L'accord actualisé est entré en vigueur : 02-04-2026

LES RÈGLES POUR LE DÉPÔT ET LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS (PLAINTES))

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. L'objectif des Règles pour le dépôt et le traitement des réclamations des clients de Paysera LT, UAB (ci-après dénommées les « Règles ») est d'assurer la haute qualité du support client chez Paysera LT, UAB (ci-après dénommée la « Société ») en traitant efficacement les réclamations des clients et en résolvant les problèmes y afférents.

2. Les Règles s'appliquent à toutes les réclamations reçues en relation avec le support client et couvrent la qualité et le contrôle de la résolution des réclamations.

3. Le département de support client et les autres employés responsables de la Société impliqués dans le traitement et la résolution de la réclamation doivent être familiarisés avec les Règles et s'y conformer.

4. Les termes utilisés dans les Règles ont la signification suivante:

4.1. **Réponse** désigne une réponse écrite fournie au client traitant des questions et/ou des exigences soulevées.

4.2. **Société** désigne Paysera LT, UAB (code d'entité juridique 300060819, code de assujetti à la TVA LT10001261114, siège social à Pilaitės pr. 16, Vilnius, République de Lituanie).

4.3. **Client** désigne une personne physique ou morale enregistrée dans le système de la Société et ayant créé un compte.

4.4. **Réclamation** désigne un recours écrit soumis par le demandeur à la Société indiquant que les droits et/ou les intérêts légitimes d'une personne ont été violés dans le cadre de, ou découlant des services fournis par la Société ou des contrats conclus.

4.5. **Registre d'enregistrement des réclamations** désigne un registre dans lequel sont enregistrées les réclamations reçues directement des clients par courrier, e-mail ou autres moyens électroniques. Ce registre est tenu électroniquement et publié sur l'Intranet de la Société.

4.6. **Requête** désigne une enquête ou une demande faite par le client, oralement ou par écrit, en rapport avec les services ou le support fournis par la Société, lorsque la résolution de l'enquête ou de la demande est simple, et que la réponse peut être fournie immédiatement ou que la question peut être résolue au cours du contact avec le client.

4.7. **Consommateur** désigne une personne physique (privée) utilisant les services de la Société à des fins non liées à son activité commerciale, industrielle ou professionnelle.

4.8. **Partenaire** – un tiers (personne physique ou morale) engagé par la Société pour fournir des Services aux Clients ou distribuer ses produits. Ce terme inclut les Intermédiaires, les distributeurs de monnaie électronique et d'autres entités agissant sur une base de partenariat, par l'intermédiaire des plateformes, sites Web ou applications mobiles desquels les Clients ont accès aux Services de la Société.

4.9. La Société assume la responsabilité du traitement des réclamations liées aux actions des Partenaires (intermédiaires) de la Société dans la fourniture des services de la Société. Les Partenaires doivent immédiatement, mais au plus tard sous 1 jour ouvrable, transmettre toute réclamation reçue à la Société. La Société veille à ce que les Partenaires respectent les exigences de ces Règles.

CHAPITRE II

ENREGISTREMENT DES REQUÊTES ET DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

5. Le Client a le droit de soumettre une réclamation à la Société au plus tard dans un délai de trois mois à compter du moment où il a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance de la violation pouvant être liée à ses droits ou intérêts légitimes.

6. Le client peut soumettre une demande par écrit (en envoyant un e-mail à soutien@paysera.com ou par courrier à Pilaitės pr. 16, Vilnius), oralement (par téléphone) ou en personne au département de support client à Pilaitės pr. 16, Vilnius.

6.1. Si une réclamation est reçue via un Partenaire (Intermédiaire), l'employé responsable doit immédiatement l'enregistrer dans le Registre des réclamations (sur l'Intranet). La demande réelle et la correspondance peuvent être traitées dans le système (Zammad). Lors de l'enregistrement, il doit être indiqué que la réclamation a été reçue via un Intermédiaire, et tous les documents et explications initiales transmis par l'Intermédiaire doivent être joints.

