Das aktualisierte Abkommen ist in Kraft getreten: 02-04-2026

REGELN FÜR DIE ENTGEGENNAHME UND BEARBEITUNG VON KUNDENANSPRÜCHEN (BESCHWERDEN)

KAPITEL I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Ziel der Internen Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenreklamationen (Beschwerden) von Paysera LT, UAB (im Folgenden „Regeln“ genannt) ist es, eine hohe Qualität der Kundenbetreuung bei Paysera LT, UAB (im Folgenden „Unternehmen“ genannt) durch eine effektive Bearbeitung von Kundenreklamationen (Beschwerden) und die Lösung damit verbundener Probleme zu gewährleisten.

2. Die Regeln gelten für alle Reklamationen (Beschwerden), die im Zusammenhang mit der Kundenbetreuung eingehen, und decken die Qualität und Kontrolle der Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) ab.

3. Die Abteilung für Kundenbetreuung und andere verantwortliche Mitarbeiter des Unternehmens, die an der Bearbeitung und Lösung der Reklamation (Beschwerde) beteiligt sind, müssen mit den Regeln vertraut sein und diese befolgen.

4. Die in den Regeln verwendeten Begriffe haben die folgende Bedeutung:

4.1. **Antwort** bezeichnet eine dem Kunden erteilte schriftliche Antwort, in der auf die aufgeworfenen Fragen und/oder Forderungen eingegangen wird.

4.2. **Unternehmen** bezeichnet Paysera LT, UAB (Juristischer Personencode 300060819, MwSt.-Zahlercode LT10001261114, Sitz in Pilaitės pr. 16, Vilnius, Republik Litauen).

4.3. **Kunde** bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, die im System des Unternehmens registriert ist und ein Konto erstellt hat.

4.4. **Reklamation (Beschwerde)** bezeichnet eine schriftliche Beschwerde des Kunden, die beim Unternehmen eingereicht wird, weil im Zusammenhang mit den vom Unternehmen erbrachten Dienstleistungen oder den abgeschlossenen Verträgen die Rechte oder berechtigten Interessen einer Person verletzt wurden.

4.5. **Reklamationsregister (Beschwerderegister)** bezeichnet ein Register, in dem Reklamationen (Beschwerden) registriert werden, die direkt von Kunden per Post, E-Mail oder auf anderem elektronischem Wege eingehen. Dieses Register wird elektronisch geführt und im Intranet des Unternehmens veröffentlicht.

4.6. **Anfrage** bezeichnet eine vom Kunden mündlich oder schriftlich gestellte Frage oder Anfrage im Zusammenhang mit den vom Unternehmen erbrachten Dienstleistungen oder der Unterstützung, wenn die Lösung der Frage oder Anfrage unkompliziert ist und die Antwort sofort gegeben werden kann oder die Angelegenheit im Zuge des Kontakts mit dem Kunden gelöst werden kann.

4.7. **Verbraucher** bezeichnet eine natürliche (Privat-)Person, die die Dienstleistungen des Unternehmens zu Zwecken nutzt, die nicht mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeit zusammenhängen.

4.8. **Partner** – ein Dritter (natürliche oder juristische Person), der vom Unternehmen mit der Erbringung von Dienstleistungen für Kunden oder dem Vertrieb seiner Produkte beauftragt wurde. Dieser Begriff umfasst Vermittler, E-Geld-Vertriebsstellen und andere Einheiten, die auf Partnerschaftsbasis agieren und über deren verwaltete Plattformen, Websites oder mobile Anwendungen den Kunden Zugang zu den Dienstleistungen des Unternehmens gewährt wird.

4.9. Das Unternehmen übernimmt die Verantwortung für die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den Handlungen der Partner (Vermittler) des Unternehmens bei der Erbringung der Dienstleistungen des Unternehmens. Partner müssen alle eingegangenen Beschwerden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 1 Werktag, an das Unternehmen weiterleiten. Das Unternehmen stellt sicher, dass die Partner die Anforderungen dieser Regeln einhalten.

KAPITEL II

REGISTRIERUNG VON KUNDENANFRAGEN UND REKLAMATIONEN (BESCHWERDEN)

5. Der Kunde hat das Recht, eine Beschwerde beim Unternehmen spätestens innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt einzureichen, an dem er von der Verletzung, die mit seinen Rechten oder berechtigten Interessen zusammenhängen könnte, Kenntnis erlangt hat oder hätte erlangen müssen.

