

# Les règles internes pour le dépôt et le traitement des réclamations des clients (plaintes))

## Dispositions générales

1. L'objectif des Règles internes 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 soutien aux clients de Paysera LT, UAB (ci-après dénommée l'Entreprise) en traitant efficacement les réclamations des clients et en résolvant les problèmes qui y sont liés.
2. Les règles s'appliquent à toutes les réclamations (plaintes) reçues en relation avec le soutien aux clients et couvrent la qualité et le contrôle de la résolution des réclamations (plaintes).
3. Les réclamations (plaintes) concernant des transactions contestées effectuées par le client sont acceptées, enregistrées et traitées conformément aux présentes règles.
4. Le service de soutien à la clientèle et les autres employés responsables de l'entreprise impliqués dans le traitement et la résolution de la réclamation (plainte) doivent être familiarisés avec les règles et s'y conformer.
5. Les termes utilisés dans le règlement ont la signification suivante :
  - 5.1. **Réponse** Une réponse écrite est fournie au client pour répondre aux questions et/ou exigences soulevées.
  - 5.2. **Entreprise** Paysera LT, UAB (code d'entité légale 300060819, code de payeur de TVA LT10001261114, siège social à Pilaitės pr. 16, Vilnius, République de Lituanie).
  - 5.3. **Plate-forme de résolution des litiges en ligne** – Une plateforme électronique destinée à aider les consommateurs à résoudre les litiges liés aux contrats en ligne.
  - 5.4. **Client** personne physique ou morale enregistrée dans le système de l'Entreprise et ayant créé un compte.
  - 5.5. **Réclamation (plainte)** un recours écrit soumis par le client à l'Entreprise indiquant que les droits ou les intérêts légitimes d'une personne ont été violés dans le cadre des services fournis par l'Entreprise ou des contrats conclus et demandant que les réclamations du client soient satisfaites.
  - 5.6. **Registre d'enregistrement des réclamations (plaintes)** Le registre d'enregistrement est un registre dans lequel sont enregistrées les réclamations (plaintes) reçues directement des clients par courrier, par e-mail ou par d'autres moyens électroniques. Ce registre est tenu électroniquement et publié sur l'intranet de l'entreprise.
  - 5.7. **Requête** une enquête ou une demande faite par le client, oralement ou par écrit, en rapport avec les services ou le soutien fournis par l'entreprise, lorsque la résolution de l'enquête ou de la demande n'est pas compliquée et que la réponse peut être fournie immédiatement ou que la question peut être résolue au cours du contact avec le client.
  - 5.8. **Consommateur** une personne physique (privée) qui utilise les services de l'Entreprise à des fins non liées à son activité professionnelle.

## Enregistrement des requêtes et des réclamations des clients (plaintes)

6. Le client peut soumettre une demande par écrit (en envoyant un courriel à [support@paysera.com](mailto:support@paysera.com) ou par courrier à Pilaitės pr. 16, Vilnius), oralement (par téléphone), via la plateforme de résolution des litiges en ligne, ou en personne au département de soutien à la clientèle à Pilaitės pr. 16, Vilnius.

7. Toutes les requêtes des clients reçues par l'Entreprise sont traitées conformément à la procédure d'enregistrement et de soutien des clients.

8. Les requêtes verbales des clients (par téléphone ou auprès du service de soutien à la clientèle) 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 service de soutien à la clientèle demande au client de soumettre sa requête par écrit.

9. Lorsqu'il reçoit une requête écrite d'un client, l'employé du service de soutien à la clientèle doit, de manière indépendante ou avec l'aide d'employés d'autres services, organiser et garantir la fourniture d'une réponse (information) complète et de qualité au client.

10. Si une requête écrite répond aux critères d'une réclamation, l'employé du service de soutien à la clientèle qui aide 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 l'article 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 l'entreprise ou de ses employés ont le droit de déposer une réclamation (plainte) auprès de l'Entreprise de la manière suivante :

11.1. En remplissant une réclamation et en la remettant au service de soutien à la clientèle de l'Entreprise 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 [support@paysera.com](mailto:support@paysera.com). Aux fins de l'identification du client, seules les réclamations envoyées à partir de l'adresse e-mail personnelle du client indiquée dans son compte seront acceptées ;

11.4. Sur le site Internet de l'Entreprise [www.paysera.lt](http://www.paysera.lt) en remplissant le formulaire de requête publié dans la section "Envoyez-nous un message" ;

11.5. Via la plateforme de résolution des litiges en ligne à l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

12. Une réclamation peut être introduite 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 autorité à 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 fait et vérifié la copie par rapport à l'original), et joint à la réclamation (plainte). Si une réclamation soumise par le mandataire du client n'est pas accompagnée de documents confirmant l'autorité du mandataire, l'employé responsable qui traite la réclamation doit demander que ces documents soient fournis.

13. La réclamation (plainte) doit préciser :

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 d'introduction de la réclamation (plainte) ;

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

13.6. Les demandes adressées à l'Entreprise ;

13.7. Documents relatifs à la réclamation (plainte), si le client en possède.

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

15. La réclamation écrite (plainte) soumise par le client doit être rédigée de manière claire et lisible et signée par le client ou une personne autorisée par le client.

