Інформація востаннє оновлена: 2 квітня 2026

ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ КЛІЄНТАМ НЕЗАРАХОВАНИХ КОШТІВ, ПЕРЕПЛАТ ТА НЕУСПІШНИХ ПЛАТЕЖІВ ІЗ БАНКОМАТІВ ТА ТЕРМІНАЛІВ САМООБСЛУГОВУВАННЯ

РОЗДІЛ I

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1. Ця Процедура Paysera LT, UAB щодо повернення Клієнтам незарахованих коштів, надміру сплачених сум та невдалих платежів у банкоматах та терміналах самообслуговування (далі – Процедура) регулює процедуру розгляду Заяв від клієнтів (далі – Клієнти) Paysera LT, UAB (далі – Компанія) та повернення грошових коштів, коли:
    1. кошти, внесені в Банкомат, не зараховуються через технічні збої, несправності чи з інших причин;
    2. в терміналі самообслуговування фіксуються переплати або невдалі платежі;
    3. кошти, внесені в Банкомат або термінал самообслуговування, мають ознаки підробки або пізніше визнаються підробленими після проведення експертизи.
2. Ця Процедура підготовлена відповідно до Закону Литовської Республіки «Про платежі», Закону Литовської Республіки «Про запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму», постанов Правління Банку Литви, що регулюють операції з готівкою, Керівних принципів ЄЦБ щодо перевірки справжності банкнот і монет євро, Закону Литовської Республіки «Про захист прав споживачів», Правил Компанії щодо адміністрування готівки та дорогоцінних металів та Опису процедури обробки готівки в євро.
3. Дія цієї Процедури поширюється на всіх працівників Компанії, які розглядають запити Клієнтів щодо повернення грошових коштів, а також на Клієнтів, які користуються послугами банкоматів та терміналів самообслуговування Компанії.
4. Терміни, що вживаються в цій Процедурі, відповідають термінам, визначеним у Законі Литовської Республіки «Про платежі» та в інших правових актах.

РОЗДІЛ II

ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ ЗАЯВИ КЛІЄНТА

5. Клієнт може подати Заяву про повернення коштів або повідомити про незараховані, застряглі кошти, переплати чи невдалі платежі (далі – Заява), у разі виникнення однієї із ситуацій, зазначених у пункті 1.
6. Заяву необхідно подати якомога швидше після події, але не пізніше ніж через 24 години з

моменту інциденту, щоб забезпечити ефективне розслідування та збір доказів.

7. Незважаючи на рекомендацію, Клієнт має право подати Заяву не пізніше ніж через 13 (тринадцять) місяців з дати події. Цей максимальний строк встановлено з урахуванням положень частини 1 статті 36 Закону Литовської Республіки про платежі. Однак слід зазначити, що триваліша затримка з поданням Заяви може суттєво зменшити можливості Компанії достовірно відтворити обставини події та зібрати необхідні докази (наприклад, відеозаписи, журнали транзакцій), і, як наслідок, Заява може бути не прийнята до розгляду або відхилена.
8. Заяву можна подати такими способами:
    1. заповнивши письмову форму: форму Заяви, наведену в Додатку № 1, яку Клієнт повинен заповнити та підписати;
    2. надіславши електронний лист, у якому чітко викладено суть Заяви та надано інформацію, що вимагається в пункті 9, на адресу dopomoga@paysera.ua;
    3. звернувшись до Центру підтримки клієнтів Компанії за телефоном +380930190098 (робочий час: пн–пт 9:00–18:00; обслуговування надається українською, російською та англійською мовами), де оператор зареєструє Заяву та зафіксує інформацію, що вимагається в пункті 9.
9. Незалежно від способу подання Заяви, у ній має бути чітко зазначена така інформація, необхідна для проведення належного розслідування:
    1. ім’я та прізвище (або назва компанії) Клієнта, від імені якого подається Заява;
    2. контактний номер телефону Клієнта, від імені якого подається Заява;
    3. адреса електронної пошти Клієнта, від імені якого подається Заява;
    4. дата, час і місце події (адреса Банкомата / термінала самообслуговування);
    5. сума внесених (або переплачених / застряглих) коштів;
    6. банківський рахунок (IBAN), на який необхідно здійснити повернення коштів, та ім’я і прізвище власника банківського рахунку.
10. Якщо Заяву заповнює інша особа (не Клієнт, з яким стався інцидент), на додаток до інформації, зазначеної в пункті 9, необхідно також надати такі дані:
    1. ім’я, прізвище та контактні дані (номер телефону, адреса електронної пошти) особи, яка заповнює форму;
    2. зв’язок між особою, яка заповнює форму, та Клієнтом (наприклад, родич, опікун, уповноважений представник);
    3. обов’язковий документ, що підтверджує право на подання Заяви (наприклад, нотаріально засвідчена довіреність, рішення суду про опіку, копія договору) та/або підтвердження від Клієнта про його згоду на подання Заяви та передачу його даних третьою особою. Без такого підтвердження Заява не розглядатиметься.
11. До Заяви рекомендується додати всі наявні докази, як-от:
    1. копію квитанції про оплату (якщо вона була видана);
    2. знімки екрана (за наявності);
    3. інші документи, що підтверджують подію.
12. Усі отримані Заяви та додані до них документи реєструються та зберігаються в інформаційній системі Компанії відповідно до чинних правових актів та внутрішніх процедур Компанії.