6. Der Kunde kann eine Anfrage schriftlich (durch Senden einer E-Mail an betreuung@paysera.com oder per Post an Pilaitės pr. 16, Vilnius), mündlich (per Telefon) oder persönlich in der Abteilung für Kundenbetreuung in Pilaitės pr. 16, Vilnius, einreichen.

6.1. Geht eine Beschwerde über einen Partner (Vermittler) ein, muss der zuständige Mitarbeiter diese unverzüglich im Reklamationsregister (im Intranet) registrieren. Die eigentliche Anfrage und Korrespondenz kann im (Zammad-)System bearbeitet werden. Bei der Registrierung muss angegeben werden, dass die Beschwerde über einen Vermittler eingegangen ist, und alle vom Vermittler weitergeleiteten Dokumente und ersten Erläuterungen müssen beigefügt werden.

7. Beschwerdeführer können Beschwerden in litauischer Sprache oder in einer anderen Sprache einreichen, sofern dies mit dem Unternehmen vertraglich vereinbart wurde. Beschwerden werden kostenlos entgegengenommen und bearbeitet.

8. Mündlich gestellte Kundenanfragen (per Telefon oder in der Abteilung für Kundenbetreuung) werden während des Gesprächs beantwortet und die benötigten Informationen bereitgestellt. Wenn eine sofortige Antwort und Information auf eine mündliche Anfrage nicht möglich ist, bittet der Mitarbeiter der Abteilung für Kundenbetreuung den Kunden, die Anfrage schriftlich einzureichen.

9. Nach Erhalt einer schriftlichen Kundenanfrage muss der Mitarbeiter der Abteilung für Kundenbetreuung selbstständig oder mit Hilfe von Mitarbeitern anderer Abteilungen die Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen und umfassenden Antwort (Information) für den Kunden organisieren und sicherstellen.

10. Entspricht eine schriftliche Anfrage den Kriterien einer Reklamation (Beschwerde), so hat der Mitarbeiter der Abteilung für Kundenbetreuung, der dem Kunden hilft, diese im Zammad-System als Reklamation (Beschwerde) zu kennzeichnen und spätestens am nächsten Werktag an den gemäß Punkt 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten ernannten Mitarbeiter weiterzuleiten, der die Reklamation (Beschwerde) im Reklamationsregister registriert.

11. Kunden, die der Ansicht sind, dass ihre Rechte oder berechtigten Interessen durch unangemessenes Verhalten des Unternehmens oder seiner Mitarbeiter verletzt wurden, haben das Recht, auf folgende Weise eine Reklamation (Beschwerde) beim Unternehmen einzureichen:

11.1. Durch Ausfüllen einer Reklamation (Beschwerde) und Übergabe in der Abteilung für Kundenbetreuung des Unternehmens in Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.2. Durch Senden der Reklamation (Beschwerde) per Post an die Adresse Pilaitės pr. 16, Vilnius;

11.3. Durch Senden einer E-Mail an betreuung@paysera.com. Zum Zwecke der Kundenidentifikation werden nur Reklamationen (Beschwerden) akzeptiert, die von der im Kundenkonto angegebenen persönlichen E-Mail des Kunden gesendet wurden ; auf der Website des Unternehmens www.paysera.lt durch Ausfüllen des im Bereich „Schreiben Sie uns“ veröffentlichten Anfrageformulars;

12. Eine Reklamation (Beschwerde) kann durch einen bevollmächtigten Vertreter des Kunden (z. B. einen den Kunden vertretenden Rechtsanwalt) eingereicht werden. In diesem Fall muss die bevollmächtigte Person Dokumente vorlegen, die ihre Befugnis bestätigen, im Namen des Kunden zu handeln (z. B. eine Vollmacht oder einen anderen Vertretungsvertrag). Das Dokument, das die Person bevollmächtigt, im Namen des Kunden zu handeln, wird kopiert, vom verantwortlichen Mitarbeiter beglaubigt (mit einem Stempel „Beglaubigte Kopie“ sowie Name, Nachname, Position, Unterschrift und Datum der Person, die die Kopie erstellt und mit dem Original verglichen hat) und der Reklamation (Beschwerde) beigefügt. Wenn eine vom bevollmächtigten Vertreter des Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) keine Dokumente enthält, die die Vollmacht des Vertreters bestätigen, muss der verantwortliche Mitarbeiter, der die Reklamation (Beschwerde) bearbeitet, die Vorlage solcher Dokumente verlangen.

