Atjaunotais līgums stājās spēkā 02-04-2026

KLIENTU PRETENZIJU (SŪDZĪBU) IESNIEGŠANAS UN IZSKATĪŠANAS NOTEIKUMI

I NODAĻA

VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1. Paysera LT, UAB klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas noteikumu (turpmāk — Noteikumi) mērķis ir nodrošināt augstu klientu apkalpošanas kvalitāti 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 ietver pretenziju (sūdzību) izskatīšanas kvalitāti un kontroli.

3. Klientu atbalsta nodaļai un citiem Uzņēmuma atbildīgajiem darbiniekiem, kas iesaistīti pretenzijas (sūdzības) apstrādē un risināšanā, ir jāiepazīstas ar Noteikumiem un tie jāievēro.

4. Noteikumos lietotajiem terminiem ir šāda nozīme:

4.1. **Atbilde** — klientam sniegta rakstiska atbilde, kurā tiek risināti izvirzītie jautājumi un/vai prasības.

4.2. **Uzņēmums** — Paysera LT, UAB (juridiskās personas kods 300060819, PVN maksātāja kods LT10001261114, juridiskā adrese: Pilaitės pr. 16, Viļņa, Lietuvas Republika).

4.3. **Klients** — fiziska vai juridiska persona, kas reģistrēta Uzņēmuma sistēmā un izveidojusi kontu.

4.4. **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.

4.5. **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.

4.6. **Pieprasījums** — klienta mutiski vai rakstiski izteikts jautājums vai pieprasījums saistībā ar Uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem vai atbalstu, ja jautājuma risinājums nav sarežģīts un atbildi var sniegt nekavējoties vai jautājumu var atrisināt sarunas laikā ar klientu.

4.7. **Patērētājs** — privātpersona, kas izmanto Uzņēmuma pakalpojumus nolūkos, kas nav saistīti ar tās uzņēmējdarbību, tirdzniecību vai profesionālo darbību.

4.8. **Partneris** – trešā puse (fiziska vai juridiska persona), kuru Uzņēmums piesaistījis Pakalpojumu sniegšanai Klientiem vai savu produktu izplatīšanai. Šis termins ietver starpniekus, elektroniskās naudas izplatītājus un citas vienības, kas darbojas uz partnerības pamata un caur kuru administrētajām platformām, tīmekļa vietnēm vai mobilajām lietotnēm Klientiem tiek piešķirta piekļuve Uzņēmuma Pakalpojumiem.

4.9. Uzņēmums uzņemas atbildību par sūdzību izskatīšanu saistībā ar Uzņēmuma Partneru (starpnieku) rīcību Uzņēmuma pakalpojumu sniegšanā. Partneriem nekavējoties, bet ne vēlāk kā 1 darba dienas laikā, jāpārsūta visas saņemtās sūdzības Uzņēmumam. Uzņēmums nodrošina, ka Partneri ievēro šo Noteikumu prasības.

II NODAĻA

KLIENTU PIEPRASĪJUMU UN PRETENZIJU (SŪDZĪBU) REĢISTRĒŠANA

5. Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību Uzņēmumam ne vēlāk kā trīs mēnešu laikā no brīža, kad tas uzzināja vai tam vajadzēja uzzināt par pārkāpumu, kas varētu būt saistīts ar tā tiesībām vai likumīgajām interesēm.

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

6.1. Ja sūdzība saņemta caur Partneri (starpnieku), atbildīgajam darbiniekam tā nekavējoties jāreģistrē Pretenziju (sūdzību) reģistrā (intranetā). Pašu pieprasījumu un korespondenci var apstrādāt (Zammad) sistēmā. Reģistrējot jānorāda, ka sūdzība saņemta ar starpnieka starpniecību, un jāpievieno visi starpnieka pārsūtītie dokumenti un sākotnējie paskaidrojumi.

7. Prasītāji var iesniegt sūdzības lietuviešu valodā vai citā valodā, ja par to ir panākta vienošanās ar Uzņēmumu līgumā. Sūdzības tiek pieņemtas un izskatītas bez maksas.