РОЗДІЛ III

ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ АБО ОБРОБКИ КОШТІВ

13. Кошти, не зараховані в банкоматі через технічну помилку або збій:
    1. Після отримання Заяви Клієнта відповідальний працівник Компанії (наприклад, спеціаліст з обслуговування клієнтів) реєструє її та передає для розслідування (наприклад, до Відділу технічного обслуговування або Операційного відділу);

2. Проводиться розслідування: перевіряються журнали транзакцій банкомата та записи з камер (за наявності), вилучається касета банкомата та проводиться звірка залишків готівки (вивірка готівки). За необхідності використовуються дані третіх осіб (наприклад, партнера з технічного обслуговування);

14. Терміни розгляду Заяви:
    1. Заява розглядається, і рішення за нею приймається протягом 60 (шістдесяти) календарних днів з дати отримання Заяви та всіх доказів, необхідних для розслідування;
    2. Клієнта інформують про прийняте рішення не пізніше ніж протягом 3 (трьох) робочих днів після його прийняття;
    3. Повідомлення надається тим самим каналом, яким звернувся Клієнт, або іншим способом, зазначеним Клієнтом;
    4. У виняткових випадках, якщо розслідування з об'єктивних причин потребує більше часу, Клієнта інформують про продовжений термін, який, однак, не може перевищувати строків, встановлених правовими актами.
15. Повернення коштів через технічну помилку або збій (після підтвердження інциденту):
    1. Якщо встановлено, що кошти були фактично внесені, але не зараховані Клієнту з технічних причин, Компанія прийме рішення про повернення коштів;
    2. Кошти повертаються Клієнту протягом 3 (трьох) робочих днів з дати прийняття рішення про повернення коштів. Кошти перераховуються на банківський рахунок, зазначений Клієнтом.
16. Переплати або неуспішні платежі в терміналах самообслуговування:
    1. Після отримання Заяви Клієнта відповідальний працівник Компанії реєструє її та проводить перевірку платіжної транзакції в системі Компанії;
    2. Після встановлення факту переплати або неуспішного платежу Компанія приймає рішення про повернення коштів або про виконання платежу;
    3. Якщо платіж був неуспішним з вини Клієнта (наприклад, надано невірні дані), а кошти вже перераховані одержувачу послуги, Клієнту рекомендується звернутися до одержувача послуги;
    4. Якщо Компанія має можливість скасувати платіж, вона робить це та повертає кошти Клієнту;
    5. Кошти повертаються Клієнту протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту підтвердження Заяви шляхом переказу коштів на рахунок Клієнта в Paysera.
17. Банкноти / монети з ознаками підробки або підроблені банкноти / монети, внесені в банкомат або термінал самообслуговування:
    1. Коли банкомат визначає, що внесені банкноти мають ознаки підробки або є підробленими, такі банкноти не зараховуються на рахунок Клієнта та не повертаються Клієнту;
    2. Коли термінал самообслуговування сканує банкноту, і вона не відповідає встановленим критеріям справжності, термінал самообслуговування не зараховує таку банкноту та повертає її Клієнту;
    3. Компанія, відповідно до Опису процедури обробки готівки в євро та вимог Банку Литви, негайно вилучає такі банкноти та передає їх Поліції Литовської Республіки або іншому правоохоронному органу для подальшого розслідування та проведення експертизи;
    4. Якщо під час інкасації постачальник послуг інкасації визначає, що банкнота може бути підробленою, постачальник послуг інкасації також передає такі банкноти на експертизу до Банку Литви;
    5. Paysera LT, UAB безпосередньо не проводить перевірку справжності монет. Вилученими монетами з ознаками підробки займається постачальник послуг інкасації відповідно до своїх внутрішніх процедур. Постачальник послуг інкасації передає ці монети до Банку Литви або правоохоронних органів для подальшої перевірки та розслідування, під час якого встановлюється справжність монет;
    6. Коли банкноти або монети з ознаками підробки вилучаються в банкоматі або терміналі

самообслуговування, вони не зараховуються на рахунок Клієнта та не повертаються Клієнту;

7. Клієнт може звернутися до Компанії за інформацією щодо факту вилучення та поточного розслідування. Компанія може надати інформацію про те, що триває експертиза Банку Литви або розслідування правоохоронних органів. Більш детальну інформацію про хід розслідування надають безпосередньо компетентні правоохоронні органи;
8. Повернення Клієнту коштів за вилучені монети з ознаками підробки здійснюється лише після отримання офіційного підтвердження від Банку Литви або правоохоронних органів щодо справжності монет. Клієнт може звернутися до Компанії за додатковою інформацією щодо факту вилучення монет та поточного розслідування. Протягом періоду розслідування кошти Клієнту не повертаються.

