Информация обновлена: 2 апреля 2026 г.

ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА КЛИЕНТАМ НЕУЧТЕННЫХ СРЕДСТВ, ПЕРЕПЛАТ И НЕУСПЕШНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ С БАНКОМАТОВ И ТЕРМИНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

ГЛАВА I

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

1. Настоящая Процедура Paysera LT, UAB, возврата клиентам неучтенных средств, переплат и неуспешных платежей с банкоматов и терминалов самообслуживания (далее – Процедура) регламентирует порядок рассмотрения Заявлений клиентов (далее – Клиенты) Paysera LT, UAB (далее – Компания) и возврата денежных средств в случаях, когда:
    1. внесенные в банкомат денежные средства не зачислены по причине технических сбоев, неполадок или по другим причинам;
    2. в терминале самообслуживания зафиксированы переплаты или неуспешные платежи;
    3. внесенные в банкомат или терминал самообслуживания денежные средства подозреваются в том, что они являются поддельными, или впоследствии после экспертизы устанавливается, что они поддельные.
2. Процедура подготовлена в соответствии с Законом Литовской Республики о платежах, Законом Литовской Республики о предотвращении отмывания денег и финансирования терроризма, постановлениями Правления Банка Литвы, регулирующими операции с наличными денежными средствами, Руководством ЕЦБ по проверке подлинности банкнот и монет евро, Законом Литовской Республики о защите прав потребителей, «Правилами управления наличными денежными средствами и драгоценными металлами» Компании и «Описанием процедуры обращения с наличными денежными средствами в евро».
3. Процедура применяется ко всем сотрудникам Компании, работающим с запросами Клиентов на возврат денежных средств, а также к Клиентам, пользующимся услугами банкоматов и терминалов самообслуживания Компании.
4. Термины, используемые в настоящей Процедуре, соответствуют терминам, определенным в Законе Литовской Республики о платежах и других правовых актах.

ГЛАВА II

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТА

5. Клиент может подать Заявление на возврат денежных средств или сообщить о незачисленных, застрявших средствах, переплатах или неуспешных платежах (далее – Заявление), когда

возникает одна из ситуаций, указанных в пункте 1.

6. Заявление должно быть подано как можно скорее после события, но не позднее чем через 24 часа с момента инцидента, чтобы обеспечить эффективное расследование и сбор доказательств.
7. Независимо от рекомендации, Клиент имеет право подать Заявление не позднее чем через 13 (тринадцать) месяцев с даты события. Этот максимальный срок установлен с учетом положений части 1 статьи 36 Закона Литовской Республики о платежах. Однако следует отметить, что задержка с подачей Заявления может значительно снизить возможности Компании надежно восстановить обстоятельства события, собрать необходимые доказательства (например, видеозаписи, журналы операций), и в результате Заявление может быть не принято к рассмотрению или может быть отклонено.
8. Заявление может быть подано следующими способами:
    1. путем заполнения письменной формы: бланк Заявления, представленный в Приложении № 1, который Клиент должен заполнить и подписать;
    2. путем отправки электронного письма с четким изложением Заявления и указанием информации, требуемой в пункте 9, на адрес podderzhka@paysera.com;
    3. путем обращения в центр обслуживания клиентов Компании по телефону +370 700 17217 (время работы: пн–пт 7:00–22:00, сб–вс 8:00–20:00 (UTC+3); обслуживание ведется на литовском, русском и английском языках), где оператор зарегистрирует Заявление и зафиксирует информацию, требуемую в пункте 9.
9. Независимо от способа подачи Заявления, в нем должна быть четко указана следующая информация, необходимая для надлежащего расследования:
    1. имя и фамилия (или название компании) Клиента, от имени которого подается Заявление;
    2. контактный телефонный номер Клиента, от имени которого подается Заявление;
    3. адрес электронной почты Клиента, от имени которого подается Заявление;
    4. дата, время и место события (адрес банкомата/терминала);
    5. сумма внесенных (или переплаченных/застрявших) денежных средств;
    6. банковский счет (IBAN), на который должны быть возвращены денежные средства, а также имя и фамилия владельца банковского счета.
10. Если Заявление заполняется другим лицом (не самим пострадавшим Клиентом), дополнительно к информации, указанной в пункте 9, должна быть предоставлена следующая информация:
    1. имя, фамилия и контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты) лица, заполняющего форму;
    2. связь между лицом, заполняющим форму, и Клиентом (например, родственник, опекун, уполномоченный представитель);
    3. обязательный документ, подтверждающий право на подачу Заявления (например, нотариально заверенная доверенность, судебное решение об опеке, копия договора) и/или подтверждение от Клиента о том, что он согласен на подачу Заявления и передачу его данных третьим лицом. Без подтверждения Заявление не будет рассмотрено.
11. Рекомендуется приложить к Заявлению все имеющиеся доказательства, такие как:
    1. копия платежной квитанции (если выдана);
    2. скриншоты (если применимо);
    3. другие документы, подтверждающие инцидент.
12. Все полученные Заявления и приложенные к ним документы регистрируются и хранятся в информационной системе Компании в соответствии с действующими правовыми актами и внутренними процедурами Компании.

