Publikuar më: 30/12/2025

PROCEDURA PËR PRANIMIN DHE TRAJTIMIN E ANKESAVE (KËRKESAVE) TË KLIENTËVE TË PAYSERA ALBANIA SHPK

KAPITULLI I

DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

1. Qëllimi i Procedurës për Pranimin dhe Trajtimin e Ankesave (Kërkesave) të Klientëve të Paysera Albania SHPK (në vijim "Procedura") është të sigurojë cilësi të lartë të shërbimit ndaj klientëve në Paysera Albania SHPK (në vijim "Paysera"), duke trajtuar në mënyrë efektive ankesat (kërkesat) e klientëve dhe duke zgjidhur çështjet përkatëse.
2. Kjo procedurë zbatohen për të gjitha ankesat (kërkesat) e pranuara në lidhje me shërbimet ndaj klientëve dhe rregullojnë procesin e trajtimit, cilësinë dhe kontrollin e zgjidhjes së tyre.
3. Departamenti i Mbështetjes së Klientit dhe punonjësit e tjerë përgjegjës të Paysera që janë të përfshirë në procesin e trajtimit dhe zgjidhjes së ankesës (kërkesës) duhet të jenë të njohur me këtë procedurë dhe t'a zbatojnë me përpikmëri.
4. Termat e përdorur në këtë procedurë kanë kuptimet si vijon:

4.1. **Përgjigje:** nënkupton një përgjigje me shkrim që i jepet klientit, e cila adreson çështjet dhe/ose kërkesat e ngritura.

4.2. **Paysera:** nënkupton Paysera Albania SHPK, Insitucion i licencuar që ofron shërbime të pagesave dhe/ose të parasë elektronike në Republikën e Shqipërisë.

4.3. **Klient:** nënkupton një person fizik ose juridik të regjistruar në sistemin e Paysera dhe që ka hapur një llogari.

4.4. **Ankesë:** nënkupton një ankesë me shkrim të paraqitur nga ankuesi pranë Paysera, me të cilën pretendohet se janë shkelur të drejtat dhe/ose interesat e ligjshme të një personi, në lidhje me ose që rrjedhin nga shërbimet e ofruara nga Paysera ose nga kontratat e lidhura me të.

4.5. **Regjistri i Ankesave dhe Kërkesave:** nënkupton një regjistër ku regjistrohen ankesat (kërkesat) e marra drejtpërdrejt nga klientët me postë, email ose mjete të tjera elektronike. Ky regjistër mbahet në mënyrë elektronike dhe ruhet nga Paysera sipas procedurave të brendshme.

4.6. **Kërkesë (inquiry)** nënkupton një pyetje ose kërkesë të klientit, me gojë ose me shkrim, në lidhje me shërbimet ose mbështetjen e ofruar nga Paysera, kur zgjidhja e saj është e thjeshtë dhe përgjigjja mund të jepet menjëherë ose gjatë komunikimit me klientin.

4.7. **Konsumator** nënkupton një person fizik (privat) që përdor shërbimet e Paysera për qëllime që nuk lidhen me veprimtarinë e tij tregtare, profesionale apo biznesore.

4.8. **Partner** nënkupton një palë të tretë (person fizik ose juridik) e angazhuar nga Paysera për ofrimin e shërbimeve ndaj klientëve ose shpërndarjen e produkteve të saj. Ky term përfshin ndërmjetësit, kanalet e shpërndarjes së parasë elektronike dhe subjekte të tjera që veprojnë në bazë partneriteti, përmes platformave, faqeve të internetit ose aplikacioneve mobile të të cilëve klientëve u ofrohet qasje në shërbimet e Paysera.

4.9. Paysera mban përgjegjësi për trajtimin e ankesave që lidhen me veprimet e Partnerëve rrjetit Paysera në ofrimin e shërbimeve të saj. Partnerët duhet t'i përcjellin menjëherë Paysera, por jo më vonë se brenda 1 (një) dite pune, çdo ankesë të marrë. Paysera siguron që Partnerët të respektojnë kërkesat e kësaj procedure.

KAPITULLI II

REGJISTRIMI I KËRKESAVE DHE ANKESAVE (KËRKESAVE) TË KLIENTËVE

5. Klienti ka të drejtë të paraqesë një Ankesë pranë Paysera brenda një afati të arsyeshëm nga momenti kur ka marrë dijeni ose duhet të kishte marrë dijeni për rrethanat që lidhen me shkeljen e mundshme të të drejtave ose interesave të tij të ligjshme, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe/ose kushtet kontraktuale të aplikueshme.