13. In der Reklamation (Beschwerde) muss Folgendes angegeben werden:

13.1. Vollständiger Name (bei einer natürlichen Person) des Kunden / Name des Kunden (bei einer juristischen Person);

13.2. Adresse des Kunden;

13.3. Telefonnummer oder E-Mail-Adresse;

13.4. Datum der Einreichung der Reklamation (Beschwerde);

13.5. Wesen der Reklamation (Beschwerde), d. h. welche Rechte oder berechtigten Interessen des Kunden verletzt wurden;

13.6. An das Unternehmen gestellte Forderungen;

13.7. Mit der Reklamation (Beschwerde) verbundene Dokumente, falls der Kunde solche besitzt.

14. Wird mindestens eine der in Punkt 13 der Regeln genannten Pflichtangaben nicht gemacht, ist das Unternehmen berechtigt, vom Kunden eine Präzisierung (Ergänzung) der Reklamation (Beschwerde) zu verlangen.

15. Die vom Kunden eingereichte schriftliche Reklamation (Beschwerde) muss ordentlich und leserlich verfasst und vom Kunden oder einer von ihm bevollmächtigten Person unterzeichnet sein.

16. Mündliche Kundenreklamationen (Beschwerden) werden während des Gesprächs beantwortet, und der Kunde wird darüber informiert, dass schriftliche Antworten nur auf eingegangene schriftliche Reklamationen (Beschwerden) gegeben werden.

17. Alle in der Abteilung für Kundenbetreuung in Pilaitės pr. 16, Vilnius, eingereichten oder per Post an die Adresse Pilaitės pr. 16, Vilnius, gesendeten Kundenreklamationen (Beschwerden) müssen eingescannt und spätestens am nächsten Werktag nach ihrem Eingang per E-Mail an den gemäß Punkt 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten ernannten Mitarbeiter weitergeleitet werden, der die Reklamation (Beschwerde) im Reklamationsregister registriert.

18. Kundenreklamationen (Beschwerden), die per E-Mail unter betreuung@paysera.com eingehen, werden spätestens am nächsten Werktag nach ihrem Eingang im Zammad-System dem gemäß Punkt 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten ernannten Mitarbeiter zugewiesen, der die Reklamation (Beschwerde) im Reklamationsregister registriert.

KAPITEL III

BEARBEITUNG VON REKLAMATIONEN (BESCHWERDEN)

19. Um die Unparteilichkeit zu gewährleisten, stellt das Unternehmen sicher, dass die Bearbeitung einer Beschwerde nicht einem Mitarbeiter zugewiesen wird, dessen Handlungen oder Unterlassungen Gegenstand der Beschwerde sind.

20. Die von den Kunden eingereichten Reklamationen (Beschwerden) werden untersucht, und die Antworten des Unternehmens darauf werden von dem Mitarbeiter erstellt und unterzeichnet, den der Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung als Verantwortlichen für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten benannt hat.

21. Das Unternehmen stellt ausreichende personelle Ressourcen bereit, um eine ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten, und bietet regelmäßige Schulungen für Mitarbeiter an, die an der Bearbeitung von Beschwerden beteiligt sind.

22. In Ausnahmefällen, wenn eine vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) umfangreich und/oder komplex ist, wird die Reklamation (Beschwerde) von einem Mitarbeiter der Rechtsabteilung in Abstimmung mit dem Leiter der Rechtsabteilung zusammen mit dem gemäß Punkt 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten ernannten Mitarbeiter untersucht und die Antwort erstellt.

23. Bezieht sich eine vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) auf unangemessene Handlungen eines Mitarbeiters des Unternehmens, so sind der entsprechende Mitarbeiter des Unternehmens und sein direkter Vorgesetzter über die getroffene Entscheidung zu informieren.

24. Wenn eine Anfrage oder Reklamation (Beschwerde) per E-Mail an pagalba@paysera.lt, support@paysera.com, podderzhka@paysera.com oder eine andere E-Mail eingereicht wurde:

24.1. Die Antwort auf eine per E-Mail eingegangene Reklamation (Beschwerde) wird dem Kunden von der E-Mail-Adresse betreuung@paysera.com gesendet. Die Antwort des Unternehmens wird von dem Mitarbeiter gesendet, der gemäß Punkt 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten ernannt wurde.

24.2. Alle unter der E-Mail-Adresse betreuung@paysera.com eingehenden Anfragen werden von den Mitarbeitern der Abteilung für Kundenbetreuung entweder selbstständig oder mit Hilfe anderer Mitarbeiter des Unternehmens beantwortet.