7. Les demandeurs peuvent soumettre des réclamations en lituanien ou dans une autre langue si cela a été convenu avec la Société dans le contrat. Les réclamations sont acceptées et traitées gratuitement.

8. Les requêtes verbales des clients (par téléphone ou au département de support client) reçoivent une réponse et les informations dont ils ont besoin leur sont fournies au cours de la conversation. Si une réponse immédiate et des informations ne peuvent être fournies pour une requête orale, l'employé du département de support client demande au client de soumettre sa requête par écrit.

9. À la réception d'une requête écrite d'un client, l'employé du département de support client doit, de manière indépendante ou avec l'aide d'employés d'autres départements, organiser et garantir la fourniture d'une réponse (information) complète et de haute qualité au client.

10. Si une requête écrite répond aux critères d'une réclamation, l'employé du département de support client aidant le client la marque comme réclamation dans le système Zammad et, au plus tard le jour ouvrable suivant, la transmet à l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations et la préparation des réponses, qui enregistre la réclamation dans le Registre d'enregistrement des réclamations.

11. Les clients qui estiment que leurs droits ou intérêts légitimes ont été violés en raison d'actions inappropriées de la Société ou de ses employés ont le droit de déposer une réclamation auprès de la Société de la manière suivante:

11.1. En remplissant une réclamation et en la remettant au département de support client de la Société à Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. En envoyant la réclamation par courrier à Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. En envoyant un e-mail à soutien@paysera.com. À des fins d'identification du client, seules les réclamations envoyées depuis l'e-mail personnel du client spécifié dans son compte seront acceptées ; sur le site Web de la Société www.paysera.lt en remplissant le formulaire de requête publié dans la section «Nous écrire»;

12. Une réclamation peut être soumise par un représentant autorisé du client (par exemple, un avocat représentant le client). Dans ce cas, la personne autorisée doit fournir des documents confirmant son pouvoir d'agir au nom du client (par exemple, une procuration ou un autre accord de représentation). Le document autorisant la personne à agir au nom du client doit être copié, certifié par l'employé responsable (avec un cachet indiquant « Copie certifiée conforme » et le nom, le prénom, la fonction, la signature et la date de la personne qui a effectué et vérifié la copie par rapport à l'original), et joint à la réclamation. Si une réclamation soumise par le représentant autorisé du client n'inclut pas de documents confirmant le pouvoir du représentant, l'employé responsable traitant la réclamation doit demander que ces documents soient fournis.

13. La réclamation doit spécifier:

13.1. Nom complet (pour une personne physique) du client/Nom du client (pour une personne morale);

13.2. Adresse du Client;

13.3. Numéro de téléphone ou adresse e-mail;

13.4. La date de dépôt de la réclamation;

13.5. L'essence de la réclamation, c'est-à-dire les droits ou intérêts légitimes du client qui ont été violés;

13.6. Les demandes adressées à la Société;

13.7. Les documents relatifs à la réclamation, si le client en possède.

14. Si au moins l'un des éléments d'information obligatoires spécifiés dans la clause 13 des Règles n'est pas fourni, la Société a le droit de demander au client de clarifier (compléter) la réclamation.

15. La réclamation écrite soumise par le client doit être rédigée de manière soignée et lisible et signée par le client ou une personne autorisée par lui.

16. Il sera répondu aux réclamations verbales des clients au cours de la conversation, et le client sera informé que des réponses écrites ne sont fournies que pour les réclamations écrites reçues.

17. Toutes les réclamations des clients déposées au département de support client à Pilaitės pr. 16, Vilnius, ou envoyées par courrier à Pilaitės pr. 16, Vilnius, doivent être scannées et transmises par e-mail au plus tard le jour ouvrable suivant leur réception à l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations et la préparation des réponses, qui enregistrera la réclamation dans le Registre d'enregistrement des réclamations.