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

9. Saņemot rakstisku klienta pieprasījumu, Klientu atbalsta nodaļas darbiniekam 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) Zammad sistēmā un ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pārsūta darbiniekam, kurš iecelts saskaņā ar Noteikumu 20. punktu par pretenziju (sūdzību) izskatīšanu un atbilžu sagatavošanu, 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 Pilaitės pr. 16, Viļņā;

11.2. Nosūtot pretenziju (sūdzību) pa pastu uz adresi Pilaitės pr. 16, Viļņa;

11.3. Nosūtot e-pastu uz atbalsts@paysera.lv. Klienta identifikācijas nolūkos tiek pieņemtas tikai sūdzības, kas nosūtītas no klienta personīgā e-pasta, kas norādīts klienta kontā; Uzņēmuma tīmekļa vietnē www.paysera.lv, aizpildot pieprasījuma veidlapu sadaļā "Rakstiet mums";

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. Dokumentu, kas pilnvaro personu rīkoties klienta vārdā, nokopē, apliecina atbildīgais darbinieks (ar zīmogu "Apliecināta kopija" un personas vārdu, uzvārdu, amatu, parakstu un datumu) un pievieno sūdzībai. Ja klienta pilnvarotā pārstāvja iesniegtajā sūdzībā nav iekļauti dokumenti, kas apliecina pārstāvja pilnvaras, atbildīgajam darbiniekam ir jāpieprasa šādus dokumentus iesniegt.

13. Pretenzijā (sūdzībā) jānorāda:

13.1. Klienta pilns vārds, uzvārds (fiziskai personai) / 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 sūdzību precizēt.

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

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

17. Visām Klientu sūdzībām, kas iesniegtas Klientu atbalsta nodaļā Pilaitės pr. 16, Viļņā, vai nosūtītas pa pastu uz Pilaitės pr. 16, Viļņa, ir jābūt ieskenētām un ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc to saņemšanas pārsūtītām pa e-pastu darbiniekam, kurš iecelts saskaņā ar Noteikumu 20. punktu, kurš reģistrē sūdzību reģistrācijas žurnālā.

18. Klientu sūdzības, kas saņemtas e-pastā atbalsts@paysera.lv, ne vēlāk kā nākamajā darba dienā Zammad sistēmā tiek nodotas darbiniekam, kurš iecelts saskaņā ar Noteikumu 20. punktu, kurš reģistrē sūdzību reģistrācijas žurnālā.

III NODAĻA

PRETENZIJU (SŪDZĪBU) APSTRĀDE

19. Lai nodrošinātu objektivitāti, Uzņēmums garantē, ka sūdzības izskatīšana netiek uzticēta darbiniekam, kura rīcība vai bezdarbība ir sūdzības priekšmets.

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

21. Uzņēmums atvēl pietiekamus cilvēkresursus sūdzību pienācīgai izskatīšanai un nodrošina regulāras apmācības darbiniekiem, kas iesaistīti sūdzību apstrādē.

22. Izņēmuma gadījumos, kad klienta sūdzība ir apjomīga un/vai sarežģīta, to izskata un atbildi sagatavo Juridiskās nodaļas darbinieks, saskaņojot to ar Juridiskās nodaļas vadītāju, kopā ar darbinieku, kurš iecelts saskaņā ar Noteikumu 20. punktu.

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

24. Ja pieprasījums vai sūdzība tika saņemta e-pastā pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com vai citā e-pastā:

24.1. Atbilde uz sūdzību, kas saņemta e-pastā, klientam tiek nosūtīta no adreses atbalsts@paysera.lv. Uzņēmuma atbildi nosūta atbildīgais darbinieks saskaņā ar Noteikumu 20. punktu.

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

25. Visos gadījumos Uzņēmuma atbilde uz sūdzību, kas nosūtīta no e-pasta adreses atbalsts@paysera.lv, jāsaskaņo ar Klientu atbalsta nodaļas vadītāju vai šīs nodaļas daļas vadītāju.

26. Sūdzība uzskatāma par atrisinātu, kad visas darbības problēmas novēršanai ir veiktas, lēmumi ir pieņemti un klientam ir sniegta atbilde.

27. Pēc sūdzības izskatīšanas Uzņēmums pieņem lēmumu atzīt klienta sūdzību par:

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

27.2. Daļēji apmierinātu – Uzņēmums daļēji apmierina klienta prasības;

27.3. Neapmierinātu – klienta prasības nav pamatotas un līdz ar to netiek apmierinātas.

28. Ja Uzņēmums nolemj atteikties apmierināt vai daļēji apmierināt klienta sūdzību, rakstiskajai atbildei jāatbilst šādām prasībām:

29. Uzņēmuma lēmumam par sūdzības noraidīšanu (vai daļēju apmierināšanu) jābūt argumentētam un pamatotam ar dokumentiem (faktiem) un tiesību normām. Atbilde klientam jāsagatavo valodā, kurā tika noslēgts pakalpojumu līgums, vai citā valodā, par kuru panākta vienošanās ar klientu. Ja sūdzība netiek apmierināta, Uzņēmuma atbildei jāpievieno dokumenti (vai to kopijas), kas pamato lēmumu, ja vien tie nav iesniegti jau iepriekš.