25. In allen Fällen muss die Antwort des Unternehmens auf eine von der E-Mail-Adresse betreuung@paysera.com gesendete Reklamation (Beschwerde) mit dem Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung oder dem Leiter eines Bereichs dieser Abteilung abgestimmt werden.

26. Eine Reklamation (Beschwerde) gilt als gelöst, wenn alle Maßnahmen zur Problemlösung ergriffen, Entscheidungen getroffen und dem Kunden eine Antwort übermittelt wurde.

27. Nach der Untersuchung einer Reklamation (Beschwerde) trifft das Unternehmen die Entscheidung, die vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) wie folgt anzuerkennen:

27.1. Erfüllt – das Unternehmen erkennt an, dass die Forderungen des Kunden rechtmäßig und begründet sind, und ergreift Maßnahmen zu deren Erfüllung;

27.2. Teilweise erfüllt – das Unternehmen erfüllt die Forderungen des Kunden teilweise;

27.3. Nicht erfüllt – die Forderungen des Kunden sind unbegründet und werden daher nicht erfüllt.

28. Wenn das Unternehmen beschließt, die vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) nicht oder nur teilweise zu erfüllen, muss die schriftliche Antwort des Unternehmens an den Kunden die folgenden Anforderungen erfüllen:

29. Die Entscheidung des Unternehmens, eine Beschwerde abzulehnen (oder sie nur teilweise zu erfüllen), muss begründet und durch Dokumente (Fakten) sowie rechtliche Bestimmungen belegt sein. Die Antwort an den Kunden wird in der Sprache verfasst, in der der Dienstleistungsvertrag abgeschlossen wurde, oder in einer anderen mit dem Kunden vereinbarten Sprache. Wird der Beschwerde nicht stattgegeben, müssen der Antwort des Unternehmens Dokumente (oder Kopien davon) beigefügt werden, die die Entscheidung stützen, sofern solche Dokumente nicht bereits früher vorgelegt wurden.

29.1. Wenn die vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) eine Zahlungstransaktion bestreitet, die von Betrügern und/oder aufgrund betrügerischer Handlungen ausgeführt worden sein könnte, wird das Unternehmen bei der Untersuchung der Reklamation (Beschwerde) versuchen, alle Umstände im Zusammenhang mit der Ausführung der bestrittenen Zahlungstransaktion zu klären.

30. Die schriftliche Antwort des Unternehmens muss Informationen über die Maßnahmen zum Schutz der Interessen des Kunden enthalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf mögliche Streitbeilegungsmaßnahmen und Rechte.

30.1. In Fällen, in denen der Kunde ein Verbraucher ist, muss in der ihm erteilten schriftlichen Antwort angegeben werden, dass gegen die Entscheidung des Unternehmens innerhalb eines Jahres nach Einreichung der Reklamation (Beschwerde) beim Unternehmen Widerspruch bei der litauischen Zentralbank (Lietuvos bankas) eingelegt werden kann.

30.2. Die schriftliche Antwort des Unternehmens muss Informationen darüber enthalten, dass der Kunde auf folgendem Wege eine Beschwerde bei der litauischen Zentralbank einreichen kann:

30.3. Über das elektronische Streitbeilegungssystem:https://www.epaslaugos.lt/portal/. Durch Ausfüllen und Unterzeichnen des Verbraucherantragsformulars: Verbraucherantragsformular und Einreichen bei der Abteilung für Recht und Lizenzierung der litauischen Zentralbank.

30.4. **E-Mail:** priežiūra@lb.lt oder info@lb.lt

30.5. **Adresse:** Lietuvos bankas, Abteilung für Recht und Lizenzierung, Totorių g. 4, 01121 Vilnius, Litauen.

31. Wenn sich die vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) als begründet erweist, muss die Antwort des Unternehmens ihr Bedauern zum Ausdruck bringen und eine Entschuldigung an den Kunden enthalten.

32. Die Antwort des Unternehmens bezüglich der Ablehnung oder teilweisen Erfüllung muss die Gründe klar erläutern und kann zusätzliche Maßnahmen vorschlagen, um die Zufriedenheit des Kunden zu erhöhen.

KAPITEL IV

SCHREIBEN VON ZUSTÄNDIGEN BEHÖRDEN BEZÜGLICH DER STREITBEILEGUNG MIT KUNDEN

33. Schreiben von zuständigen Behörden zur Streitbeilegung mit Kunden werden gemäß dem festgelegten Verfahren für die Bearbeitung eingehender Dokumente im Register für eingehende Dokumente im internen elektronischen Dokumentenmanagementsystem registriert. Schreiben von zuständigen Behörden werden vom Administrator des Unternehmens registriert.

