

Rregullat e Brendshme për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve

Dispozita të Përgjithshme

1. Qëllimi i Rregullave të Brendshme për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve të Paysera LT, UAB (në vijim - Rregullat) është të sigurojë cilësi të lartë të mbështetjes ndaj klientit në Paysera LT, UAB (në vijim - Kompania), duke trajtuar në mënyrë efektive ankesat e klientëve dhe duke zgjidhur çështjet përkatëse.
2. Rregullat zbatohen për të gjitha ankesat e pranuar në lidhje me mbështetjen ndaj klientit dhe përfshijnë cilësinë dhe kontrollin e zgjidhjes së ankesave.
3. Ankesat lidhur me transaksione të kontestuara të kryera nga klienti do të pranohen, regjistrohen dhe trajtohen në përputhje me këto Rregulla.
4. Departamenti i Mbështetjes për Klientët dhe punonjësit e tjerë përgjegjës të Kompanisë të përfshirë në trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave duhet të jenë të njohur dhe të ndjekin këto Rregulla.
5. Termat e përdorur në këto Rregulla kanë kuptimet si më poshtë:
 - 5.1. **Përgjigje** nënkupton një përgjigje me shkrim e dhënë klientit, që adreson çështjet dhe/ose kërkesat e ngritura.
 - 5.2. **Kompania** nënkupton Paysera LT, UAB (kodi i personit juridik 300060819, kodi i TVSH-së LT10001261114, selia në Pilaitės pr. 16, Vilnius, Republika e Lituanisë).
 - 5.3. **Platforma për Zgjidhjen Online të Mosmarrëveshjeve** nënkupton një platformë elektronike që synon të ndihmojë konsumatorët në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve që lindin nga kontratat e lidhura në mënyrë elektronike.
 - 5.4. **Klient** nënkupton një person fizik ose juridik i regjistruar në sistemin e Kompanisë dhe që ka krijuar një llogari.
 - 5.5. **Ankesë** nënkupton një kërkesë me shkrim të paraqitur nga klienti ndaj Kompanisë, në të cilën pretendohet se të drejtat ose interesat legjitime të një personi janë shkelur në lidhje me shërbimet e ofruara nga Kompania ose kontratat e lidhura, dhe kërkohet që kjo ankesë të merret parasysh dhe të zgjidhet.
 - 5.6. **Regjistri i Ankesave** nënkupton një regjistër ku regjistrohen të gjitha ankesat e marra drejtpërdrejt nga klientët me postë, email apo mjete të tjera elektronike. Ky regjistër mbahet në mënyrë elektronike dhe publikohet në Intranetin e Kompanisë.

5.7. **Kërkesë** nënkupton një pyetje ose kërkesë të bërë nga klienti, gojarisht ose me shkrim, në lidhje me shërbimet apo mbështetjen e ofruar nga Kompania, ku zgjidhja e kërkesës është e thjeshtë dhe përgjigjja mund të jepet menjëherë ose çështja mund të zgjidhet gjatë kontaktit me klientin.

5.8. **Konsumator** nënkupton një person fizik (privat) që përdor shërbimet e Kompanisë për qëllime të palidhura me veprimtarinë e tij tregtare, afariste apo profesionale.

Regjistrimi i Kërkesave dhe Ankesave të Klientëve

6. Klienti mund të paraqesë një kërkesë me shkrim (duke dërguar një email në support@paysera.com ose me postë në adresën Pilaitės pr. 16, Vilnius), gojarisht (nëpërmjet telefonit), përmes Platformës për Zgjidhjen Online të Mosmarrëveshjeve, ose personalisht në Departamentin e Mbështetjes për Klientët në adresën Pilaitės pr. 16, Vilnius.

7. Të gjitha kërkesat e klientëve të marra nga Kompania do të përpunohen në përputhje me Procedurën e Regjistrimit dhe Mbështetjes për Klientët.

8. Kërkesat gojore të klientëve (me telefon ose në Departamentin e Mbështetjes për Klientët) do të marrin përgjigje dhe do t'u ofrohet informacioni i nevojshëm gjatë bisedës. Nëse nuk është e mundur të jepet menjëherë një përgjigje apo informacion për një kërkesë gojore, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes për Klientët do të kërkojë nga klienti që ta paraqesë kërkesën me shkrim.

