28.1. Uzņēmuma lēmumam par atteikumu apmierināt pretenziju (sūdzību) (vai daļēji apmierināt pretenziju (sūdzību)) jābūt argumentētam, pamatotam ar dokumentiem (šie dokumenti (to kopijas) jāpievieno Uzņēmuma atbildei), Vispārīgā Maksājumu pakalpojumu līguma noteikumiem vai tiesību aktiem. Ja klienta iesniegtajā pretenzijā (sūdzībā) tiek apstrīdēts maksājuma darījums, ko varēja izpildīt krāpnieki un/vai krāpniecisku darbību rezultātā, Uzņēmums, izskatot pretenziju (sūdzību), cenšas noskaidrot visus ar strīdīgā maksājuma darījuma izpildi saistītos un citus apstākļus, kas palīdzētu Sabiedrībai pareizi un pamatoti izvērtēt gan apstrīdētā maksājuma darījuma autentifikācijas procedūras, gan apstākli par klienta nodomu veikt attiecīgo maksājuma darījumu.

28.2. Uzņēmuma rakstveida atbildē ir jāsniedz informācija par klienta interešu aizsardzības pasākumiem, tai skaitā, bet ne tikai, iespējamiem strīdu risināšanas pasākumiem un tiesībām. Gadījumos, kad klients ir patērētājs, viņam sniegtajā rakstiskajā atbildē jānorāda, ka Uzņēmuma lēmumu par atteikumu apmierināt vai daļēji apmierināt klienta iesniegto pretenziju (sūdzību) var pārsūdzēt Lietuvas Bankā viena gada laikā no pretenzijas (sūdzības) iesniegšanas Uzņēmumam dienas saskaņā ar Noteikumiem par patērētāju un finanšu tirgus dalībnieku strīdu ārpustiesas izšķiršanas kārtību Lietuvas Bankā, kas apstiprināti ar Lietuvas Bankas 2005. gada 12. decembra lēmumu Nr. 03-23 "Par patērētāju un finanšu tirgus dalībnieku strīdu ārpustiesas risināšanas kārtības noteikumu apstiprināšanu Lietuvas Bankā".

29. Ja klienta iesniegtā pretenzija (sūdzība) tiek atzīta par pamatotu (apmierinātu vai daļēji apmierinātu) un finanšu pakalpojums, iespējams, ir sniegts nepienācīgi, pārkāpjot klienta tiesisko paļāvību un/vai intereses, Uzņēmuma atbildē klientam tiek pausta Uzņēmuma nožēla par nepienācīgi sniegto finanšu pakalpojumu un ietverta atvairošanās klientam.

30. Uzņēmuma atbildē par lēmumu atteikties apmierināt vai daļēji apmierināt klienta iesniegto pretenziju (sūdzību) pēc iespējas skaidrāk un saprotamāk izskaidro klientam Uzņēmuma lēmuma iemeslus, kā arī var tikt ierosināti papildu pasākumi, lai palielinātu klienta apmierinātību ar Uzņēmumam pakalpojumiem.

Kompetento iestāžu vēstules par strīdu risināšanu ar klientiem

31. Kompetento iestāžu vēstules par strīdu risināšanu ar klientiem jāreģistrē ienākošo dokumentu apstrādes kārtībā iekšējās elektroniskās dokumentu pārvaldības sistēmas ienākošo dokumentu reģistrā. Kompetento iestāžu vēstules reģistrē Uzņēmuma administrators.

32. Pēc kompetentās iestādes vēstules par strīdu ar klientu reģistrēšanas Uzņēmuma administrators to pārsūta vai nosūta pa e-pastu Klientu atbalsta nodaļas vadītājam vai šīs nodaļas attiecīgās daļas vadītājam, kurš nekavējoties pārsūta vēstuli vai nosūta to pa e-pastu atbildīgajam darbiniekam saskaņā ar pretenziju (sūdzību) izskatīšanas un atbilžu sagatavošanas noteikumu 20.punktu.

33. Saņemot Lietuvas Bankas pārsūtītu Klienta pretenziju (sūdzību) vai Lietuvas Bankas lūgumu sniegt paskaidrojumus par strīdu, kas tiek izmeklēts Lietuvas Bankā:

33.1. atbildīgajam darbiniekam saskaņā ar pretenziju (sūdzību) izskatīšanas un atbilžu sagatavošanas noteikumu 20.punktu Uzņēmuma uzdevumu vadības sistēmā "Jira" jāizveido atsevišķs uzdevums un jāuzglabā visa informācija, kas saistīta ar atbildes sniegšanas gaitu un datumu klientam un Lietuvas Bankai;

33.2. Uzņēmuma atbilde klientam un/vai Lietuvas Bankai jāsaņemas ar Juridisko pārvaldi.

Termiņi atbilžu sniegšanai uz pretenzijām (sūdzībām)

34. Saņemot pretenziju (sūdzību), kas apstrīd maksājuma darījuma atzīšanu par pareizi autorizētu, Sabiedrībai nekavējoties, ne vēlāk kā līdz nākamās darba dienas beigām pēc pretenzijas (sūdzības) saņemšanas, jāuzsāk izmeklēšana.