ГЛАВА III

ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА ИЛИ ОБРАБОТКИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

13. Денежные средства, не зачисленные в банкомате по причине технической ошибки или застревания:
    1. При получении Заявления Клиента ответственный сотрудник Компании (например, специалист службы поддержки клиентов) регистрирует его и направляет на расследование (например, в отдел технического обслуживания или в отдел операций);
    2. Проводится расследование: проверяются журналы операций банкомата и записи камер видеонаблюдения (если доступны), осуществляется инкассация кассеты банкомата и сверка остатков наличных денежных средств (cash reconciliation). При необходимости используются данные третьих сторон (например, партнера по техническому обслуживанию);
14. Сроки рассмотрения Заявления:
    1. Заявление рассматривается и решение принимается в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты получения Заявления и всех доказательств, необходимых для проведения расследования;
    2. Клиент информируется о принятом решении не позднее чем через 3 (три) рабочих дня после принятия решения;
    3. Информация предоставляется по тому же каналу, который использовал Клиент для обращения в Компанию, или другим способом, указанным Клиентом;
    4. В исключительных случаях, если расследование объективно требует больше времени, Клиент информируется о продлении срока, но он не может превышать сроки, установленные законодательством.
15. Возврат денежных средств по причине технической ошибки или застревания (после подтверждения инцидента):
    1. Если установлено, что денежные средства действительно были внесены и не зачислены Клиенту по техническим причинам, Компания принимает решение о возврате денежных средств;
    2. Денежные средства возвращаются Клиенту в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия решения о возврате денежных средств. Денежные средства переводятся на указанный Клиентом банковский счет.
16. Переплаты или неуспешные платежи в терминалах самообслуживания:
    1. При получении Заявления Клиента ответственный сотрудник Компании регистрирует его и проверяет платежную операцию в системе Компании;
    2. После установления факта переплаты или неуспешного платежа Компания принимает решение о возврате денежных средств или о выполнении платежа;
    3. Если платеж был неуспешным по вине Клиента (например, были предоставлены неверные данные) и денежные средства уже были переведены поставщику услуг, Клиенту предлагается обратиться к поставщику услуг;
    4. Если Компания может отменить платеж, она делает это и возвращает денежные средства Клиенту;
    5. Денежные средства возвращаются Клиенту в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подтверждения Заявления путем перевода денежных средств на счет Клиента в Paysera.
17. Банкноты/монеты, внесенные в банкомат или терминал самообслуживания, которые подозреваются в том, что они поддельные, или являются поддельными:
    1. Когда банкомат определяет, что внесенные банкноты подозреваются в том, что они поддельные, или являются поддельными, такие банкноты не зачисляются на счет Клиента и не возвращаются Клиенту;
    2. Когда терминал самообслуживания сканирует банкноту, и она не соответствует установленным критериям подлинности, терминал самообслуживания не зачисляет такую банкноту и возвращает банкноту Клиенту;
    3. Компания в соответствии с «Описанием процедуры обращения с наличными денежными средствами в евро» и требованиями Банка Литвы немедленно изымает такие банкноты и передает их в Полицию Литовской Республики или в другое правоохранительное

учреждение для дальнейшего расследования и экспертизы;
4. Если во время инкассации поставщик услуг инкассации определяет, что банкнота потенциально поддельная, поставщик услуг инкассации также передает такие банкноты в Банк Литвы для экспертизы;
5. Paysera LT, UAB напрямую не проверяет подлинность монет. Изъятые подозреваемые в подделке монеты обрабатываются поставщиком услуг инкассации в соответствии с его внутренними процедурами. Поставщик услуг инкассации передает эти монеты в Банк Литвы или в правоохранительные органы для дальнейшей проверки и расследования, в ходе которого устанавливается подлинность монеты;
6. Когда банкноты или монеты, подозреваемые в подделке, изымаются в банкомате или терминале самообслуживания, они не зачисляются на счет Клиента и не возвращаются Клиенту;
7. Клиент может обратиться в Компанию за информацией о факте изъятия и проводимом расследовании. Компания может предоставить информацию о том, что проводится экспертиза Банком Литвы или расследование правоохранительными органами. Более подробная информация о ходе расследования предоставляется непосредственно компетентными правоохранительными органами;
8. Возврат денежных средств Клиенту за изъятые подозреваемые в подделке монеты осуществляется только после получения официального подтверждения от Банка Литвы или правоохранительных органов о подлинности монет. Клиент может обратиться в Компанию за дополнительной информацией о факте изъятия монет и проводимом расследовании. В течение периода расследования денежные средства Клиенту не возвращаются.