РОЗДІЛ IV

ВИМОГИ ДО ІДЕНТИФІКАЦІЇ

18. З метою дотримання вимог Закону Литовської Республіки «Про запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму» та інших правових актів, Компанія залишає за собою право вимагати від Клієнта підтвердження його особи, зокрема, коли:
    1. сума повернення перевищує 600 (шістсот) євро;
    2. виникає підозра у відмиванні грошей, фінансуванні тероризму чи іншій незаконній діяльності;
    3. подано запит на переказ суми повернення до іншої платіжної установи або на рахунок третьої особи.
19. Клієнти, які подають Заяву на повернення коштів, внесених, але не зарахованих через Банкомат, повинні завжди пройти процедуру ідентифікації.
20. У випадку з терміналами самообслуговування:
    1. Якщо сума повернення перевищує 600 (шістсот) євро, Клієнт повинен надати чек про переплату, якщо такий був виданий. Якщо чек не надано або якщо виникають обґрунтовані підозри щодо автентичності наданого чека чи точності вказаних у ньому даних, Клієнт повинен надати копію документа, що посвідчує особу, з метою ідентифікації. Крім того, Компанія може вимагати від Клієнта надати додаткові докази, що підтверджують походження коштів або законність операції, якщо цього вимагають правові акти.
    2. Незалежно від суми, заявленої до повернення (включно із сумами, меншими за 600 (шістсот) євро), Компанія залишає за собою право вимагати підтвердження особи Клієнта, якщо виникає будь-яка обґрунтована підозра щодо законності операції, походження коштів, особи Клієнта або ризику порушення інших правових актів.
21. Ідентифікація Клієнта здійснюється відповідно до затверджених Компанією Процедур встановлення та ідентифікації особи Клієнта.
22. Якщо Клієнт відмовляється підтвердити свою особу, коли ідентифікація є обов’язковою згідно з правовими актами, Компанія може не виконувати операцію повернення.

РОЗДІЛ V

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕЗДІЙСНЕННЯ ПОВЕРНЕННЯ

23. Компанія має право не виконувати Заяву Клієнта, якщо:
    1. Заява Клієнта не містить інформації, необхідної для проведення розслідування;

2. на підставі наданої Клієнтом інформації та проведеного розслідування неможливо належним чином ідентифікувати суму грошових коштів, що підлягає поверненню Клієнту, або факти інциденту;
3. встановлено, що грошові кошти були зараховані на рахунок Клієнта;
4. Клієнт відмовляється підтвердити свою особу, коли це є обов'язковим згідно з правовими актами або, на думку Компанії, є необхідним для забезпечення законності операції.

РОЗДІЛ VI

РОЗГЛЯД СКАРГ, ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

24. Розгляд скарг Клієнта та вирішення спорів:
    1. Клієнт, який не погоджується з рішенням Компанії щодо Заяви, має право подати скаргу до Компанії відповідно до встановленої Компанією Процедури розгляду скарг;
    2. Якщо Клієнт не задоволений рішенням Компанії, він має право звернутися до Банку Литви як до органу, що вирішує спори у сфері фінансових послуг, у порядку, встановленому правовими актами Литовської Республіки.
25. Компанія обробляє персональні дані, надані Клієнтом, у суворій відповідності до Закону Литовської Республіки про правовий захист персональних даних, Загального регламенту про захист даних (GDPR) та Політики зберігання персональних даних та контролю доступу до них Компанії. Відповідальність за належну обробку персональних даних Клієнта покладається на всіх працівників Компанії, на яких поширюється дія цієї Процедури.

РОЗДІЛ VII

ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

26. Ця Процедура є обов’язковою для всіх працівників Компанії, функції яких пов’язані з розглядом Заяв Клієнтів та процесами повернення. Співробітники повинні ознайомитися з цією Процедурою та її змінами у внутрішній мережі Компанії (інтранеті).
27. Процедура публікується на вебсайті Компанії.
28. Процедура переглядається та, за потреби, оновлюється не рідше одного разу на рік, а також у разі зміни правових актів, процесів Компанії або виявлення недоліків. За своєчасний перегляд, оновлення та контроль за виконанням Процедури відповідає Керівник Центру підтримки клієнтів.
29. Якщо будь-яке положення цієї Процедури суперечить чинним правовим актам Литовської Республіки, безпосередньо застосовуються положення чинних правових актів.
30. Ця Процедура набуває чинності з дня її затвердження наказом Генерального директора Компанії.