29.1. Ja klienta iesniegtā sūdzība apstrīd maksājuma darījumu, ko varētu būt izpildījuši krāpnieki un/vai kas noticis krāpniecisku darbību rezultātā, Uzņēmums, izmeklējot sūdzību, cenšas noskaidrot visus apstākļus, kas saistīti ar strīdīgā darījuma izpildi.

30. Uzņēmuma rakstveida atbildē jāsniedz informācija par klienta interešu aizsardzības pasākumiem, tostarp iespējamiem strīdu izšķiršanas veidiem un tiesībām.

30.1. Gadījumos, kad klients ir patērētājs, rakstiskajā atbildē jānorāda, ka Uzņēmuma lēmumu var pārsūdzēt Lietuvas Bankā viena gada laikā no sūdzības iesniegšanas dienas.

30.2. Uzņēmuma rakstiskajā atbildē jāiekļauj informācija, ka klients var iesniegt sūdzību Lietuvas Bankai šādos veidos:

30.3. Izmantojot elektronisko strīdu izšķiršanas sistēmu:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Aizpildot un parakstot Patērētāja pieteikuma veidlapu: Patērētāja pieteikuma veidlapa un iesniedzot to Lietuvas Bankas Tiesību un licencēšanas nodaļā.

30.4. **E-pasts:** priežiūra@lb.lt vai info@lb.lt.

30.5. **Adrese:** Lietuvas Banka, Tiesību un licencēšanas nodaļa, Totorių g. 4, 01121 Viļņa, Lietuva.

31. Ja klienta iesniegtā sūdzība tiek atzīta par pamatotu, Uzņēmuma atbildē jāpauž nožēla un jāietver atvainošanās klientam.

32. Uzņēmuma atbildē par atteikumu vai daļēju apmierināšanu skaidri jāpaskaidro iemesli un var tikt ierosināti papildu pasākumi klienta apmierinātības palielināšanai.

IV NODAĻA

KOMPETENTO IESTĀŽU VĒSTULES PAR STRĪDU RISINĀŠANU AR KLIENTIEM

33. Kompetento iestāžu vēstules par strīdu risināšanu ar klientiem jāreģistrē saskaņā ar noteikto ienākošo dokumentu apstrādes kārtību iekšējā elektroniskajā dokumentu pārvaldības sistēmā. Kompetento iestāžu vēstules reģistrē Uzņēmuma administrators.

34. Pēc kompetentās iestādes vēstules reģistrēšanas Uzņēmuma administrators to pārsūta Klientu atbalsta nodaļas vadītājam, kurš nekavējoties pārsūta vēstuli darbiniekam, kurš iecelts saskaņā ar Noteikumu 20. punktu.

35. Saņemot Lietuvas Bankas pārsūtītu klienta sūdzību vai Lietuvas Bankas lūgumu sniegt paskaidrojumus par strīdu, kas tiek izmeklēts Lietuvas Bankā:

35.1. Darbinieks, kurš atbildīgs par klientu sūdzību apstrādi, izveido atsevišķu uzdevumu Uzņēmuma Jira sistēmā tikai gadījumos, kad situācijai nepieciešama papildu izmeklēšana, citu nodaļu iesaistīšana vai Juridiskās nodaļas atzinums. Šādos gadījumos Jira sistēmā reģistrē visu informāciju par atbildes sagatavošanu.

35.2. Uzņēmuma atbilde klientam un/vai Lietuvas Bankai jāsaskaņo ar Juridisko pārvaldi.

V NODAĻA

TERMIŅI ATBILŽU SNIEGŠANAI UZ PRETENZIJĀM (SŪDZĪBĀM)

36. Saņemot sūdzību, kas apstrīd maksājuma darījuma autorizāciju, Uzņēmumam nekavējoties, ne vēlāk kā līdz nākamās darba dienas beigām, jāuzsāk izmeklēšana.

37. Saņemot klienta sūdzību, klients tiek informēts par tās saņemšanu un reģistrēšanu Uzņēmuma reģistrā ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā.