18. Les réclamations des clients reçues par e-mail à soutien@paysera.com seront, au plus tard le jour ouvrable suivant leur réception, attribuées dans le système Zammad à l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations et la préparation des réponses, qui enregistrera la réclamation dans le Registre d'enregistrement des réclamations.

CHAPITRE III

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

19. Afin de garantir l'impartialité, la Société veille à ce que le traitement d'une réclamation ne soit pas confié à un employé dont les actions ou l'inaction font l'objet de la réclamation.

20. Les réclamations soumises par les clients font l'objet d'une enquête et les réponses de la Société sont préparées et signées par l'employé désigné par le chef du département de support client comme responsable du traitement des réclamations et de la préparation des réponses.

21. La Société alloue des ressources humaines suffisantes pour assurer un traitement approprié des réclamations et propose des formations régulières aux employés impliqués dans le traitement des réclamations.

22. Dans des cas exceptionnels, lorsqu'une réclamation soumise par le client est de nature étendue et/ou complexe, la réclamation fait l'objet d'une enquête et la réponse est préparée par un employé du département juridique, en coordination avec le chef du département juridique, conjointement avec l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations et la préparation des réponses.

23. Si une réclamation soumise par le client est liée à des actions inappropriées d'un employé de la Société, l'employé concerné de la Société et son supérieur immédiat doivent être informés de la décision prise.

24. Si une requête ou une réclamation a été soumise par e-mail à pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com ou un autre e-mail:

24.1. La réponse à une réclamation reçue par e-mail sera envoyée au client depuis l'adresse e-mail soutien@paysera.com. La réponse de la Société sera envoyée par l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations et la préparation des réponses.

24.2. Toutes les requêtes reçues par l'e-mail soutien@paysera.com recevront une réponse des employés du département de support client, soit de manière indépendante, soit avec l'aide d'autres employés de la Société.

25. Dans tous les cas, la réponse de la Société à une réclamation envoyée depuis l'adresse e-mail soutien@paysera.com doit être coordonnée avec le chef du département de support client ou le chef d'une division de ce département.

26. Une réclamation est considérée comme résolue lorsque toutes les mesures de résolution de problèmes ont été prises, que des décisions ont été rendues et qu'une réponse a été fournie au client.

27. Après avoir enquêté sur une réclamation, la Société prend la décision de reconnaître la réclamation soumise par le client comme:

27.1. Satisfaite – la Société reconnaît que les demandes du client sont légitimes et justifiées, et prend des mesures pour les satisfaire;

27.2. Partiellement satisfaite – la Société satisfait partiellement les demandes du client;

27.3. Non satisfaite – les demandes du client sont injustifiées et ne sont donc pas satisfaites.

28. Si la Société décide de refuser de satisfaire ou de satisfaire partiellement la réclamation soumise par le client, la réponse écrite de la Société au client doit répondre aux exigences suivantes:

29. La décision de la Société de rejeter une réclamation (ou de la satisfaire partiellement) doit être motivée et étayée par des documents (faits) et des dispositions légales. La réponse au Client sera préparée dans la langue dans laquelle le contrat de service a été conclu ou dans une autre langue convenue avec le Client. Lorsque la

réclamation n'est pas retenue, la réponse de la Société doit être accompagnée de documents (ou de copies de ceux-ci) étayant la décision, à moins que ces documents n'aient déjà été fournis précédemment.

29.1. Si la réclamation soumise par le client conteste une opération de paiement qui aurait pu être exécutée par des fraudeurs et/ou en raison d'actions frauduleuses, la Société, lors de l'instruction de la réclamation, s'efforcera de clarifier toutes les circonstances liées à l'exécution de l'opération de paiement contestée et associées à celle-ci.

30. La réponse écrite de la Société doit fournir des informations sur les mesures de protection des intérêts du client, y compris, mais sans s'y limiter, les mesures et droits possibles de résolution des litiges.

30.1. Dans les cas où le client est un consommateur, la réponse écrite qui lui est fournie doit indiquer que la décision de la Société peut faire l'objet d'un recours auprès de la Banque de Lituanie dans un délai d'un an à compter de la date de dépôt de la réclamation.