9. Pas marrjes së një kërkesë me shkrim nga klienti, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes për Klientët duhet vetë ose me ndihmën e punonjësve të tjerë të organizojë dhe të sigurojë dhënien e një përgjigjeje (informacioni) cilësore dhe të plotë për klientin.

10. Nëse një kërkesë me shkrim përmbush kriteret e një ankesë, punonjësi i Departamentit të Mbështetjes për Klientët që ndihmon klientin duhet ta shënojë atë si ankesë në sistemin Zammad dhe, jo më vonë se dita e ardhshme pune, ta përcjellë tek punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to, i cili do ta regjistrojë ankesën në Regjistrin e Ankesave.

11. Klientët që besojnë se të drejtat ose interesat e tyre legjitime janë shkelur për shkak të veprimeve të pahijshme të Kompanisë ose punonjësve të saj, kanë të drejtë të paraqesin një ankesë në Kompani në mënyrat e mëposhtme:

11.1. Duke plotësuar një ankesë dhe duke e dorëzuar atë në Departamentin e Mbështetjes për Klientët në adresën Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. Duke dërguar ankesën me postë në adresën Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. Duke dërguar një email në support@paysera.com. Për qëllime identifikimi, pranohen vetëm ankesat e dërguara nga adresa personale e email-it e specifikuar në llogarinë e klientit;

11.4. Në faqen e internetit të Kompanisë www.paysera.lt, duke plotësuar formularin në seksionin “Na dërgoni një mesazh”;

11.5. Përmes Platformës për Zgjidhjen Online të Mosmarrëveshjeve në <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12. Një ankesë mund të paraqitet edhe nga një përfaqësues i autorizuar i klientit (p.sh. një avokat). Në këtë rast, përfaqësuesi i autorizuar duhet të paraqesë dokumente që vërtetojnë të drejtën për të vepruar në emër të klientit (p.sh. një prokurë ose marrëveshje tjetër përfaqësimi). Dokumenti që autorizon personin të veprojë në emër të klientit duhet të kopjohet, të vërtetohet nga punonjësi përgjegjës (me një vulë që tregon “Kopje e Vërtetuar” dhe emrin, mbiemrin, pozicionin, nënshkrimin dhe datën e personit që ka bërë dhe ka verifikuar

kopjen me origjinalin) dhe të bashkëngjitet me ankesën. Nëse një ankesë e paraqitur nga përfaqësuesi i klientit nuk përmban dokumente që vërtetojnë të drejtën e përfaqësimit, punonjësi përgjegjës për trajtimin e ankesës duhet të kërkojë dorëzimin e këtyre dokumenteve.

13. Ankesa duhet të përmbajë:

13.1. Emrin e plotë (për personat fizikë) ose emrin e klientit (për personat juridikë);

13.2. Adresën e klientit;

13.3. Numrin e telefonit ose adresën e email-it;

13.4. Datën e paraqitjes së ankesës;

13.5. Thelbin e ankesës, domethënë cilat të drejta ose interesa legjitime të klientit janë shkelur;

13.6. Kërkesat e bëra ndaj Kompanisë;

13.7. Dokumente të lidhura me ankesën, nëse klienti ka të tilla.

14. Nëse mungon të paktën një nga të dhënat e detyrueshme të përcaktuara në pikën 13 të Rregullave, Kompania ka të drejtë të kërkojë nga klienti sqarim (shtesë) të ankesës.

15. Ankesa me shkrim e paraqitur nga klienti duhet të jetë e shkruar në mënyrë të qartë dhe të lexueshme dhe të nënshkruhet nga vetë klienti ose nga një person i autorizuar prej tij.

16. Ankesat gojore të klientëve do të marrin përgjigje gjatë bisedës dhe klientit do t'i jepet informacioni se përgjigjet me shkrim jepen vetëm për ankesat e marra me shkrim.

17. Të gjitha ankesat e klientëve të paraqitura në Departamentin e Mbështetjes për Klientët në Pilaités pr. 16, Vilnius, ose të dërguara me postë në të njëjtën adresë, duhet të skanohen dhe të dërgohen me email jo më vonë se dita e ardhshme pune tek punonjësi i caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to, i cili do ta regjistrojë ankesën në Regjistrin e Ankesave.