38. Ja klients ir patērētājs, atbilde jāsniedz ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā no rakstveida sūdzības saņemšanas. Ja atbildi nav iespējams sniegt 15 darba dienu laikā no Uzņēmuma neatkarīgu iemeslu dēļ, jāsniedz provizoriska atbilde. Galīgās atbildes sniegšanas termiņš nedrīkst pārsniegt 35 darba dienas.

39. Ja klients nav patērētājs, atbilde jāsniedz ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas.

40. Pēc Uzņēmuma atbildes sniegšanas Klientu atbalsta nodaļas vadītājs vai atbildīgais darbinieks papildina sūdzību reģistrācijas žurnālu, norādot atbildes datumu un īsu komentāru.

41. Atbildes uz kompetento iestāžu vēstulēm jāsniedz 30 kalendāro dienu laikā, ja vien tajās nav norādīts cits termiņš.

VI NODAĻA

SŪDZĪBU (PRETENZIJU) REZULTĀTU IZVĒRTĒŠANA UN ATBILŽU GLABĀŠANA

42. Uzņēmums (Klientu apkalpošanas nodaļas vadītājs) periodiski, bet ne retāk kā reizi gadā, veic saņemto sūdzību analīzi.

42.1. Apkopot informāciju par līdzīgām sūdzībām, noteikt to pamatcēloņus un noteikt prioritātes novēršanai;

42.2. Novērtēt, vai noteiktie pamatcēloņi var izraisīt sūdzības par citiem pakalpojumiem;

42.3. Noteikt un, ja nepieciešams, īstenot pasākumus šo pamatcēloņu novēršanai;

42.4. Nodrošināt, ka informācija par sistēmiskām problēmām tiek regulāri sniegta Uzņēmuma vadībai.

43. Klientu sūdzības, atbildes un visa saistītā dokumentācija tiek glabāta Zammad sistēmā vismaz 5 (piecus) gadus no galīgās atbildes sniegšanas dienas.

44. No kompetentajām iestādēm saņemtās sūdzības un Uzņēmuma atbildes reģistrē Uzņēmuma ienākošo un izejošo vēstuļu reģistrēšanas kārtībā un glabā iekšējā dokumentu pārvaldības sistēmā.

45. Uzņēmums sagatavo un iesniedz ziņojumus saskaņā ar Lietuvas Bankas valdes 2021. gada 25. novembra lēmumu Nr. 03-105 "Par finanšu tirgus dalībnieku sūdzību izskatīšanas kārtību".

45.1. Pēc kalendārā gada beigām, bet ne vēlāk kā līdz 1. martam, Uzņēmums iesniedz Lietuvas Bankai informāciju par saņemtajām sūdzībām.

45.2. Ziņojumi jāiesniedz caur Lietuvas Bankas informācijas sistēmu REGATA JSON formātā, aizpildot šādas veidlapas:

45.2.1. **SKND_01 veidlapa** (kvantitatīvā informācija);

45.2.2. **SKND_02 veidlapa** (darbības trūkumu novērtējums un pieņemtie lēmumi).

46. Ja iesniegtajos ziņojumos tiek konstatētas neprecizitātes, Uzņēmums tās izlabo un 5 darba dienu laikā iesniedz precizētus ziņojumus.

VII NODAĻA

NOBEIGUMA NOTEIKUMI

47. Ja Uzņēmums nolemj atzīt sūdzību par apmierinātu vai saņem kompetento iestāžu komentārus, tas veic pasākumus, lai novērstu neatbilstības un līdzīgu sūdzību cēloņus.

48. Šos noteikumus apstiprina un groza ar Uzņēmuma izpilddirektora rīkojumu.

49. Šie noteikumi tiek pārskatīti vismaz reizi divos gados vai biežāk, ja mainās tiesību aktu prasības.

50. Klientu atbalsta nodaļas vadītājs ir atbildīgs par Noteikumu grozījumu priekšlikumu iesniegšanu izpilddirektoram vai Juridiskajai nodaļai.

51. Šie Noteikumi un to grozījumi tiek publicēti Uzņēmuma intranetā. Uzskatāms, ka darbinieki ir iepazinušies ar Noteikumiem no to publicēšanas dienas.

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.)

Klientu pretenziju (sūdzību) iesniegšanas un izskatīšanas iekšējie noteikumi (derīgi līdz 02.04.2026.)