16. Les réclamations (plaintes) orales du client font l'objet d'une réponse au cours de la conversation, et le client est informé que des réponses écrites ne sont fournies que pour les réclamations (plaintes) écrites qu'il a reçues.

17. Toutes les réclamations (plaintes) des clients déposées auprès du service de soutien à la clientèle de 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 (plaintes) et la préparation des réponses à celles-ci, qui enregistrera la réclamation (plainte) dans le registre d'enregistrement des réclamations (plaintes).

18. Les réclamations (plaintes) des clients reçues par e-mail à l'adresse support@paysera.com sont, 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 (plaintes) et la préparation des réponses à ces dernières, qui enregistre la réclamation (plainte) dans le registre d'enregistrement des réclamations (plaintes).

19. Les réclamations (plaintes) des clients soumises au service de soutien à la clientèle de l'Entreprise et les réponses à ces réclamations (plaintes) doivent être classées dans un dossier distinct intitulé " Plaintes des clients ".

#### Traitement des réclamations (plaintes)

20. Les réclamations (plaintes) soumises par les clients font l'objet d'une enquête et les réponses de l'Entreprise sont préparées et signées par l'employé désigné par le chef du service d'assistance aux clients comme responsable du traitement des réclamations (plaintes) et de la préparation des réponses.

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

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

23. Si une demande de renseignements ou une réclamation a été soumise par e-mail à support@paysera.com :

23.1. La réponse à une réclamation (plainte) reçue par e-mail sera envoyée au client à partir de l'adresse e-mail support@paysera.com. La réponse de l'Entreprise est envoyée par l'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations (plaintes) et la préparation des réponses y afférentes.

23.2. Toutes les requêtes reçues par e-mail à l'adresse support@paysera.com seront traitées par les employés du service de soutien à la clientèle, soit de manière indépendante, soit avec l'aide d'autres employés de l'Entreprise.

24. Dans tous les cas, la réponse de l'Entreprise à une réclamation (plainte) envoyée à partir de l'adresse e-mail support@paysera.com doit être coordonnée avec le chef du département de soutien à la clientèle ou le chef d'une division de ce département.

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

26. Après avoir enquêté sur une réclamation (plainte), l'entreprise prend la décision de reconnaître la réclamation (plainte) soumise par le client comme :

26.1. Satisfait - L'Entreprise reconnaît que les demandes du client sont légitimes et justifiées, et prend des mesures pour les satisfaire ;

26.2. Partiellement satisfait - L'Entreprise satisfait partiellement les demandes du client ;

26.3. Insatisfait - les demandes du client sont injustifiées et ne sont donc pas satisfaites.

27. Si le client a soumis une réclamation (plainte) via la plateforme de résolution des litiges en ligne :

27.1. Au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la réclamation (plainte) dans la plateforme de résolution des litiges en ligne, l'employé du service de soutien à la clientèle doit se connecter à la plateforme de résolution des litiges en ligne et, si aucun accord n'est trouvé avec le client, proposer la Banque de Lituanie comme organe de résolution des litiges ;

27.2. Si le client accepte que la réclamation (plainte) soit examinée par la Banque de Lituanie, la plateforme de résolution des litiges en ligne transmet automatiquement la réclamation (plainte) à la Banque de Lituanie ;

27.3. L'organe de résolution des litiges rend une décision dans un délai de 90 jours ;

27.4. Si le client et l'Entreprise ne conviennent pas d'un organe de résolution des litiges dans un délai de 30 jours, la réclamation (plainte) est considérée comme inactive.

28. Si l'Entreprise décide de refuser de satisfaire ou de satisfaire partiellement la réclamation (plainte) soumise par le client, la réponse écrite de l'entreprise au client doit répondre aux exigences suivantes :

28.1. La décision de l'Entreprise de refuser de satisfaire la réclamation (plainte) (ou de satisfaire partiellement la réclamation (plainte)) doit être motivée, étayée par des documents (ces documents (leurs copies) doivent être joints à la réponse de l'Entreprise), des dispositions de l'Accord général sur les services de paiement ou de la législation. Si la réclamation soumise par le client porte sur une opération de paiement qui aurait pu être exécutée par des fraudeurs et/ou à la suite d'actions frauduleuses, l'Entreprise, 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, ce qui l'aidera à évaluer correctement et raisonnablement les circonstances de la procédure d'authentification de l'opération de paiement contestée et les circonstances de l'intention du client d'effectuer l'opération de paiement en question ;

28.2. La réponse écrite de l'entreprise doit fournir des informations sur les mesures visant à protéger les intérêts du client, y compris, mais sans s'y limiter, les mesures et les droits possibles en matière de règlement des litiges. Dans les cas où le client est un consommateur, la réponse écrite qui lui est fournie doit indiquer que la décision de l'Entreprise de refuser de satisfaire ou de satisfaire partiellement la réclamation (plainte) soumise par le client peut faire l'objet d'un appel auprès de la Banque de Lituanie dans un délai d'un an à compter de la date de soumission de la réclamation (plainte) à l'Entreprise, conformément aux règles de la procédure extrajudiciaire de règlement des litiges entre les consommateurs et les participants au marché financier de la Banque de Lituanie, approuvées par la résolution n<sup>o</sup>. 03-23 du Conseil d'administration de la Banque de Lituanie du 26 janvier 2012 sur l'approbation des Règles de la procédure extrajudiciaire de règlement des litiges entre les consommateurs et les participants aux marchés financiers de la Banque de Lituanie.

