Објавено на: 30-ти декември 2025

# ПОСТАПКА ЗА ПРИЕМ И РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ (БАРАЊА) ОД КЛИЕНТИ НА PAYSERA ALBANIA SHPK

## ГЛАВА I

## ОПШТИ ОДРЕДБИ

**1.** Целта на Постапката за прием и решавање на приговори (барања) од клиенти на Paysera Albania SHPK (во натамошниот текст: Постапка) е да се обезбеди висок квалитет на услугите за клиентите во Paysera Albania SHPK (во натамошниот текст: Paysera) преку ефикасно решавање на приговорите (барањата) на клиентите и на поврзаните прашања.

**2.** Оваа Постапка се применува на сите приговори (барања) примени во врска со услугите за клиентите и го уредува процесот на нивното решавање, квалитетот и контролата на решавањето.

**3.** Одделот за корисничка поддршка и другите одговорни вработени во Paysera вклучени во процесот на решавање на приговорите (барањата) мора да бидат запознаени со оваа Постапка и строго да ја почитуваат.

**4.** Термините употребени во оваа Постапка ги имаат следниве значења:

**4.1. Одговор:** значи писмен одговор доставен до клиентот во врска со покренатите прашања и/или барања.

**4.2. Paysera:** всушност значи Paysera Albania SHPK, лиценцирана институција која дава платежни услуги и/или услуги за електронски пари во Република Албанија.

**4.3. Клиент:** значи физичко или правно лице регистрирано во системот на Paysera кое отворило сметка.

**4.4. Приговор:** значи писмен приговор поднесен од подносителот до Paysera, со тврдење дека законските права и/или легитимните интереси на лицето се повредени во врска со услугите што ги дава Paysera или со договорите склучени со друштвото, или како резултат на нив.

**4.5. Регистар на приговори и барања:** значи регистар во кој се евидентираат приговорите (барањата) примени директно од клиентите по пошта, е-пошта или преку други електронски средства. Овој регистар се води електронски и се чува од страна на Paysera во согласност со внатрешните процедури.

**4.6. Барање (прашање):** се однесува на усно или писмено прашање или барање од клиент во врска со услугите или поддршката што ги обезбедува Paysera, чие решавање е едноставно и одговорот може да се даде веднаш или во текот на комуникацијата со клиентот.

**4.7. Потрошувач:** значи физичко (приватно) лице кое ги користи услугите на Paysera за цели што не се поврзани со неговата комерцијална, професионална или деловна дејност.

**4.8. Партнер:** значи трето лице (физичко или правно) ангажирано од Paysera за обезбедување услуги на клиентите или за дистрибуција на производите на Paysera. Овој термин опфаќа **посредници, канали за дистрибуција на електронски пари и други субјекти кои работат врз основа на партнерски договори преку платформи, веб-страници или мобилни апликации преку кои на клиентите им се обезбедува пристап до услугите на Paysera.**

**4.9.** Paysera е одговорна за решавање на приговорите поврзани со постапувањето на Партнерите од мрежата на Paysera при обезбедувањето на нејзините услуги. Партнерите мора веднаш, но не подоцна од 1 (еден) работен ден, да го препратат до Paysera секој примен приговор. Paysera обезбедува Партнерите да ги почитуваат барањата на оваа Постапка.

## ГЛАВА II

## РЕГИСТРАЦИЈА НА БАРАЊА И ПРИГОВОРИ ОД КЛИЕНТИ

**5.** Клиентот има право да поднесе Приговор до Paysera во разумен рок од моментот кога дознал или требало да дознае за околностите поврзани со можна повреда на неговите законски права или легитимни интереси, во согласност со важечкото законодавство и/или важечките договорни услови.

**6.** Клиентот може да поднесе писмено барање (со испраќање е-пошта на support@paysera.al или, доколку приговорот се однесува на повреда или несовесна обработка на лични податоци, на dpo@paysera.al, или по официјална пошта на адресата на Paysera), усно (по телефон) или лично во писмена форма во Одделот за корисничка поддршка.

**6.1.** Доколку Приговорот е примен преку Партнер (посредник), одговорниот вработен мора веднаш, но не подоцна од 1 (еден) работен ден, да го извести соодветниот Партнер на Клиентот и да го регистрира Приговорот во Регистарот на приговори (барања) (на интранетот). За целите на пресметување на роковите за решавање, за датум на поднесување на Приговорот се смета датумот на кој Клиентот го поднел до Партнерот или до Paysera. Барањето и кореспонденцијата може да се обработуваат во системот (Zammad). При регистрацијата мора јасно да се назначи дека Приговорот е примен преку посредник (Партнер) и да се приложат сите документи, комуникации и првични објаснувања препратени од посредникот во врска со Приговорот.

**7.** Подносителите можат да поднесуваат приговори на албански јазик или на друг јазик, доколку тоа е предвидено и/или договорено со Друштвото во договорниот однос. Приговорите се примаат и се решаваат бесплатно.

