Informacija atnaujinta: 2026-04-02

KLIENTAMS NEĮSKAITYTŲ PINIGŲ, PERMOKŲ IR NESĖKMINGŲ MOKĖJIMŲ GRĄŽINIMO IŠ BANKOMATŲ IR SAVITARNOS TERMINALŲ PROCEDŪRA

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS IR TAIKYMO SRITIS

1. Ši „Paysera LT“, UAB, Klientams neįskaitytų pinigų, permokų ir nesėkmingų mokėjimų grąžinimo iš bankomatų ir savitarnos terminalų procedūra (toliau – Procedūra) reglamentuoja „Paysera LT“, UAB (toliau – Bendrovė) klientų (toliau – Klientai) prašymų nagrinėjimo ir pinigų grąžinimo tvarką, kai:
    1. bankomate neįskaitomi įnešti pinigai dėl techninių gedimų, strigimų ar kitų priežasčių;
    2. savitarnos terminale užfiksuojamos permokos arba nesėkmingi mokėjimai;
    3. bankomate ar savitarnos terminale įnešti pinigai yra įtariami padirbtais arba vėliau po ekspertizės nustatoma, kad jie yra padirbti.
2. Procedūra parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymu, Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymu, Lietuvos banko valdybos nutarimais, reguliuojančiais grynųjų pinigų operacijas, ECB gairėmis dėl eurų banknotų ir monetų autentiškumo tikrinimo, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Bendrovės „Grynųjų pinigų ir tauriųjų metalų administravimo taisyklėmis“ bei „Eurų grynųjų pinigų tvarkymo procedūros aprašu“.
3. Procedūra taikoma visiems Bendrovės darbuotojams, dirbantiems su Klientų užklausomis dėl pinigų grąžinimo, bei Klientams, besinaudojantiems Bendrovės bankomatų ir savitarnos terminalų paslaugomis.
4. Sąvokos, naudojamos šioje Procedūroje, atitinka Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatyme ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

II SKYRIUS

KLIENTO PRAŠYMO PATEIKIMO TVARKA

5. Klientas gali teikti Prašymą grąžinti pinigus arba pranešti apie neįskaitytus, užstrigusius pinigus, permokas ar nesėkmingus mokėjimus (toliau – Prašymas), kai įvyksta viena iš 1 punkte nurodytų situacijų.
6. Prašymas turi būti pateikiamas kuo skubiau po įvykio, tačiau ne vėliau kaip per 24 valandas nuo incidento, kad būtų užtikrintas efektyvus tyrimas ir įrodymų surinkimas.
7. Nepaisant rekomendacijos, Klientas turi teisę pateikti Prašymą ne vėliau kaip per 13 (trylika) mėnesių nuo įvykio datos. Šis maksimalus terminas numatytas atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Mokėjimų

įstatymo 36 straipsnio 1 dalies nuostatas. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad ilgiau delsiant pateikti Prašymą, gali gerokai sumažėti Bendrovės galimybės patikimai atkurti įvykio aplinkybes, surinkti reikiamus įrodymus (pvz., vaizdo įrašus, operacijų žurnalus), ir dėl to Prašymas gali būti nepriimtas nagrinėti arba būti atmestas.