34. Nach der Registrierung eines Schreibens einer zuständigen Behörde bezüglich eines Streits mit einem Kunden leitet der Administrator des Unternehmens dieses per E-Mail an den Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung oder den Leiter des jeweiligen Bereichs dieser Abteilung weiter, der das Schreiben unverzüglich an den gemäß Punkt 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten ernannten Mitarbeiter weiterleitet.

35. Bei Erhalt einer von der litauischen Zentralbank weitergeleiteten Reklamation (Beschwerde) eines Kunden oder einer Aufforderung der litauischen Zentralbank, Erläuterungen zu einem bei der litauischen Zentralbank untersuchten Streitfall abzugeben:

35.1. Der für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden (Reklamationen) und die Erstellung von Antworten zuständige Mitarbeiter erstellt nur in Fällen, in denen die Situation eine zusätzliche Untersuchung, die Einbeziehung anderer Abteilungen oder die Erstellung einer Stellungnahme der Rechtsabteilung erfordert, eine separate Aufgabe im Jira-Aufgabenmanagementsystem des Unternehmens. In solchen Fällen werden alle Informationen im Zusammenhang mit der Erstellung der Antwort an den Kunden und der Übermittlung an die litauische Zentralbank, einschließlich des Fortschritts und der Fristen, im Jira-System aufgezeichnet.

35.2. Die Antwort des Unternehmens an den Kunden und/oder die litauische Zentralbank muss mit der Rechtsabteilung abgestimmt werden.

KAPITEL V

FRISTEN FÜR DIE BEANTWORTUNG VON REKLAMATIONEN (BESCHWERDEN)

36. Nach Erhalt einer Reklamation (Beschwerde), in der die Anerkennung einer Zahlungstransaktion als ordnungsgemäß autorisiert bestritten wird, muss das Unternehmen unverzüglich, spätestens jedoch bis zum Ende des nächsten Werktags nach Erhalt der Reklamation (Beschwerde), mit der Untersuchung beginnen.

37. Nach Erhalt der Reklamation (Beschwerde) des Kunden wird der Kunde spätestens innerhalb von 1 (einem) Werktag darüber informiert, dass seine Reklamation (Beschwerde) eingegangen und im Reklamationsregister des Unternehmens registriert wurde.

38. Wenn der Kunde ein Verbraucher ist, muss die Antwort des Unternehmens auf die Reklamation (Beschwerde) des Kunden spätestens innerhalb von 15 Werktagen ab dem Datum des Eingangs der schriftlichen Reklamation (Beschwerde) erfolgen. Falls es aus Gründen, die außerhalb der Kontrolle des Unternehmens liegen, unmöglich ist, eine Antwort innerhalb von 15 Werktagen zu geben, muss dem Kunden eine vorläufige Antwort unter Angabe des Grundes für die Verzögerung und der Frist, bis zu der die endgültige Antwort erfolgen wird, übermittelt werden. Die Frist für die Erteilung der endgültigen Antwort darf 35 Werktage ab dem Datum des Eingangs der schriftlichen Reklamation (Beschwerde) nicht überschreiten.

39. Wenn der Kunde kein Verbraucher ist, muss die Antwort des Unternehmens auf die Reklamation (Beschwerde) des Kunden spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Datum des Eingangs der Reklamation (Beschwerde) erfolgen.

40. Nach Erteilung der Antwort des Unternehmens auf die Reklamation (Beschwerde) des Kunden trägt der Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung oder der Leiter des jeweiligen Bereichs dieser Abteilung oder der gemäß Punkt 20 der Regeln für die Bearbeitung von Reklamationen (Beschwerden) und die Erstellung der entsprechenden Antworten ernannte Mitarbeiter die Antwort in das Reklamationsregister ein, gibt das Datum der Antwort an und fügt einen kurzen Kommentar zur gelösten Reklamation (Beschwerde) hinzu.

41. Antworten auf Schreiben zuständiger Behörden bezüglich Streitigkeiten mit Kunden werden innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Datum ihres Eingangs beim Unternehmen erteilt, sofern in diesen Schreiben keine andere Frist angegeben ist.