6. Klienti mund të paraqesë një kërkesë me shkrim (duke dërguar email në adresën **support@paysera.al** ose nëse ankesa lidhet me cenimin apo përpunimin e padrejtë të të dhënave personale, në adresën **dpo@paysera.al** ose me postë zyrtare në adresën e Paysera), verbalisht (me telefon), ose personalisht me shkrim pranë Departamentit të Mbështetjes së Klientit.

6.1. Nëse një Ankesë merret përmes një Partneri (ndërmjetësi), punonjësi përgjegjës duhet të njoftojë menjëherë, por jo më vonë se brenda 1 (një) dite pune, Partnerin përkatës të klientit dhe ta regjistrojë Ankesën në Regjistrin e Ankesave (Kërkesave) (në intranet). Për qëllime të llogaritjes së afateve të trajtimit, si datë e paraqitjes së Ankesës konsiderohet data në të cilën klienti e ka dorëzuar atë pranë Partnerit ose Paysera.. Kërkesa dhe korrespondenca mund të trajtohen në sistemin (Zammad). Gjatë regjistrimit, duhet të shënohet qartë se Ankesa është marrë përmes një ndërmjetësi (Partneri) dhe duhet të bashkëngjiten të gjitha dokumentet, komunikimet dhe shpjegimet fillestare të përcjella nga ndërmjetësi në lidhje me Ankesën.

7. Ankuesit mund të paraqesin ankesa në gjuhën shqipe ose në një gjuhë tjetër, nëse kjo është parashikuar dhe/ose dakordësuar me Shoqërinë në marrëdhënien kontraktuale. Ankesat pranohen dhe trajtohen pa pagesë.

8. Kërkesave të klientëve të paraqitura verbalisht (me telefon ose pranë Departamentit të Mbështetjes së Klientit) u jepet përgjigje dhe informacioni i nevojshëm gjatë komunikimit. Në rastet kur për një kërkesë verbale nuk është e mundur dhënia e një përgjigjeje të menjëhershme, punonjësi i Mbështetjes së Klientit udhëzon klientin që kërkesa të paraqitet në formë të shkruar.

9. Pas marrjes së një kërkese me shkrim, punonjësi i Mbështetjes së Klientit, në mënyrë të pavarur ose në bashkëpunim me departamentin përkatëse të Paysera, siguron trajtimin e rastit dhe dhënien e një përgjigjeje të plotë, të saktë dhe brenda afateve të përcaktuara.

10. Klientët që vlerësojnë se të drejtat ose interesat e tyre të ligjshme janë shkelur për shkak të veprimeve apo mosveprimeve të Paysera ose punonjësve të saj, kanë të drejtë të paraqesin ankesë në mënyrat e mëposhtme:

10.1 Duke paraqitur ankesën pranë Departamentit të Mbështetjes së Klientit të Paysera përmes aplikacionit (app) Paysera, duke e dërguar me email në adresën **support@paysera.al** ose, në rastet kur ankesa lidhet me çështje të mbrojtjes së të dhënave personale (p.sh. cenim i privatësisë, përpunim i padrejtë ose i paligjshëm i të dhënave personale), në adresën **dpo@paysera.al**

10.2. Duke e dërguar ankesën me postë zyrtare në adresën e Paysera;

10.3 Për qëllime të identifikimit të klientit, pranohen vetëm ankesat e dërguara nga adresa elektronike personale e klientit e regjistruar në sistemin e Paysera; në rastet kur ankesa paraqitet nga klienti në mënyrë të drejtpërdrejtë përmes email-it, ajo duhet të dërgohet nga adresa elektronike e deklaruar dhe e verifikuar në llogarinë e klientit.

10.4 Ankesa mund të paraqitet edhe nga një përfaqësues i autorizuar i klientit (p.sh. avokat ose përfaqësues ligjor). Në këtë rast, përfaqësuesi duhet të paraqesë dokumentacion që provon autorizimin e tij për të vepruar në emër të klientit (p.sh. prokurë e noterizuar, në të cilën është përcaktuar shprehimisht e drejta për t'iu drejtuar Paysera Albania SHPK). Dokumenti i autorizimit kopjohet dhe certifikohet nga punonjësi përgjegjës, i cili shënon "Kopje e vërtetuar", si dhe emrin, mbiemrin, funksionin, datën dhe nënshkrimin e tij, në rastet kur paraqitet fizikisht pranë zyrave Paysera Albania. Kopja e dokumentit i bashkëlidhet ankesës. Në mungesë të dokumentacionit përfaqësues, Paysera kërkon plotësimin e tij përpara vijimit të trajtimit.

