

## მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის პროცედურა

### 1.1. მიზანი და გავრცელების სფერო

1.1.1. წინამდებარე მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის პროცედურის მიზანია სს “პეისერა ბანკი საქართველოს” (შემდგომში - „**ბანკი**“) მომხმარებელთა პრეტენზიების (საჩივრების) განხილვის სამართლიანი, ეფექტური და სათანადო პროცესის ორგანიზება.

1.1.2. წინამდებარე პროცედურა არეგულირებს ბანკის მომხმარებლის მიერ საბანკო პროდუქტებთან თუ სხვა საკითხებთან დაკავშირებით დაფიქსირებული პრეტენზიების ზეპირი, წერილობითი და ელექტრონული ფორმ(ებ)ით მიღება/განხილვის პროცესს, განსაზღვრავს აღნიშნულ პროცესში დადგენილ წესებს და შესაბამისი პირების უფლება-მოვალეობებს.

1.1.3. წინამდებარე პროცედურით უნდა იხელმძღვანელოს ყველა იმ თანამშრომელმა, რომელსაც სამსახურეობრივი მოვალეობების განხორციელების პროცესში შეხება აქვს ან/და პირდაპირ ევალება მომხმარებლის მიერ განცხადებული პრეტენზიის მიღება, დამუშავება, განხილვა და წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრული სხვა ქმედებების განხორციელება.

1.1.4. ბანკი ვალდებულია მომხმარებლებისათვის ხელმისაწვდომი გახადოს ინფორმაცია მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის პროცედურასთან დაკავშირებით.

**ბანკის ნებისმიერ მომხმარებელს აქვს პრეტენზიის გამოხატვის უფლება, თუ მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ მასთან დაკავშირებული გადაწყვეტილება, ქმედება ან ქცევა არის უსამართლო და იწვევს მის დაუთანხმებლობას.**

### 1.2. ტერმინთა განმარტება

1.2.1. **ბანკი** - სს “პეისერა ბანკი საქართველო”; სამართლებრივი ფორმა: სააქციო საზოგადოება; საიდენტიფიკაციო ნომერი: 402204841; ფაქტობრივი მისამართი: საქართველო, თბილისი, 0119, დიდუბის რაიონი, აკაკი წერეთლის გამზ. N4/2; საქართველოს ეროვნულ ბანკში რეგისტრაციის/ლიცენზირების ფორმა: კომერციული ბანკი; რეგისტრაციის მისამართი: საქართველო, თბილისი, 0119, დიდუბის რაიონი, აკაკი წერეთლის გამზ. N4/2; საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი: +995 32 2 22 55 22.

1.2.2. **კლიენტი/მომხმარებელი** - საბანკო პროდუქტის ან/და მომსახურების მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური ან იურიდიული პირი, ან ისეთი ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს.

**1.2.3. პრეტენზია** - მომხმარებლის ნებისმიერი განცხადება (პროცედურით განსაზღვრული **სტანდარტული ფორმით** ან თავისუფალი ფორმით), ან სატელეფონო არხით ან/და ელექტრონული ფორმებით მომართვა, რომლითაც მომხმარებელი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, პრეტენზიას ბანკის ან/და მისი ნებისმიერი პროდუქტის/ მომსახურების მიმართ. სატელეფონო არხით მომართვა არ განიხილება ზეპირ მომართვად. ზეპირი მომართვის შემთხვევაში, ბანკი მომხმარებელს სთავაზობს პრეტენზიის დაფიქსირებას წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრული რომელიმე ფორმით. თუ მომხმარებელი უარს აცხადებს შეთავაზებული ფორმით მომართვაზე, ბანკი აცხადებს, რომ აღნიშნული ზეპირი მიმართვა მიღებული იქნება ცნობად და მასთან დაკავშირებული ღონისძიებები განხორციელდება ბანკის შეხედულებისამებრ.