8. Prašymas gali būti pateikiamas šiais būdais:
    1. užpildant rašytinę formą: priede Nr. 1 pateiktą Prašymo formą, kurią Klientas turi užpildyti ir pasirašyti;
    2. siunčiant elektroninį laišką, kuriame aiškiai išdėstomas Prašymas ir nurodoma 9 punkte reikalaujama informacija, adresu pagalba@paysera.lt;
    3. susisiekiant su Bendrovės klientų aptarnavimo centru telefonu +37052071558 (darbo laikas: I–V 7.00–22.00, VI–VII 8.00–20.00 (UTC+3); aptarnaujama lietuvių, rusų ir anglų kalbomis), kur operatorius užregistruos Prašymą ir užfiksuos 9 punkte reikalaujamą informaciją.
9. Nepriklausomai nuo Prašymo pateikimo būdo, jame privalo būti aiškiai nurodyta ši informacija, kuri yra būtina tinkamam tyrimui atlikti:
    1. Kliento, kurio vardu teikiamas Prašymas, vardas, pavardė (arba įmonės pavadinimas);
    2. Kliento, kurio vardu teikiamas Prašymas, kontaktinis telefono numeris;
    3. Kliento, kurio vardu teikiamas Prašymas, elektroninio pašto adresas;
    4. įvykio data, laikas ir vieta (bankomato / terminalo adresas);
    5. įnešta (arba permokėta / įstrigusi) pinigų suma;
    6. banko sąskaita (IBAN), į kurią turėtų būti grąžinti pinigai, ir banko sąskaitos savininko vardas bei pavardė.
10. Jeigu Prašymą pildo kitas asmuo (ne pats Klientas, kuriam įvyko incidentas), be 9 punkte nurodytos informacijos, papildomai turi būti nurodyti šie duomenys:
    1. pildančiojo asmens vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris, el. pašto adresas);
    2. pildančiojo asmens ir Kliento ryšys (pvz., giminaitis, globėjas, įgaliotas atstovas);
    3. privalomas teisę teikti Prašymą patvirtinantis dokumentas (pvz., notariškai patvirtintas įgaliojimas, teismo nutartis dėl globos, sutarties kopija) ir (ar) Kliento patvirtinimas, kad jis sutinka, jog Prašymą pateiktų ir jo duomenis perduotų trečiasis asmuo. Be patvirtinimo Prašymas nebus nagrinėjamas.
11. Prie Prašymo rekomenduojama pridėti visus turimus įrodymus, tokius kaip:
    1. mokėjimo kvito kopija (jei buvo išduota);
    2. ekrano nuotraukos (jei aktualu);
    3. kiti įvykį patvirtinantys dokumentai.
12. Visi gauti Prašymai ir prie jų pridėti dokumentai yra registruojami ir saugomi Bendrovės informacinėje sistemoje pagal galiojančius teisės aktus ir Bendrovės vidaus tvarkas.

III SKYRIUS

PINIGŲ GRĄŽINIMO AR TVARKYMO PROCESAS

13. Bankomate neįskaityti pinigai dėl techninės klaidos ar strigimo:
    1. Gavus Kliento Prašymą, Bendrovės atsakingas darbuotojas (pvz., klientų aptarnavimo specialistas) užregistruoja jį ir perduoda tyrimui (pvz., Techninės priežiūros ar Operacijų skyriui);
    2. Atliekamas tyrimas: patikrinami bankomato operacijų žurnalai, kamerų įrašai (jei prieinama), atliekama bankomato kasetės inkasacija ir grynųjų pinigų likučių palyginimas (angl. cash reconciliation). Jei reikia, pasitelkiami trečiųjų šalių (pvz., techninės priežiūros partnerio) duomenys;
14. Prašymo nagrinėjimo terminai:
    1. Prašymas nagrinėjamas ir sprendimas dėl jo priimamas per 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų

nuo Prašymo ir visų įrodymų, būtinų tyrimui atlikti, gavimo dienos;
    2. Apie priimtą sprendimą Klientas informuojamas ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas po sprendimo priėmimo;
    3. Informavimas vykdomas tuo pačiu kanalu, kuriuo Klientas kreipėsi, arba kitu Kliento nurodytu būdu;
    4. Išimtiniais atvejais, jei tyrimas dėl objektyvių priežasčių reikalauja daugiau laiko, Klientas yra informuojamas apie pratęstą terminą, tačiau jis negali viršyti teisės aktuose nustatytų terminų ribos.
15. Pinigų grąžinimas dėl techninės klaidos ar strigimo (patvirtinus incidentą):
    1. Nustačius, kad pinigai iš tiesų buvo įdėti ir neįskaityti Klientui dėl techninių priežasčių, Bendrovė priima sprendimą grąžinti pinigus;
    2. Pinigai grąžinami Klientui per 3 (tris) darbo dienas nuo sprendimo grąžinti pinigus priėmimo. Pinigai pervedami į Kliento nurodytą banko sąskaitą.
16. Permokos ar nesėkmingi mokėjimai savitarnos terminaluose:
    1. Gavus Kliento Prašymą, Bendrovės atsakingas darbuotojas užregistruoja jį ir atlieka mokėjimo operacijos patikrą Bendrovės sistemoje;
    2. Nustačius permokos ar nesėkmingo mokėjimo faktą, Bendrovė priima sprendimą grąžinti pinigus arba įvykdyti mokėjimą;
    3. Jeigu mokėjimas buvo nesėkmingas dėl Kliento klaidos (pvz., neteisingai nurodyti duomenys), ir pinigai jau pervesti paslaugos gavėjui, Klientas nukreipiamas susisiekti su paslaugos gavėju;
    4. Jei Bendrovė gali atšaukti mokėjimą, ji tai padaro ir grąžina pinigus Klientui;
    5. Pinigai grąžinami Klientui per 3 (tris) darbo dienas nuo Prašymo patvirtinimo, pinigus pervedant į Kliento Paysera sąskaitą.
17. Bankomate ar savitarnos terminale įnešti įtariami padirbtais ar padirbti banknotai / monetos:
    1. Kai bankomatas nustato, kad įnešti banknotai yra įtariami padirbtais ar padirbti, tokie banknotai nėra įskaitomi į Kliento sąskaitą ir nėra grąžinami Klientui;
    2. Kai savitarnos terminalas nuskaito banknotą, ir šis neatitinka nustatytų autentiškumo kriterijų, savitarnos terminalas neįskaito tokio banknoto ir grąžina banknotą Klientui;
    3. Bendrovė, vadovaudamasi „Eurų grynųjų pinigų tvarkymo procedūros aprašu“ ir Lietuvos banko reikalavimais, nedelsiant sulaiko tokius banknotus ir perduoda Lietuvos Respublikos policijai ar kitai teisėsaugos institucijai tolimesniam tyrimui ir ekspertizei;
    4. Jeigu inkasavimo paslaugų teikėjas inkasavimo metu nustato, kad banknotas yra galimai padirbtas, tokius banknotus inkasavimo paslaugų teikėjas taip pat perduoda Lietuvos banko ekspertizei;
    5. „Paysera LT“, UAB tiesiogiai neatlieka monetų autentiškumo patikros. Sulaikytos įtariamos padirbtos monetos tvarkomos inkasavimo paslaugų teikėjo pagal jo vidaus procedūras. Inkasavimo paslaugų teikėjas šias monetas perduoda Lietuvos bankui ar teisėsaugos institucijoms tolesnei patikrai ir tyrimui, kurio metu ir nustatomas monetos autentiškumas;
    6. Kai bankomate ar savitarnos terminale sulaikomi įtariami padirbtais banknotai ar monetos, jie nėra įskaitomi į Kliento sąskaitą ir Klientui negrąžinami;
    7. Klientas gali kreiptis į Bendrovę dėl informacijos apie sulaikymo faktą ir vykdomą tyrimą. Bendrovė gali suteikti informaciją apie tai, kad vyksta Lietuvos banko ekspertizė arba teisėsaugos institucijų tyrimas. Detalesnę informaciją apie tyrimo eigą teikia tiesiogiai kompetentingos teisėsaugos institucijos;
    8. Pinigų grąžinimas Klientui už sulaikytas įtariamas padirbtas monetas vykdomas tik gavus oficialų patvirtinimą iš Lietuvos banko ar teisėsaugos institucijų apie monetų autentiškumą. Klientas dėl papildomos informacijos apie monetų sulaikymo faktą ir vykdomą tyrimą gali kreiptis į Bendrovę. Tyrimo laikotarpiu pinigai Klientui negrąžinami.