**8.** На барањата на клиентите поднесени усно (по телефон или во Одделот за корисничка поддршка) се одговара и потребните информации се даваат во текот на комуникацијата. Во случаи кога не е можно да се даде непосреден одговор на усно барање, вработениот во Одделот за корисничка поддршка го упатува Клиентот да го поднесе барањето во писмена форма.

**9.** По приемот на писмено барање, вработениот во Одделот за корисничка поддршка, самостојно или во соработка со соодветниот оддел на Paysera, обезбедува решавање на случајот и давање целосен и точен одговор во утврдените рокови.

**10.** Клиентите кои сметаат дека нивните законски права или интереси се повредени поради дејствија или пропусти на Paysera или на нејзините вработени имаат право да поднесат приговор на следниве начини:

**10.1.** со поднесување на Приговор до Одделот за корисничка поддршка на Paysera преку апликацијата Paysera (app), со испраќање по е-пошта на support@paysera.al или, во случаи кога приговорот се однесува на прашања од областа на заштитата на личните податоци (на пр. повреди на приватноста, несовесна или незаконска обработка на лични податоци), на dpo@paysera.al

**10.2.** со испраќање на приговорот по официјална пошта на адресата на Paysera.

**10.3.** За целите на идентификација на клиентот, се прифаќаат само приговори испратени од личната адреса на е-пошта на клиентот регистрирана во системот на Paysera; во случаи кога приговорот го поднесува директно клиентот по е-пошта, тој мора да биде испратен од адресата на е-пошта декларирана и потврдена во сметката на Клиентот.

**10.4.** Приговор може да поднесе и овластен претставник на клиентот (на пр. адвокат или законски застапник). Во такви случаи, претставникот мора да достави документација со која се докажува неговото овластување да постапува во име на клиентот (на пр. нотарски заверено полномошно, во кое конкретно е наведено правото за обраќање до Paysera Albania SHPK). Документот за овластување се копира и се заверува од страна на одговорниот вработен, кој ја внесува назнаката „Заверена копија“, како и своето име, презиме, позиција, датум и потпис, во случаи кога документот се поднесува физички во канцелариите на Paysera Albania. Копија од документот се приложува кон приговорот. Во отсуство на документација за овластување, Paysera бара нејзино доставување пред да продолжи со решавањето на приговорот.

**11.** Приговорот мора да ги содржи најмалку следниве елементи:

**11.1.** име и презиме на клиентот (за физички лица) или назив на субјектот (за правни лица);

**11.2.** адреса на клиентот;

**11.3.** телефонски број и/или адреса на е-пошта;

**11.4.** датум на поднесување на приговорот;

**11.5.** јасен опис на предметот на приговорот и на правата или интересите за кои се тврди дека се повредени;

**11.6.** барањата на Клиентот до Paysera;

**11.7.** придружна документација, доколку е достапна;
**11.8.** копија од документот за идентификација на Клиентот (за физички лица), во согласност со барањата на Paysera за идентификација;

**11.9.** доколку приговорот го поднесува лице кое не е клиент на Paysera, мора јасно да се наведат причината за поднесување на приговорот и неговата поврзаност со услугите на Paysera Albania SHPK. Во случај да недостасуваат еден или повеќе од елементите наведени во точка 11, Paysera има право да побара од клиентот да го дополни или појасни приговорот пред да продолжи со неговото разгледување.

**12.** Писмениот приговор мора да биде јасен, читлив и потпишан од клиентот или од неговиот овластен претставник. Потписот на клиентот може да биде своерачен потпис или квалификуван електронски потпис, во согласност со важечкото законодавство.

**13.** На усните приговори се одговара во текот на комуникацијата, при што клиентот се известува дека официјални писмени одговори се даваат само на приговори поднесени во писмена форма.

**14.** Сите приговори поднесени во Одделот за корисничка поддршка или испратени по пошта мора да бидат скенирани и препратени по е-пошта најдоцна следниот работен ден до одговорниот вработен, кој ги регистрира во Регистарот на приговори (барања).

**15.** Сите приговори поднесени во Одделот за корисничка поддршка или испратени по пошта мора да бидат скенирани и прикачени во профилот на Клиентот. Приговорите испратени по е-пошта и регистрирани во системот Zammad мора да бидат евидентирани во профилот на Клиентот преку референца (тикет во Zammad), со соодветен коментар со кој се идентификува приговорот.

**15.1** Овој член се применува само на приговори. Барањата (прашањата) не се опфатени со оваа Постапка и се чуваат соодветно во системот Zammad или во сандачето за е-пошта, во согласност со внатрешните процедури на Paysera.

**15.2** Приговорите примени по е-пошта на support@paysera.al мора да бидат доделени во системот Zammad најдоцна следниот работен ден на назначениот вработен, кој ги регистрира во Регистарот на приговори (барања).

## ГЛАВА III

## РОКОВИ ЗА РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ И БАРАЊА

**16.** Paysera овозможува сите приговори и барања на клиентите да се решаваат во роковите утврдени во овој член, во согласност со нивната природа и сложеност.