11. Ankesa duhet të përmbajë, minimalisht, elementet e mëposhtme:

11.1. Emrin dhe mbiemrin e klientit (për persona fizikë) ose emrin e subjektit (për persona juridikë);

11.2. Adresën e klientit;

11.3. Numrin e telefonit dhe/ose adresën e emailit;

11.4. Datën e paraqitjes së ankesës;

11.5. Përshkrimin e qartë të objektit të ankesës dhe të të drejtave ose interesave të pretenduara si të cenuara;

11.6. Kërkesat e klientit ndaj Paysera;

11.7. Dokumentacionin mbështetës, nëse disponohet;

11.8. Kopje të dokumentit të identifikimit të klientit (për persona fizikë), në përputhje me kërkesat e identifikimit të Paysera;

11.9. Në rast se ankesa paraqitet nga një person që nuk është klient i Paysera, duhet të specifikohet qartë arsyeja e paraqitjes së ankesës dhe lidhja e saj me shërbimet e Paysera Albania SHPK.Në rast se një ose më shumë nga elementet e përcaktuara në pikën 11 mungojnë, Paysera ka të drejtë të kërkojë nga klienti plotësimin ose sqarimin e ankesës përpara vijimit të shqyrtimit të saj.

12. Ankesa me shkrim duhet të jetë e qartë, e lexueshme dhe e nënshkruar nga klienti ose përfaqësuesi i tij i autorizuar. Nënshkrimi i klientit, i cili mund të jetë nënshkrim i njomë (me dorë) ose nënshkrim elektronik i kualifikuar, në përputhje me legjislacionin në fuqi

13. Ankesave të paraqitura verbalisht u jepet përgjigje gjatë komunikimit, ndërsa klienti informohet se përgjigjet zyrtare me shkrim jepen vetëm për ankesat e paraqitura në formë të shkruar.

14. Të gjitha ankesat e dorëzuara pranë Departamentit të Mbështetjes së Klientit ose të dërguara me postë duhet të skanohen dhe të përcillen me email, jo më vonë se dita e ardhshme e punës, te punonjësi përgjegjës, i cili kryen regjistrimin e tyre në Regjistrin e Ankesave (Kërkesave).

15. Të gjitha ankesat e dorëzuara pranë Departamentit të Mbështetjes së Klientit ose të dërguara me postë duhet të skanohen dhe të ngarkohen në profilin e klientit. Ndërsa ankesat e dërguara me email dhe të regjistruara në sistemin Zammad duhet të shënohen në profilin e klientit përmes një reference (ticket-i Zammad), duke lënë koment përkatës që identifikon ankesën.

15.1 Ky nen zbatohet vetëm për ankesat. Kërkesat (inquiries) nuk përfshihen në këtë procedurë dhe ruhen sipas rastit në sistemin Zammad ose në inbox-in e email-it, në përputhje me procedurat e brendshme të Paysera.

15.2 Ankesat e pranuara nëpërmjet email-it në adresën **support@paysera.al** duhet të caktohen në sistemin Zammad, jo më vonë se dita e ardhshme e punës, te punonjësi i caktuar, i cili kryen regjistrimin e tyre në Regjistrin e Ankesave (Kërkesave).

Kapitulli III

AFATET E TRAJTIMIT TË ANKESAVE DHE KËRKESAVE

16. Paysera siguron trajtimin e të gjitha ankesave dhe kërkesave të klientëve brenda afateve të përcaktuara në këtë nen, në përputhje me natyrën dhe kompleksitetin e tyre.

17. Kërkesat e thjeshta të klientëve (informacion, sqarime operative dhe kërkesa të përgjithshme) trajtohen dhe marrin përgjigje:

17.1. menjëherë gjatë komunikimit, ose

17.2. brenda një afati jo më të gjatë se 2 (dy) ditë pune nga momenti i marrjes së tyre.

18. Ankesat standarde të klientëve trajtohen dhe përfundojnë me dhënien e përgjigjes përfundimtare brenda një afati jo më të gjatë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë pune nga data e regjistrimit të tyre.

19. Në rastet kur ankesa është komplekse dhe kërkon verifikime shtesë, përfshirje të departamenteve të tjera ose palëve të treta, afati i trajtimit mund të zgjatet deri në 30 (tridhjetë) ditë pune.

20. Në rast zgjatjeje të afatit të trajtimit të ankesës sipas pikës 19, klienti njoftohet paraprakisht brenda afatit fillestar, duke iu komunikuar:

20.1. arsyet e zgjatjes së afatit; dhe

20.2. afatin e ri të pritshëm për dhënien e përgjigjes.

21. Në rast se një kërkesë e klientit nuk përmbush kriteret për t'u trajtuar si ankesë, ajo trajtohet si kërkesë e zakonshme dhe i nënshtrohet afateve të përcaktuara për kërkesat informative sipas këtij neni.