IV SKYRIUS

IDENTIFIKACINIAI REIKALAVIMAI

18. Siekiant įvykdyti Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo bei kitų teisės aktų reikalavimus, Bendrovė pasilieka teisę prašyti Kliento patvirtinti tapatybę, ypač kai:
    1. grąžintina pinigų suma viršija 600 (šešis šimtus) eurų;
    2. kyla įtarimų dėl pinigų plovimo, teroristų finansavimo ar kitų neteisėtų veiklų;
    3. grąžinamą sumą prašoma pervesti į kitą mokėjimo įstaigą ar trečiosios šalies sąskaitą.
19. Klientai, pateikiantys Prašymą dėl bankomate įneštų ir neįskaitytų pinigų grąžinimo, visada turi būti identifikuojami.
20. Savitarnos terminalų atveju:
    1. Jeigu grąžintina suma yra didesnė nei 600 (šeši šimtai) eurų, Klientas privalo pateikti permokos kvitą, jei toks buvo išduotas. Jei kvitas nepateikiamas arba kyla pagrįstų įtarimų dėl pateikto kvito autentiškumo ar pateiktų duomenų teisingumo, Klientas privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją identifikavimo tikslais. Be to, Bendrovė gali prašyti Kliento pateikti papildomus įrodymus, pagrindžiančius lėšų kilmę ar operacijos teisėtumą, jei to reikalauja teisės aktai.
    2. Nepriklausomai nuo prašomos grąžinti sumos (įskaitant mažesnes nei 600 (šeši šimtai) eurų), Bendrovė pasilieka teisę prašyti Kliento tapatybės patvirtinimo, jei kyla bet koks pagrįstas įtarimas dėl operacijos teisėtumo, lėšų kilmės, Kliento tapatybės ar kitų teisės aktų pažeidimo rizikos.
21. Klientų identifikacija atliekama pagal Bendrovės patvirtintas Klientų tapatybės nustatymo ir identifikavimo procedūras.
22. Klientui atsisakius patvirtinti tapatybę, kai identifikacija yra privaloma pagal teisės aktus, Bendrovė gali nevykdyti pinigų grąžinimo operacijos.

V SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ UŽ PINIGŲ GRĄŽINIMO NEVYKDYMĄ

23. Bendrovė turi teisę nevykdyti Kliento Prašymo, jei:
    1. Kliento Prašyme nepateikta būtina informacija, reikalinga tyrimui atlikti;
    2. pagal Kliento pateiktą informaciją ir atliktą tyrimą nėra galimybės tinkamai identifikuoti Klientui priklausančios grąžintinos pinigų sumos ar įvykio fakto;
    3. nustatoma, kad pinigai buvo įskaityti į Kliento sąskaitą;
    4. Klientas atsisako patvirtinti tapatybę, kai tai yra privaloma pagal teisės aktus arba Bendrovės įvertinimu būtina siekiant užtikrinti operacijos teisėtumą.

VI SKYRIUS

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS, GINČŲ SPRENDIMAS IR ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

24. Klientų skundų nagrinėjimas ir ginčų sprendimas:
    1. Klientas, nesutinkantis su Bendrovės priimtu sprendimu dėl Prašymo, turi teisę pateikti skundą Bendrovei pagal Bendrovės nustatytą Skundų nagrinėjimo procedūrą;
    2. Jei Klientas nepatenkintas Bendrovės sprendimu, jis turi teisę kreiptis į Lietuvos banką kaip finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo instituciją Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

25. Bendrovė tvarko asmens duomenis, kuriuos pateikė Klientas, griežtai laikydamasi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) ir Bendrovės Asmens duomenų saugojimo ir prieigos kontrolės politikos. Atsakomybė už tinkamą Kliento asmens duomenų tvarkymą tenka visiems Bendrovės darbuotojams, kuriems taikoma ši Procedūra.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Ši Procedūra yra privaloma visiems Bendrovės darbuotojams, kurių funkcijos susijusios su Klientų Prašymų nagrinėjimu ir pinigų grąžinimo procesais. Darbuotojai su Procedūra ir jos pakeitimais supažindinami Bendrovės vidiniame tinkle (intranete).
27. Procedūra skelbiama Bendrovės internetinėje svetainėje.
28. Procedūra peržiūrima ir, prireikus, atnaujinama ne rečiau kaip kartą per metus, taip pat pasikeitus teisės aktams, Bendrovės procesams ar nustačius trūkumų. Už savalaikį Procedūros peržiūrėjimą, atnaujinimą ir vykdymo kontrolę atsakingas Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas.
29. Jeigu kuri nors šios Procedūros nuostata prieštarauja galiojantiems Lietuvos Respublikos teisės aktams, tiesiogiai taikomos galiojančių teisės aktų nuostatos.
30. Ši Procedūra įsigalioja nuo jos patvirtinimo Bendrovės Generalinio direktoriaus įsakymu dienos.