18. Ankesat e klientëve të marra me email në support@paysera.com duhet, jo më vonë se dita e ardhshme pune pas marrjes së tyre, t'i caktohen në sistemin Zammad punonjësit të caktuar në përputhje me pikën 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to, i cili do ta regjistrojë ankesën në Regjistrin e Ankesave.

19. Ankesat e klientëve të paraqitura në Departamentin e Mbështetjes për Klientët të Kompanisë dhe përgjigjet ndaj tyre do të ruhen në një dosje të veçantë të quajtur "Ankesat e Klientëve".

Trajtimi i Ankesave

20. Ankesat e paraqitura nga klientët shqyrtohen dhe përgjigjet e Shoqërisë për to përgatiten dhe nënshkruhen nga punonjësi i caktuar nga Drejtori i Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit si përgjegjës për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

21. Në raste të jashtëzakonshme, kur ankesa e paraqitur nga klienti është e gjerë dhe/ose komplekse në natyrë, ankesa shqyrtohet dhe përgjigjja përgatitet nga një punonjës i Departamentit Ligjor, në bashkërendim me Drejtorin e Departamentit Ligjor, së bashku me punonjësin e caktuar sipas pikës 20 të Rregullores për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

22. Nëse ankesa e paraqitur nga klienti lidhet me veprime të pahijshme të një punonjësi të Shoqërisë, punonjësi përkatës dhe eprori i tij i drejtpërdrejtë duhet të informohen për vendimin e marrë.

23. Nëse një kërkesë ose ankesë është paraqitur me email në support@paysera.com:

23.1. Përgjigjja ndaj ankesës së marrë me email i dërgohet klientit nga adresa support@paysera.com. Përgjigjja e Shoqërisë dërgohet nga punonjësi i caktuar sipas pikës 20 të Rregullores për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

23.2. Të gjitha kërkesat e marra me email në support@paysera.com trajtohen nga punonjësit e Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit, në mënyrë të pavarur ose me ndihmën e punonjësve të tjerë të Shoqërisë.

24. Në të gjitha rastet, përgjigjja e Shoqërisë ndaj një ankesë të dërguar nga adresa email support@paysera.com duhet të bashkërendohet me Drejtorin e Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit ose me përgjegjësën e një sektori të këtij departamenti.

25. Një ankesë konsiderohet e zgjidhur kur janë ndërmarrë të gjitha veprimet për zgjidhjen e saj, janë marrë vendime dhe i është dhënë një përgjigje klientit.

26. Pas shqyrtimit të një ankesë, Shoqëria merr vendim për njohjen e saj si:

26.1. E pranuar – Shoqëria e njeh se kërkesat e klientit janë të ligjshme dhe të arsyeshme dhe ndërmerr veprime për përmbushjen e tyre;

26.2. E pranuar pjesërisht – Shoqëria përmbush pjesërisht kërkesat e klientit;

26.3. E papranuar – kërkesat e klientit janë të paarsyeshme dhe për këtë arsye nuk plotësohen.

27. Nëse klienti ka paraqitur një ankesë nëpërmjet Platformës së Zgjidhjes Online të Mosmarrëveshjeve:

27.1. Jo më vonë se brenda 30 ditëve nga data e pranimit të ankesës në platformë, punonjësi i Departamentit të Shërbimit ndaj Klientit duhet të identifikohet në platformë dhe, nëse nuk arrihet marrëveshje me klientin, të propozojë Bankën e Lituaniës si organ për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;

27.2. Nëse klienti pajtohet që ankesa të shqyrtohet nga Banka e Lituaniës, platforma do ta dërgojë automatikisht ankesën te ky organ;

27.3. Organi për zgjidhjen e mosmarrëveshjes jep një vendim brenda 90 ditëve;

27.4. Nëse klienti dhe Shoqëria nuk bien dakord për organin e zgjidhjes së mosmarrëveshjes brenda 30 ditëve, ankesa konsiderohet joaktive.