30.2. La réponse écrite de la Société doit inclure l'information selon laquelle le Client peut soumettre une plainte à la Banque de Lituanie de la manière suivante :

30.3. Via le système de résolution des litiges électronique : https://www.epaslaugos.lt/portal/. En complétant et en signant le formulaire de demande du consommateur : Formulaire de demande du consommateur, et en le soumettant au département juridique et des licences de la Banque de Lituanie ;

30.4. **E-mail :** priežiūra@lb.lt ou info@lb.lt

30.5. **Adresse :** Banque de Lituanie, Département juridique et des licences, Totorių St. 4, 01121 Vilnius, Lituanie.

31. Si la réclamation soumise par le client s'avère justifiée, la réponse de la Société exprimera des regrets et inclura des excuses au client.

32. La réponse de la Société concernant le refus ou la satisfaction partielle doit expliquer les raisons clairement et peut proposer des mesures supplémentaires pour accroître la satisfaction du client.

CHAPITRE IV

LETTRES DES AUTORITÉS COMPÉTENTES CONCERNANT LA RÉSOLUTION DES LITIGES AVEC LES CLIENTS

33. Les lettres des autorités compétentes concernant la résolution des litiges avec les clients sont enregistrées conformément à la procédure établie pour le traitement des documents entrants dans le Registre des documents entrants du système interne de gestion électronique des documents. Les lettres des autorités compétentes sont enregistrées par l'administrateur de la Société.

34. Après avoir enregistré une lettre d'une autorité compétente concernant un litige avec un client, l'administrateur de la Société la transmet ou l'envoie par e-mail au chef du département de support client ou au chef de la division respective de ce département, qui transmet immédiatement la lettre ou l'envoie par e-mail à l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations et la préparation des réponses.

35. Dès réception d'une réclamation de Client transmise par la Banque de Lituanie ou d'une demande de la Banque de Lituanie de fournir des explications concernant un litige faisant l'objet d'une enquête à la Banque de Lituanie:

35.1. L'employé responsable du traitement des réclamations des Clients et de la préparation des réponses crée

une tâche distincte dans le système de gestion des tâches Jira de la Société uniquement dans les cas où la situation nécessite une enquête supplémentaire, l'implication d'autres départements ou la préparation d'un avis du département juridique. Dans de tels cas, toutes les informations relatives à la préparation de la réponse au Client et à la soumission à la Banque de Lituanie, y compris les progrès et les échéances, sont enregistrées dans le système Jira.

35.2. La réponse de la Société au client et/ou à la Banque de Lituanie doit être coordonnée avec le département juridique.

CHAPITRE V

DÉLAIS POUR FOURNIR DES RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS

36. Dès réception d'une réclamation contestant la reconnaissance d'une opération de paiement comme étant dûment autorisée, la Société doit entamer son enquête sans délai, et au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la réception de la réclamation.

37. Dès réception de la réclamation d'un client, le client est informé que sa réclamation a été reçue et enregistrée dans le Registre d'enregistrement des réclamations de la Société au plus tard dans un délai de 1 (un) jour ouvrable.

38. Si le client est un consommateur, la réponse de la Société à la réclamation du client doit être fournie au plus tard dans les 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation écrite. S'il est impossible de fournir une réponse dans les 15 jours ouvrables pour des raisons indépendantes de la volonté de la Société, une réponse provisoire doit être fournie au client, indiquant la raison du retard et le délai dans lequel la réponse finale sera fournie. Le délai pour fournir la réponse finale ne peut excéder 35 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation écrite.

39. Si le client n'est pas un consommateur, la réponse de la Société à la réclamation du client doit être fournie au plus tard dans les 30 jours civils à compter de la date de réception de la réclamation.

40. Après avoir fourni la réponse de la Société à la réclamation du client, le chef du département de support client ou le chef de la division respective de ce département, ou l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations et la préparation des réponses, met à jour le Registre d'enregistrement des réclamations, en indiquant la date de la réponse et un bref commentaire sur la réclamation résolue.