**1.2.4. პრეტენზიის განხილვა** - მოიცავს მომხმარებელთა პრეტენზიების (საჩივრების) მიღებას, რეგისტრაციას, საკითხის მოკვლევას, პასუხის მომზადებასა და მომხმარებლისთვის მის წარდგენას. რეგისტრაცია, საკითხის მოკვლევა, პასუხის მომზადება და მისი მომხმარებლისთვის წარდგენა არ ვრცელდება მომხმარებლის ზეპირი ფორმით მომართვაზე.

**1.2.5. პრეტენზიათა რეესტრი** - წარმოადგენს მიღებულ პრეტენზიებზე (გარდა ზეპირი ფორმით მომართვისა) ბანკის მიერ წარმოებულ ჩანაწერებს.

**1.2.6. პასუხი** - ბანკის მიერ მომზადებული წერილი ან/და პასუხი (აღნიშნულისთვის წინამდებარე პროცედურით დადგენილი შესაბამისი ფორმით), რომელიც განსაზღვრავს მომხმარებლის პრეტენზიაზე ბანკის პოზიციას.

**1.2.7. სისტემა** - განიმარტება მომხმარებელსა და სს “პეისერა ბანკი საქართველოს” შორის მოქმედი მომსახურების გენერალური ხელშეკრულების შესაბამისად.

**1.2.8. პრეტენზიის მიღებაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი** - ბანკის თანამშრომელ(ებ)ი, რომელიც უფლებამოსილია პრეტენზიის მიღებაზე.

**1.2.9. პრეტენზიის განხილვაზე პასუხისმგებელი პირ(ებ)ი** - ბანკის თანამშრომელი, რომელიც კომპეტენციის და უფლებამოსილების ფარგლებში კოორდინაციას უწევს პრეტენზიების განხილვისა და მათზე რეაგირების პროცესს, ამზადებს საპასუხო წერილს და ახდენს პრეტენზიასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების სისტემაში რეგისტრაციას.

### 1.3. პრეტენზიის განხილვის წესები

**1.3.1.** მომხმარებლის პრეტენზია განიხილება ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობების საუკეთესო პრაქტიკით მიღებული ნორმების დაცვითა და გამჭვირვალობის, კეთილსინდისიერების, სამართლიანობისა და პატივისცემის პრინციპებისა და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

### 1.4. პრეტენზიის მიღება

**1.4.1.** მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირების სურვილის შემთხვევაში ბანკის შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია მომხმარებელს შესთავაზოს პრეტენზიის დაფიქსირების შემდეგ პუნქტში მოცემული ფორმები. თუ მომხმარებელი აფიქსირებს ზეპირ პრეტენზიას. გარდა სატელეფონო საუბრისა, შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს მისი ალტერნატივა პრეტენზიის სტანდარტული/თავისუფალი წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით გამოხატვის სახით.

**1.4.2.** პრეტენზიის არსებობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს ბანკს პრეტენზია წარუდგინოს შემდეგი არხებით:

- ბანკის ოფისში (სტანდარტული ან თავისუფალი წერილობითი ფორმით) - საქართველო, 0119, თბილისი, წერეთლის გამზირი 4/2;

- ბანკის ელ. ფოსტის მისამართზე (სტანდარტული ან თავისუფალი წერილობითი ფორმით) - [claims@paysera.ge](mailto:claims@paysera.ge);
- ბანკის სატელეფონო ცენტრთან დაკავშირებით - +995 32 2 22 55 22;
- ბანკის ვებგვერდის ჩანართის მეშვეობით - <https://www.paysera.ge/v2/ka-GE/dagvikavshidrit>.

1.4.3. მომხმარებელი, პრეტენზიის წარდგენით იძლევა თანხმობას მის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირებული ინფორმაციის, მათ შორის, პერსონალური ინფორმაციის დამუშავებაზე.