22. Paysera siguron që trajtimi i ankesave të kryhet në mënyrë të drejtë, të dokumentuar dhe brenda afateve të përcaktuara, duke respektuar të drejtat e klientit dhe standardet e shërbimit.

Kapitulli IV

TRAJTIMI I ANKESAVE (KËRKESAVE)

23. Ankesat e paraqitura nga klientët hetohen dhe përgjigjja zyrtare e Paysera përgatitet dhe nënshkruhet nga punonjësi i caktuar nga Drejtuesi i Departamentit të Mbështetjes së Klientit si përgjegjës për trajtimin e ankesave dhe përgatitjen e përgjigjeve.

24. Paysera siguron burime të mjaftueshme njerëzore për trajtimin e duhur të ankesave dhe organizon trajnime periodike për punonjësit e përfshirë në procesin e trajtimit të tyre.

25.Në raste të veçanta, kur një ankesë e paraqitur nga klienti është komplekse dhe/ose e gjerë në përmbajtje, trajtimi i saj dhe përgatitja e përgjigjes kryhen nga Departamenti Ligjor ose Nëpunësi i Mbrojtjes së të Dhënave Personale.

26.Nëse ankesa lidhet me veprime ose mosveprime të pahijshme të një punonjësi të Paysera, ky i fundit dhe mbikëqyrësi i tij i drejtpërdrejtë njoftohen për vendimin e marrë në lidhje me ankesën.

27. Në rastet kur një kërkesë ose ankesë është paraqitur me email në adresat e Paysera (p.sh. support@paysera.al ose dpo@paysera.al adresa të tjera zyrtare të Paysera):

27.1. Përgjigjja ndaj ankesës së marrë me email dërgohet nga adresa zyrtare support@paysera.al ose dpo@paysera.al, nga punonjësi i caktuar;

28. Një ankesë konsiderohet e zgjidhur kur janë ndërmarrë të gjitha veprimet hetimore, është marrë vendimi përkatës dhe i është dhënë përgjigje zyrtare klientit.

29. Pas shqyrtimit të ankesës, Paysera merr një vendim për ta klasifikuar atë si:

29.1. **E pranuar**– kur Paysera vlerëson se pretendimet e klientit janë të drejta dhe ndërmerr masa për përmbushjen e tyre;

29.2. **E pranuar pjesërisht** – kur pretendimet e klientit pranohen pjesërisht;

29.3. **E refuzuar** – kur pretendimet e klientit nuk janë të bazuara dhe nuk pranohen.

30. Në rast se Paysera vendos të refuzojë ose të pranojë pjesërisht ankesën e klientit, përgjigjja me shkrim duhet të jetë e arsyetuar dhe e mbështetur në fakte, dokumentacion dhe dispozita ligjore përkatëse.

31. Vendimi i Paysera duhet të jetë i argumentuar dhe i bazuar në prova dhe dispozita ligjore në fuqi. Përgjigjja i dërgohet klientit në gjuhën e përdorur në marrëdhënien kontraktuale ose në një gjuhë tjetër të dakordësuar me të. Në rast refuzimi të ankesës, përgjigjja duhet të shoqërohet me dokumentacion mbështetës, përveç rasteve kur këto dokumente i janë vënë më parë në dispozicion klientit.

31.1. Në rast se ankesa lidhet me një transaksion pagese të dyshuar si mashtrim ose të kryer përmes veprimeve mashtruese të palëve të treta, Paysera, gjatë shqyrtimit të saj, merr në konsideratë dhe heton të gjitha rrethanat përkatëse të transaksionit dhe lidhjet e tij.

31.2 Përgjigjja me shkrim e Paysera duhet të përmbajë informacion mbi masat për mbrojtjen e interesave të klientit, përfshirë të drejtën për mjete të mëtejshme ankimi dhe zgjidhje të mosmarrëveshjeve.

31.3 Në rastet kur klienti është konsumator, në përgjigjen zyrtare duhet të përfshihet informacioni mbi të drejtën e tij për t'iu drejtuar **Bankës së Shqipërisë** si autoritet mbikëqyrës në adresën public@bankofalbania.org, pranë **Njësia përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM)** apo/ose pranë **Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale** nëpërmjet formës https://idp.al/kontakt/ ose email info@idp.al dhe/ose mekanizmave të tjerë ligjorë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, brenda afateve të parashikuara nga legjislacioni në fuqi.

31.2. Përgjigjja me shkrim e Paysera duhet të informojë klientin mbi mënyrat e paraqitjes së ankesës pranë Bankës së Shqipërisë, duke e orientuar atë drejt informacionit zyrtar të publikuar në faqen e Bankës së Shqipërisë: https://www.bankofalbania.org/Mbikeqyrja/Trajtimi_i_ankesave/, në përputhje me procedurat e përcaktuara nga ky autoritet.