29. Si la réclamation (plainte) soumise par le client s'avère justifiée (qu'elle soit satisfaite ou partiellement satisfaite) et que le service financier peut avoir été fourni de manière inappropriée, en violation des attentes et/ou intérêts légitimes du client, la réponse de l'Entreprise au client doit exprimer les regrets de l'Entreprise pour la fourniture inappropriée du service financier et inclure les excuses présentées au client.

30. La réponse de l'entreprise concernant la décision de refuser de satisfaire ou de satisfaire partiellement la réclamation (plainte) soumise par le client explique au client les raisons de la décision de l'Entreprise de manière aussi claire et compréhensible que possible, et des mesures supplémentaires peuvent être proposées pour accroître la satisfaction du client à l'égard des services de l'Entreprise.

Lettres des autorités compétentes concernant la résolution des litiges avec les clients

31. Les lettres des autorités compétentes concernant le règlement 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 l'Entreprise.

32. Après avoir enregistré une lettre d'une autorité compétente concernant un litige avec un client, l'administrateur de l'Entreprise la transmet ou l'envoie par e-mail au chef du département de soutien à la clientèle 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 (plaintes) et la préparation des réponses y afférentes.

33. Dès réception d'une réclamation (plainte) du 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 :

33.1. L'employé désigné conformément à la clause 20 des Règles pour le traitement des réclamations (plaintes) et la préparation des réponses y afférentes doit créer une tâche distincte dans le système de gestion des tâches de l'Entreprise, Jira, et stocker toutes les informations relatives à l'avancement et à la date de fourniture d'une réponse au client et à la Banque de Lituanie ;

33.2. La réponse de l'Entreprise au client et/ou à la Banque de Lituanie doit être coordonnée avec le service juridique.

### Délais de réponse aux réclamations (plaintes)

34. Dès réception d'une réclamation (plainte) contestant la reconnaissance d'une opération de paiement comme étant dûment autorisée, l'Entreprise doit entamer son enquête sans délai, au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la réception de la réclamation (plainte).

35. Dès réception de la réclamation (plainte) d'un client, celui-ci est informé que sa réclamation (plainte) a été reçue et enregistrée dans le registre d'enregistrement des réclamations (plaintes) de l'Entreprise au plus tard dans un délai de 1 (un) jour ouvrable.

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

37. Si le client n'est pas un consommateur, la réponse de l'Entreprise à la réclamation (plainte) du client doit être fournie au plus tard dans un délai de 30 jours civils à compter de la date de réception de la réclamation (plainte)

38. Après avoir fourni la réponse de l'Entreprise à la réclamation (plainte) du client, le chef du service de soutien à la clientèle ou le chef de la division concernée de ce service, ou l'employé désigné conformément à la clause 20 des règles pour le traitement des réclamations (plaintes) et la préparation des réponses, remplit le registre d'enregistrement des réclamations (plaintes), indique la date de la réponse de l'Entreprise et un bref commentaire sur la réclamation (plainte) du client qui a été résolue

39. Les réponses aux lettres des autorités compétentes concernant les litiges avec les clients sont fournies dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de leur réception par l'Entreprise, à moins que ces lettres ne prévoient un délai différent pour la fourniture de la réponse.

### Stockage des réclamations (plaintes) et réponses aux réclamations (plaintes)

40. Les réclamations (plaintes) soumises par le client et les réponses à ces réclamations (plaintes) sont enregistrées dans le système Zammad. Les informations relatives aux réclamations (plaintes) soumises par le client avec une référence au système Zammad sont également enregistrées dans le compte du client dans le système.

41. Les réclamations (plaintes) reçues des autorités compétentes et les réponses de l'Entreprise à ces réclamations (plaintes) sont enregistrées conformément à la procédure d'enregistrement des lettres entrantes et sortantes de l'Entreprise et stockées dans le système interne de gestion électronique des documents.

## Provisions finales

42. Si l'Entreprise décide de reconnaître une réclamation (plainte) 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 les causes de l'apparition de réclamations (plaintes) similaires.

43. Les présentes Règles sont approuvées et modifiées par ordre du directeur général de l'Entreprise.

44. Les présentes Règles sont réexaminées et, si nécessaire, modifiées au moins une fois tous les deux ans ou plus fréquemment, par exemple en cas de modification des exigences légales ou d'autres événements importants.

45. Le chef du service de soutien à la clientèle est chargé de soumettre des propositions de modification des règles au directeur général de l'Entreprise ou au service juridique.

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)