**17.** Едноставните барања на клиентите (информации, оперативни појаснувања и општи прашања) се решаваат и на нив се одговара:

**17.1.** веднаш, во текот на комуникацијата, или

**17.2.** во рок не подолг од 2 (два) работни дена од моментот на приемот.

**18.** Стандардните приговори на клиентите се решаваат и се завршуваат со конечен одговор во рок не подолг од 15 (петнаесет) работни дена од датумот на регистрацијата.

**19.** Во случаи кога приговорот е сложен и бара дополнителна проверка, вклучување на други оддели или трети лица, рокот за решавање може да се продолжи до 30 (триесет) работни дена.

**20.** Во случај на продолжување на рокот за решавање на приговорот согласно точка 19, клиентот се известува однапред, во рамките на првичниот рок, вклучувајќи:

**20.1.** причините за продолжувањето; и

**20.2.** новиот очекуван рок за давање одговор.

**21.** Доколку барањето на клиентот не ги исполнува критериумите за да се третира како приговор, тоа се третира како стандардно барање и подлежи на роковите што важат за информативните барања според овој член.

**22.** Paysera обезбедува решавањето на приговорите да се врши на правичен и документиран начин и во утврдените рокови, со почитување на правата на клиентите и стандардите за услуга.

## ГЛАВА IV

## РЕШАВАЊЕ НА ПРИГОВОРИ (БАРАЊА)

**23.** Приговорите поднесени од клиентите се испитуваат, а официјалниот одговор на Paysera го подготвува и потпишува вработениот назначен од раководителот на Одделот за корисничка поддршка како одговорен за решавање на приговорите и подготовка на одговорите.

**24.** Paysera обезбедува доволно човечки ресурси за соодветно решавање на приговорите и организира периодични обуки за вработените вклучени во процесот на решавање на приговорите.

**25.** Во посебни случаи, кога приговорот поднесен од клиент е сложен и/или обемен по содржина, неговото решавање и подготовката на одговорот ги врши Правниот оддел или офицерот за заштита на личните податоци.

**26.** Доколку приговорот се однесува на несоодветни дејствија или пропусти на вработен во Paysera, тој вработен и неговиот непосреден претпоставен се известуваат за одлуката донесена по приговорот.

**27.** Во случаи кога барање или приговор е поднесен по е-пошта на адресите на Paysera (на пр. support@paysera.al или dpo@paysera.al или други официјални адреси на Paysera):
**27.1.** Одговорот на приговор примен по е-пошта се испраќа од официјалната адреса support@paysera.al или dpo@paysera.al од страна на назначениот вработен.

**28.** Приговорот се смета за решен кога се завршени сите истражни дејствија, донесена е соодветна одлука и на клиентот му е даден официјален одговор.

**29.** По разгледувањето на приговорот, Paysera донесува одлука да го класифицира како:

**29.1. Прифатен** – кога Paysera утврдува дека барањата на клиентот се основани и презема мерки за нивно исполнување;

**29.2. Делумно прифатен** – кога барањата на клиентот се делумно прифатени;

**29.3. Одбиен** – кога барањата на клиентот не се основани и не се прифаќаат.

**30.** Во случај Paysera да одлучи да го одбие или делумно да го прифати приговорот на клиентот, писмениот одговор мора да биде образложен и поткрепен со факти, документација и соодветни законски одредби.

**31.** Одлуката на Paysera мора да биде оправдана и заснована на докази и важечки законски одредби. Одговорот се испраќа до клиентот на јазикот што се користи во договорниот однос или на друг јазик договорен со клиентот. Во случај на одбивање на приговорот, одговорот мора да биде придружен со релевантна документација, освен кога таквите документи веќе му биле ставени на располагање на клиентот.

**31.1.** Доколку приговорот се однесува на платежна трансакција за која постои сомневање за измама или е извршена преку измамнички дејства на трети лица, Paysera, при проценката, ги зема предвид и ги испитува сите релевантни околности на трансакцијата и врските поврзани со неа.

**31.2.** Писмениот одговор на Paysera мора да содржи информации за мерките за заштита на интересите на клиентот, вклучувајќи го правото на понатамошни правни средства и механизми за решавање спорови.

31.3 Во случаи кога клиентот е потрошувач, официјалниот одговор мора да содржи информации за неговото право да се обрати до **Банката на Албанија** како надзорен орган на адресата public@bankofalbania.org, до надлежната **Единица за алтернативно решавање на спорови (ADR)** и/или до **Комесарот за информации и заштита на податоците** преку формуларот https://idp.al/kontakt/ или на е-пошта info@idp.al, и/или преку други законски механизми за решавање спорови, во роковите предвидени со важечкото законодавство.

31.2 Писмениот одговор на Paysera мора да го информира клиентот за начините на поднесување приговор до Банката на Албанија, упатувајќи го на официјалните информации објавени на веб-страницата на Банката на Албанија: https://www.bankofalbania.org/Mbikeqyrja/Trajtimi_i_ankesave/, во согласност со процедурите утврдени од овој орган.