#### 1.5. პრეტენზიაში საკლდებულოდ მისათითებელი ინფორმაცია

- ფიზიკური პირის შემთხვევაში - სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, წარმომადგენლობის შემთხვევაში - წარმომადგენლის სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტი;
- იურიდიული პირის შემთხვევაში - საფირმო სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი/რეგისტრაციის ნომერი; წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი და გვარი, მისი უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი;
- ორგანიზაციული წარმონაქმნის შემთხვევაში, რომელიც არ წარმოდგენს იურიდიულ პირს - სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი და გვარი, მისი უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი;
- მომხმარებლის მისამართი;
- პრეტენზიის შევსების თარიღი;
- პრეტენზიის შინაარსი;
- მომხმარებლის მოთხოვნა ბანკის მიმართ;
- საჭიროების შემთხვევაში, პრეტენზიასთან დაკავშირებული სხვა ხელმისაწვდომი დოკუმენტები;
- განმცხადებლის საკონტაქტო ინფორმაცია: ტელეფონის ნომერი ან ელ. ფოსტის მისამართი.

#### 1.6. პრეტენზიის რეგისტრაცია და რეაგირება

1.6.1. პრეტენზიის მიღებისას, გარდა სატელეფონო არხით მიღებისას, მომხმარებელს, იმის მიხედვით რა ფორმით აქვს მომხმარებელს პრეტენზია დაფიქსირებული, ბანკი დაუდასტურებს პრეტენზიის მიღებას.

1.6.2. ბანკში შემოსული პრეტენზიები ექვემდებარება ელექტრონულ აღრიცხვას პრეტენზიების (საჩივრების) რეესტრში, შესაბამისად მათი დამატებით აღრიცხვა შემოსული კორესპონდენციის აღრიცხვისთვის დადგენილი პროცედურით არ ხორციელდება.

1.6.3. პრეტენზიების (საჩივრების) რეესტრში აღრიცხული პრეტენზიები უნდა შეიცავდეს შემდეგ დადასტურებულ მონაცემებს:

- მომხმარებლის სახელი, გვარი ან კომპანიის სახელწოდება;
- პრეტენზიაში მითითებული მისამართი;
- პრეტენზიის მიღების თარიღი და მეთოდი, თანამშრომელი, რომელმაც მიიღო იგი;

- პრეტენზიის ხასიათი (ის მომსახურება ან მისი ნაწილი, რომელსაც ეხება პრეტენზია);
- პრეტენზიის შეჯამება/მოკლე შინაარსი;
- მომხმარებლისთვის გაცემული პასუხის შინაარსი და გაცემის თარიღი;
- პრეტენზიის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები და საბოლოო შედეგი.

1.6.4. მომხმარებელს პასუხი უნდა გაეცეს იმავე საკომუნიკაციო არხის გამოყენებით, რომლითაც პრეტენზია იქნა წარდგენილი, თუ მომხმარებელი სხვაგვარად არ მიუთითებს (მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს პასუხის მიღება პრეტენზიაში მის მიერ დაფიქსირებულ მისამართზე/ელ. ფოსტაზე ან მომხმარებელთან შეთანხმებული სხვა საშუალებით).

1.6.5. პრეტენზიის მიღების შემდგომ, ბანკის პასუხში მითითებული უნდა იყოს პრეტენზიაში დასახელებული საკითხის შესწავლის შედეგები და პრეტენზიის გადაწყვეტის შესაძლო გზები (სეთის არსებობის შემთხვევაში).

1.6.6. **პრეტენზიად არ კვალიფიცირდება** მომხმარებლის განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება ყველა იმ შემთხვევაში, როდესაც ადგილი აქვს სულ მცირე ერთ-ერთს:

- ბანკს წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იგივე პრეტენზია და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს მომხმარებლისთვის აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით;
- პრეტენზია ეხება ბანკის უარს საბანკო პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ბანკს ეკისრება აღნიშნული საბანკო პროდუქტის მომხმარებლისთვის მიწოდების ვალდებულება;
- პრეტენზიის მიზგზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების განწვევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის, „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით;
- მომხმარებლის პრეტენზიაში მითითებული ბანკის ქმედებები არ რეგულირდება სპეციალური კანონებით და არ ექვემდებარება მარეგულირებელი (ზედამხედველობის) ორგანოს ზედამხედველობას.