KAPITEL VI

BEWERTUNG DER ERGEBNISSE VON BESCHWERDEN (REKLAMATIONEN) UND AUFBEWAHRUNG VON ANTWORTEN AUF BESCHWERDEN (REKLAMATIONEN)

42. Das Unternehmen (Leiter der Abteilung für Kundenservice) führt regelmäßig, mindestens jedoch einmal jährlich, eine Analyse der eingegangenen Beschwerden durch, bei der es:

42.1. Informationen über ähnliche Beschwerden sammelt, deren Ursachen identifiziert und Prioritäten für die Abhilfe festlegt;

42.2. Bewertet, ob die identifizierten Ursachen zu Beschwerden im Zusammenhang mit anderen Dienstleistungen führen können;

42.3. Maßnahmen zur Beseitigung dieser Ursachen festlegt und erforderlichenfalls umsetzt;

42.4. Sicherstellt, dass Informationen über systemische Probleme regelmäßig der Geschäftsführung des Unternehmens zur Verfügung gestellt werden.

43. Kundenbeschwerden (Reklamationen), die darauf erfolgten Antworten und alle damit zusammenhängenden Bearbeitungsunterlagen werden im operativen Zammad-System für mindestens 5 (fünf) Jahre ab dem Datum der dem Kunden erteilten endgültigen Antwort aufbewahrt und zudem im Profil des Kunden im System erfasst.

44. Von zuständigen Behörden erhaltene Beschwerden und die Antworten des Unternehmens auf solche Beschwerden werden gemäß dem Verfahren des Unternehmens zur Registrierung ein- und ausgehender Korrespondenz registriert und im internen elektronischen Dokumentenmanagementsystem aufbewahrt.

45. Das Unternehmen erstellt und übermittelt Berichte gemäß dem Anhang zum Beschluss Nr. 03-105 des Vorstands der litauischen Zentralbank vom 6. Juni 2013 „Regeln für die Prüfung von Beschwerden, die bei Finanzmarktteilnehmern eingehen“ und dem „Verfahren für die Übermittlung von Berichten über Beschwerden, die bei Finanzmarktteilnehmern eingehen“.

45.1. Nach Ende des Kalenderjahres, spätestens jedoch bis zum 1. März des folgenden Jahres, übermittelt das Unternehmen der litauischen Zentralbank Informationen über eingegangene Beschwerden.

45.2. Die Berichte werden über das Informationssystem REGATA der litauischen Zentralbank im JSON-Format übermittelt, wobei die folgenden Formulare auszufüllen sind:

45.2.1. **Formular SKND_01** (quantitative Informationen);

45.2.2. **Formular SKND_02** (Bewertung betrieblicher Mängel und getroffene Entscheidungen).

46. Werden Unrichtigkeiten in den übermittelten Berichten festgestellt, korrigiert das Unternehmen diese und übermittelt innerhalb von 5 (fünf) Werktagen revidierte Berichte.

KAPITEL VII

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

47. Wenn das Unternehmen beschließt, eine vom Kunden eingereichte Reklamation (Beschwerde) als erfüllt oder teilweise erfüllt anzuerkennen, oder Kommentare von zuständigen Behörden bezüglich der Nichtübereinstimmung der erbrachten Dienstleistungen mit Gesetzen oder Dokumenten zuständiger Behörden erhält, ergreift es Maßnahmen zur Beseitigung der festgestellten Nichtübereinstimmungen und verhindert das Entstehen der Ursachen ähnlicher Reklamationen (Beschwerden).

48. Diese Regeln werden durch Anordnung des CEO des Unternehmens genehmigt und geändert.

49. Diese Regeln werden mindestens einmal alle zwei Jahre oder häufiger überprüft und erforderlichenfalls geändert, zum Beispiel bei Änderungen der gesetzlichen Anforderungen oder anderen bedeutenden Ereignissen.

50. Der Leiter der Abteilung für Kundenbetreuung ist dafür verantwortlich, dem CEO des Unternehmens oder der Rechtsabteilung Vorschläge für Änderungen der Regeln zu unterbreiten.

51. Diese Regeln und ihre Änderungen werden im Intranet des Unternehmens veröffentlicht. Die Mitarbeiter des Unternehmens gelten ab dem Datum ihrer Veröffentlichung im Intranet als mit den Regeln und/oder deren Änderungen vertraut gemacht.

Interne Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden) (gültig bis 18.03.2022)

Interne Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden) (gültig bis 26.08.2024)

Interne Regeln für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenansprüchen (Beschwerden) (gültig bis 02.04.2026)