28. Nëse Shoqëria vendos të mos e pranojë ose ta pranojë pjesërisht ankesën e klientit, përgjigjja me shkrim ndaj klientit duhet të përmbushë kërkesat në vijim:

28.1. Vendimi i Shoqërisë për mospranimin e ankesës (ose pranimin e saj të pjesshëm) duhet të jetë i arsyetuar, i mbështetur me dokumente (kopjet e të cilave bashkëngjiten me përgjigjen), dispozita të Marrëveshjes së Përgjithshme të Shërbimeve të Pagesave ose me legjislacionin përkatës. Nëse ankesa lidhet me një transaksion pagesë të dyshuar si mashtrim ose si rezultat i veprimeve mashtruese, Shoqëria do të përpiqet të sqarojë të gjitha rrethanat e lidhura me kryerjen e transaksionit dhe vullnetin e klientit për ta kryer atë;

28.2. Përgjigjja me shkrim e Shoqërisë duhet të përmbajë informacion mbi masat për mbrojtjen e interesave të klientit, përfshirë edhe mundësitë për zgjidhje alternative të mosmarrëveshjeve. Nëse klienti është konsumator, përgjigjja duhet të tregojë se vendimi i Shoqërisë mund të ankimohet në Bankën e Lituaniës brenda një viti nga

data e paraqitjes së ankesës, në përputhje me Rregullat për Procedurën Jashtëgjyqësore për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve ndërmjet Konsumatorëve dhe Pjesëmarrësve të Tregut Financiar, të miratuara me vendimin nr. 03-23 të Bordit të Bankës së Lituaniës më 26 janar 2012.

29. Nëse ankesa e klientit pranohet (plotësisht ose pjesërisht) dhe është konstatuar se shërbimi financiar është ofruar në mënyrë të papërshtatshme duke cenuar pritshmëritë dhe/ose interesat e klientit, përgjigjja e Shoqërisë duhet të shprehë keqardhjen për situatën dhe të përfshijë një ndjesë për klientin.

30. Përgjigjja e Shoqërisë në lidhje me vendimin për mospranimin ose pranimin e pjesëshëm të ankesës duhet të sqarojë arsyet në mënyrë sa më të qartë dhe të kuptueshme për klientin, dhe mund të përfshihen masa shtesë për të rritur kënaqësinë e klientit me shërbimet e Shoqërisë.

Letra nga Autoritetet Kompetente në Lidhje me Zgjidhjen e Mosmarrëveshjeve me Klientët

31. Letrat nga autoritetet kompetente në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me klientët do të regjistrohen në përputhje me procedurën e përcaktuar për trajtimin e dokumenteve hyrëse në Regjistrin e dokumenteve hyrëse në sistemin e brendshëm të menaxhimit të dokumenteve elektronike. Letrat nga autoritetet kompetente do të regjistrohen nga administratori i Shoqërisë.

32. Pasi të regjistrohet një letër nga një autoritet kompetent në lidhje me një mosmarrëveshje me një klient, administratori i Shoqërisë do ta dërgojë atë ose do ta dërgojë me email te Kreu i Departamentit të Mbështetjes për Klientët ose te kreu i njësisë përkatëse të këtij Departamenti, i cili do ta dërgojë menjëherë letrën ose do ta dërgojë me email te punonjësi i caktuar në përputhje me nenin 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve për to.

33. Pas marrjes së një ankese (ankese) nga një klient e dërguar nga Banka e Lituaniës ose një kërkesë nga Banka e Lituaniës për të ofruar shpjegime në lidhje me një mosmarrëveshje që po hetohet në Bankën e Lituaniës:

33.1. Punonjësi i caktuar në përputhje me nenin 20 të Rregullave për trajtimin e ankesave (ankesave) dhe përgatitjen e përgjigjeve për to duhet të krijojë një detyrë të veçantë në sistemin e menaxhimit të detyrave të Shoqërisë, Jira, dhe të ruajë të gjitha informacionet e lidhura me përparimin dhe datën e dhënies së një përgjigjeje ndaj klientit dhe Bankës së Lituaniës;

33.2. Përgjigjja e Shoqërisë ndaj klientit dhe/ose Bankës së Lituaniës duhet të koordinohet me Departamentin Ligjor.

Afatet për Ofrimin e Përgjigjeve ndaj Ankesave (Kërkesave)

34. Pas marrjes së një ankese (kërkesë) që konteston njohjen e një transaksioni pagese si të autorizuar siç duhet, Shoqëria duhet të fillojë hetimin e saj menjëherë, jo më vonë se deri në fund të ditës së ardhshme të punës pas pranimit të ankesës (kërkesës).

35. Pas marrjes së ankesës (kërkesës) së klientit, klienti do të njoftohet që ankesa (kërkesa) e tij ka qenë e regjistruar dhe është futur në regjistrin e ankesave (kërkesave) të Shoqërisë, jo më vonë se 1 (një) ditë pune nga dita e pranimit të ankesës (kërkesës).