1.6.7. წინამდებარე წესები **არ გამოიყენება**, თუ მომხმარებლის მომართვა ანონიმურია, რომლის მიხედვით, მომხმარებლის იდენტიფიცირება შეუძლებელია და/ან პრეტენზიაში მოცემულია არასრული, არა წაკითხვადი/რთულად ამოსაკითხი და გაუგებარი ინფორმაცია. ასეთ შემთხვევაში, ბანკის თანამშრომელმა მომხმარებელს უნდა მოსთხოვოს ინფორმაციის დაზუსტება, თუ ეს შესაძლებელია.

1.6.8. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი მომხმარებლის პრეტენზიაში მითითებული ქმედების შესრულებაზე.

1.6.9. ხარისხის მართვის მენეჯერი ვალდებულია აწარმოოს საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის №32/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების განწვევასა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის“ დანართ №8-ში მოცემული სტატისტიკური მონაცემების ანგარიშგება მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ Excel-ის ფორმატით და ყოველთვიურად მიაწოდოს აღნიშნული ანგარიშგება საქართველოს ეროვნულ ბანკს ელექტრონულად, მისამართზე – [cp@nbg.gov.ge](mailto:cp@nbg.gov.ge). ბანკი ვალდებულია აღნიშნული ანგარიშგება დამატებით ატვირთოს საქართველოს ეროვნული ბანკის ელექტრონულ პორტალზე.

1.7. პრეტენზიის (საჩივრის) განხილვის ვადები

1.7.1. მომხმარებელს საპასუხო წერილი ეგზავნება პრეტენზიის სათანადოდ წარდგენიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში, გარდა წინამდებარე პროცედურით დადგენილი გამონაკლისი შემთხვევებისა.

1.7.2. თუ პრეტენზიით ვერ ხდება მომხმარებლის იდენტიფიცირება - 3.5.1. ქვეპუნქტში დადგენილი ერთთვიანი ვადის ათვლა ხორციელდება მომხმარებლის სრული იდენტიფიკაციის მომენტიდან.

1.7.3. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ კანონის ფარგლებში დაფიქსირებული განცხადების/პრეტენზიის განხილვის ვადა განისაზღვრება საჩივრის მიღებიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღისა.

1.7.4. პრეტენზიაზე, რომელიც “საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ” საქართველოს კანონიდან გამომდინარე ექცევა საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველი კომისიის კომპეტენციაში - პასუხის გაცემის ვადა შეადგენს პრეტენზიის დაფიქსირებიდან 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღეს. თუ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო აღნიშნულ ვადაში ვერ ხერხდება საჩივრის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება, საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი ვალდებულია მომხმარებელს აცნობოს დაგვიანების დასაბუთებული მიზეზი, საჩივრის განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების ვადა. ნებისმიერ შემთხვევაში, “საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ” საქართველოს კანონიდან გამომდინარე პრეტენზიაზე, რომელიც ექცევა საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველი კომისიის კომპეტენციაში, საბოლოო პასუხის გაცემის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 35 (ოცდათხუთმეტი) სამუშაო დღეს;

1.7.5. თუ მომხმარებლის პრეტენზია არ დაკმაყოფილდა ან დაკმაყოფილდა ნაწილობრივ, მომხმარებელს პასუხის გაცემასთან ერთად უნდა ეცნობოს პრეტენზიის არ დაკმაყოფილების მიზეზი, ისევე როგორც მისი გადაჭრის სხვა საშუალებები, მათ შორის და არა მხოლოდ, შესაძლო დავის გადაწყვეტის საშუალებები და მომხმარებლის უფლებები.

1.7.6. მომხმარებლის პრეტენზია, მის გამოკვლევასთან დაკავშირებული მასალები და დოკუმენტები და მომხმარებლისთვის გაცემული პასუხი ინახება “კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ” საქართველოს კანონის, ეროვნული ბანკის შესაბამისი ნორმატიული აქტებისა და საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამისად განსაზღვრული ვადით.