35. Saņemot klienta pretenziju (sūdzību), klients tiek informēts, ka viņa pretenzija (sūdzība) ir saņemta un reģistrēta Uzņēmuma Pretenziju (sūdzību) reģistrācijas žurnālā ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā.

36. Ja klients ir patērētājs, Uzņēmumam atbilde uz klienta pretenziju (sūdzību) jāsniedz ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā no rakstveida pretenzijas (sūdzības) saņemšanas dienas. Gadījumā, ja atbildi nav iespējams sniegt 15 darba dienu laikā no Uzņēmuma neatkarīgu iemeslu dēļ, klientam ir jāsniedz provizorisks atbilde, norādot kavējuma iemeslu un laiku, līdz kuram tiks sniegta galīgā atbilde. Galīgās atbildes sniegšanas termiņš nedrīkst pārsniegt 35 darba dienas no rakstiskas pretenzijas (sūdzības) saņemšanas dienas.

37. Ja klients nav patērētājs, Uzņēmumam atbilde uz klienta pretenziju (sūdzību) jāsniedz ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā no pretenzijas (sūdzības) saņemšanas dienas.

38. Pēc Uzņēmuma atbildes sniegšanas uz klienta pretenziju (sūdzību) Klientu atbalsta nodaļas vadītājs vai šīs nodaļas attiecīgās daļas vadītājs, vai atbildīgais darbinieks saskaņā ar Pretenziju (sūdzību) izskatīšanas noteikumu 20.punktu un atbilžu uz to sagatavošanu, aizpilda Pretenziju (sūdzību) reģistrācijas žurnālu, norāda Uzņēmuma atbildes datumu un īsu komentāru par atrisināto klienta pretenziju (sūdzību).

39. Atbildes uz kompetento institūciju vēstulēm par strīdiem ar klientiem sniedzamas 30 kalendāro dienu laikā no dienas, kad tās saņemis Uzņēmums, ja vien šajās vēstulēs nav norādīts cits atbildes sniegšanas termiņš.

Pretenziju (sūdzību) un atbilžu uz pretenzijām (sūdzībām) glabāšana

40. Klienta iesniegtās pretenzijas (sūdzības) un atbildes uz tām tiek glabātas "Zammad" sistēmā. Informācija par klienta iesniegtajām pretenzijām (sūdzībām) ar atsauci uz "Zammad" sistēmu tiek ierakstīta arī klienta kontā sistēmā.

41. No kompetentajām iestādēm saņemtās pretenzijas (sūdzības) un Uzņēmuma atbildes uz šīm pretenzijām (sūdzībām) reģistrē Uzņēmuma ienākošo un izejošo vēstuļu reģistrēšanas kārtībā un glabā iekšējā elektroniskajā dokumentu pārvaldības sistēmā.

Nobeiguma noteikumi

42. Ja Uzņēmums pieņem lēmumu atzīt klienta iesniegto pretenziju (sūdzību) par apmierinātu vai daļēji apmierinātu vai saņem kompetento iestāžu komentārus par sniegto pakalpojumu neatbilstību tiesību aktiem vai kompetento iestāžu dokumentiem, tas veic pasākumus, lai novērstu konstatētās neatbilstības un līdzīgu pretenziju (sūdzību) cēloņu rašanos.

43. Šos noteikumus apstiprina un groza ar Sabiedrības izpilddirektora rīkojumu.

44. Šie noteikumi tiek pārskatīti un, ja nepieciešams, grozīti ne retāk kā reizi divos gados vai biežāk, piemēram, mainoties likuma prasībām vai citiem būtiskiem notikumiem.

45. Klientu atbalsta nodaļas vadītājs ir atbildīgs par priekšlikumu iesniegšanu par Noteikumu grozījumiem Uzņēmuma izpilddirektoram vai Juridiskajai nodaļai.

Klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas iekšējie noteikumi (derīgi līdz 18.03.2022.)

Klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas iekšējie noteikumi (derīgi līdz 26.08.2024.)