36. Nëse klienti është konsumator, përgjigjja e Shoqërisë ndaj ankesës (kërkesës) së klientit duhet të ofrohet jo më vonë se 15 ditë pune nga data e marrjes së ankesës (kërkesës) me shkrim. Në rast se është e pamundur të ofrohet një përgjigje brenda 15 ditëve të punës për arsye jashtë kontrollit të Shoqërisë, një përgjigje e

përkohshme duhet t'i ofrohet klientit, duke treguar arsyen e vonesës dhe kohën se kur do të jepet përgjigja përfundimtare. Afati për të ofruar përgjigjen përfundimtare nuk mund të kalojë 35 ditë pune nga data e marrjes së ankesës (kërkesës) me shkrim.

37. Nëse klienti nuk është konsumator, përgjigja e Shoqërisë ndaj ankesës (kërkesës) së klientit duhet të ofrohet jo më vonë se 30 ditë kalendarike nga data e marrjes së ankesës (kërkesës).

38. Pas ofrimit të përgjigjes së Shoqërisë ndaj ankesës (kërkesës) së klientit, Kryetari i Departamentit të Mbështetjes së Klientëve ose kreu i departamentit përkatës të këtij Departamenti, ose punonjësi i emëruar në përputhje me nenin 20 të Rregullave për përpunimin e ankesave (kërkesave) dhe përgatitjen e përgjigjeve për to, do të plotësojë Regjistrin e Ankesave (Kërkesave), duke shënuar datën e përgjigjes së Shoqërisë dhe një koment të shkurtër mbi ankesën (kërkesën) e zgjidhur të klientit.

39. Përgjigjet ndaj letrave nga autoritetet kompetente për lidhje me mosmarrëveshjet me klientët do të ofrohen brenda 30 ditëve kalendarike nga data e pranimit të tyre nga Shoqëria, përveç rasteve kur këto letra specifikojnë një afat të ndryshëm për ofrimin e përgjigjes.

Ruajtja e Ankesave (Kërkesave) dhe Përgjigjeve ndaj Ankesave (Kërkesave)

40. Ankesat (kërkesat) e dorëzuara nga klienti dhe përgjigjet ndaj këtyre ankesave (kërkesave) ruhen në sistemin Zammad. Informacioni rreth ankesave (kërkesave) të dorëzuara nga klienti, me referencë në sistemin Zammad, regjistrohet gjithashtu në llogarinë e klientit në sistem.

41. Ankesat (kërkesat) e marra nga autoritetet kompetente dhe përgjigjet e Shoqërisë ndaj këtyre ankesave (kërkesave) do të regjistrohen në përputhje me procedurën e Shoqërisë për regjistrimin e letrave të ardhura dhe të dalë dhe do të ruhen në sistemin e menaxhimit të dokumenteve elektronike të brendshëm.

Dispozitat Përfundimtare

42. Nëse Kompania vendos të pranojë një ankesë (kërkesë) të dorëzuar nga klienti si të kënaqur ose pjesërisht të kënaqur, ose merr komente nga autoritetet kompetente lidhur me mos-përputhshmërinë e shërbimeve të ofruara me legjislacionin ose dokumentet e autoriteteve kompetente, ajo do të marrë masa për të eliminuar mos-përputhjet e identifikuara dhe për të parandaluar shkaqet e ankesave (kërkesave) të ngjashme nga lindur.

43. Këto Rregulla do të miratohen dhe ndryshohen me urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm të Kompanisë.

44. Këto Rregulla do të rishikohen dhe, nëse është e nevojshme, do të ndryshohen të paktën një herë çdo dy vjet ose më shpesh, për shembull, në rast të ndryshimeve në kërkesat ligjore ose ngjarjeve të tjera të rëndësishme.

45. Kreu i Departamentit të Mbështetjes së Klientit do të jetë përgjegjës për dorëzimin e propozimeve për ndryshimet në Rregulla të Drejtorit të Përgjithshëm të Kompanisë ose Departamenti Ligjor.

Rregullat e Brendshme për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve (Kërkesave) (të vlefshme deri më 18.03.2022)

Rregullat e Brendshme për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave të Klientëve (Kërkesave) (të vlefshme deri më 26.08.2024)