ГЛАВА IV

ТРЕБОВАНИЯ К ИДЕНТИФИКАЦИИ

18. В целях соблюдения требований Закона Литовской Республики о предотвращении отмывания денег и финансирования терроризма и других правовых актов Компания оставляет за собой право потребовать идентификации Клиента, в частности, когда:
    1. сумма, подлежащая возврату, превышает 600 (шестьсот) евро;
    2. имеется подозрение в отмывании денег, финансировании терроризма или других незаконных действиях;
    3. поступает запрос на перевод возвращаемой суммы в другое платежное учреждение или на счет третьей стороны.
19. Клиенты, подающие Заявление на возврат денежных средств, внесенных в банкомат, но не зачисленных им, всегда должны быть идентифицированы.
20. В случае терминалов самообслуживания:
    1. Если сумма, подлежащая возврату, превышает 600 (шестьсот) евро, Клиент должен предъявить квитанцию о переплате, если таковая была выдана. Если квитанция не предъявлена или есть основания сомневаться в подлинности предъявленной квитанции или точности предоставленных данных, Клиент должен предоставить копию удостоверяющего личность документа для целей идентификации. Кроме того, Компания может запросить у Клиента предоставление дополнительных доказательств, подтверждающих происхождение средств или законность операции, если это требуется по закону.
    2. Независимо от запрашиваемой к возврату суммы (включая суммы менее 600 (шестисот) евро), Компания оставляет за собой право запросить идентификацию Клиента, если имеются какие-либо обоснованные подозрения относительно законности операции,

происхождения средств, личности Клиента или любого другого риска нарушения правовых актов.

21. Идентификация Клиента осуществляется в соответствии с утвержденными Компанией процедурами проверки и идентификации Клиента.
22. Если Клиент отказывается подтвердить свою личность, когда идентификация является обязательной в соответствии с правовыми актами, Компания может не выполнять операцию по возврату денежных средств.

ГЛАВА V

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕВЫПОЛНЕНИЕ ВОЗВРАТА

23. Компания имеет право не выполнять Заявление Клиента, если:
    1. Заявление Клиента не содержит информации, необходимой для проведения расследования;
    2. на основании предоставленной Клиентом информации и проведенного расследования невозможно надлежащим образом определить сумму денежных средств, подлежащих возврату Клиенту, или факты инцидента;
    3. установлено, что денежные средства были зачислены на счет Клиента;
    4. Клиент отказывается подтвердить свою личность, когда это является обязательным в соответствии с правовыми актами или, по оценке Компании, необходимо для обеспечения законности операции.

ГЛАВА VI

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

24. Рассмотрение жалоб Клиентов и разрешение споров:
    1. Клиент, не согласный с решением Компании относительно Заявления, имеет право подать жалобу в Компанию в соответствии с Процедурой рассмотрения жалоб, установленной Компанией;
    2. Если Клиент не удовлетворен решением Компании, он имеет право обратиться в Банк Литвы как в орган по разрешению споров в сфере финансовых услуг в порядке, установленном правовыми актами Литовской Республики.
25. Компания обрабатывает персональные данные, предоставленные Клиентом, в строгом соответствии с Законом Литовской Республики о правовой защите персональных данных, Общим регламентом по защите данных (GDPR) и Политикой Компании в отношении хранения персональных данных и контроля доступа. Ответственность за надлежащую обработку персональных данных Клиента несут все сотрудники Компании, к которым применяется настоящая Процедура.

ГЛАВА VII

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

26. Настоящая Процедура является обязательной для всех сотрудников Компании, функции которых связаны с рассмотрением Заявлений Клиентов и процессами возврата денежных средств.

Сотрудники знакомятся с Процедурой и ее изменениями во внутренней сети Компании (интранет).

27. Процедура публикуется на веб-сайте Компании.
28. Процедура пересматривается и, при необходимости, обновляется не реже одного раза в год, а также в случае изменения правовых актов, процессов Компании или выявления недостатков. Руководитель отдела обслуживания клиентов несет ответственность за своевременный пересмотр, обновление и контроль выполнения Процедуры.
29. Если какое-либо положение настоящей Процедуры противоречит правовым актам, действующим в Литовской Республике, непосредственно применяются положения действующих правовых актов.
30. Настоящая Процедура вступает в силу с даты ее утверждения приказом Генерального директора Компании.