41. Les réponses aux lettres des autorités compétentes concernant les litiges avec les clients sont fournies dans les 30 jours civils à compter de la date de leur réception par la Société, à moins qu'un délai différent ne soit spécifié dans ces lettres.

CHAPITRE VI

ÉVALUATION DES RÉSULTATS DES RÉCLAMATIONS ET ARCHIVAGE DES RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS

42. La Société (chef du département de service client) effectue périodiquement, mais au moins une fois par an, une analyse des réclamations reçues, au cours de laquelle elle :

42.1. Recueille des informations sur les réclamations similaires, identifie leurs causes profondes et fixe des priorités de remédiation ;

42.2. Évalue si les causes profondes identifiées peuvent conduire à des réclamations liées à d'autres services ;

42.3. Détermine et, si nécessaire, met en œuvre des mesures pour éliminer ces causes profondes ;

42.4. Veille à ce que des informations sur les problèmes systémiques soient régulièrement fournies à la direction de la Société.

43. Les réclamations des Clients, les réponses à celles-ci et toute la documentation de traitement associée sont conservées dans le système opérationnel Zammad pendant au moins 5 (cinq) ans à compter de la date de la réponse finale fournie au Client, et sont également enregistrées dans le profil du Client dans le Système.

44. Les réclamations reçues des autorités compétentes et les réponses de la Société à ces réclamations sont enregistrées conformément à la procédure d'enregistrement de la correspondance entrante et sortante de la Société et conservées dans le système interne de gestion électronique des documents.

45. La Société prépare et soumet des rapports conformément à l'annexe de la résolution n° 03-105 du 6 juin 2013 du conseil d'administration de la Banque de Lituanie « Règles pour l'examen des plaintes reçues par les participants au marché financier » et à la « Procédure de soumission des rapports sur les plaintes reçues par les participants au marché financier ».

45.1. Après la fin de l'année civile, et au plus tard le 1er mars de l'année suivante, la Société soumet à la Banque de Lituanie des informations sur les réclamations reçues.

45.2. Les rapports sont soumis via le système d'information de la Banque de Lituanie REGATA au format JSON, en remplissant les formulaires suivants :

45.2.1. **Formulaire SKND_01** (informations quantitatives) ;

45.2.2. **Formulaire SKND_02** (évaluation des carences opérationnelles et décisions adoptées).

46. Si des inexactitudes sont identifiées dans les rapports soumis, la Société les corrige et soumet des rapports révisés dans les 5 (cinq) jours ouvrables.

CHAPITRE VII

DISPOSITIONS FINALES

47. Si la Société décide de reconnaître une réclamation soumise par le client comme satisfaite ou partiellement satisfaite, ou reçoit des commentaires des autorités compétentes concernant la non-conformité des services fournis avec la législation ou les documents des autorités compétentes, elle prend des mesures pour éliminer les non-conformités identifiées et prévenir l'apparition des causes de réclamations similaires.

48. Ces Règles sont approuvées et modifiées par ordre du PDG de la Société.

49. Ces Règles sont révisées et, si nécessaire, modifiées au moins une fois tous les deux ans ou plus fréquemment, par exemple en cas de modifications des exigences légales ou d'autres événements importants.

50. Le chef du département de support client est responsable de la soumission des propositions de modification des Règles au PDG de la Société ou au département juridique.

51. Ces Règles et leurs amendements sont publiés sur l'Intranet de la Société. Les employés de la Société sont réputés avoir été familiarisés avec les Règles et/ou leurs amendements à compter de la date de leur publication sur l'Intranet.

Les règles internes pour la réception et le traitement des réclamations des clients (plaintes) (valable jusqu'au 18.03.2022)

Les règles internes pour la réception et le traitement des réclamations des clients (plaintes) (valable jusqu'au 26.08.2024)

Les règles internes pour la réception et le traitement des réclamations des clients (plaintes) (valable jusqu'au 02.04.2026)