## 1.8. უკუკავშირი მომხმარებელთან

1.8.1. მომხმარებლის მხრიდან დაფიქსირებული პრეტენზიის განხილვის, მომხმარებელთან კომუნიკაციისა და უკუკავშირის პროცესების მართვას და კოორდინაციას უზრუნველყოფს ბანკის ხარისხის მართვის მენეჯერი.

1.8.2. ხარისხის მართვის მენეჯერი ვალდებულია:

- მოიკვლიოს მომხმარებლის მიერ პრეტენზიაში აღწერილი გარემოებები, საჭიროების შემთხვევაში დაუკავშირდეს პრეტენზიის მიმღებ პირს ან თავად მომხმარებელს. ასევე უფლებამოსილია პრეტენზიის მოკვლევისათვის მოითხოვოს ბანკის სხვა სტრუქტურული ერთეულებისგან დამატებითი ინფორმაცია, მათ შორის მომხმარებელთან გაფორმებული ან მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის ელექტრონული ასლი და სხვა;
- პრეტენზიის განხილვისას, გამოავლინოს ფაქტთან დაკავშირებული გარემოებები და გამოვლენილი გარემოებებისა და ბანკში მოქმედი შესაბამისი შიდა მარეგულირებელი დოკუმენტების გათვალისწინებით, უზრუნველყოს შესაბამისი მიმართულებების ჩართვა.

1.8.3. მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ინფორმაცია პრეტენზიის განხილვის შედეგების შესახებ ბანკის მხრიდან საპასუხო წერილის მიღებამდე. ასეთ შემთხვევაში შესაძლებელია მომხმარებელს ეცნობოს ინფორმაცია მხოლოდ პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობის სტადიების შესახებ. დაუშვებელია განხილვაში მონაწილე პირების ვინაობის ან/და მათი საკონტაქტო მონაცემების მიწოდება.

1.8.4. საპასუხო წერილი ბანკის მიერ შეიძლება გაეგზავნოს, როგორც უშუალოდ მომხმარებელს, ასევე მისგან შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე პირს.

## 1.9. დასკვნითი დებულებები

1.9.1. ბანკი უფლებამოსილია წინამდებარე დოკუმენტში პერიოდულად შეიტანოს ცვლილებები და დამატებები. განახლებული დოკუმენტი ცვლილების თარიღის მითითებით საჯაროდ ხელმისაწვდომია ბანკის ვებგვერდზე.

1.9.2. მომხმარებელი უფლებამოსილია ბანკის მიმართ პრეტენზიის დაფიქსირების მიზნით მიმართოს სამართლებრივი დაცვის სხვა საშუალებებს და პრეტენზია წარადგინოს ბანკის ზედამხედველ შესაბამის ორგანოში:

### **საქართველოს ეროვნულ ბანკი**

- მისამართი: ზვიად გამსახურდიას სანაპირო #1, თბილისი 0114 საქართველო;
- ელექტრონული ფოსტის მისამართი: [info@nbg.gov.ge](mailto:info@nbg.gov.ge)
- გაეცანით მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებ გვერდსა – [www.nbg.gov.ge/cp](http://www.nbg.gov.ge/cp) და ცხელ ხაზზე – 032 2 406 406

### **საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველი კომისია**

„საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონიდან გამომდინარე, მომსახურებასთან დაკავშირებული პრეტენზიით მომხმარებელი უფლებამოსილია, სს პეისერა ბანკი საქართველოსათვის საჩივრით (პრეტენზიით) მიმართვის დღიდან არაუგვინეს 6 (ექვსი) თვის განმავლობაში, ასევე მიმართოს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილ შემთხვევებში და განსაზღვრული წესით.

### **საქართველოს საერთო სასამართლო**

მომხმარებელს უფლება აქვს მიმართოს სასამართლოს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველი კომისიისათვის მიმართვის გარეშე.

დანართი დოკუმენტი:

დანართი N1 - პრეტენზიის (საჩივრის) სტანდარტული ფორმა

კლიენტების პრეტენზიების (საჩივრების) წარდგენისა და განხილვის წესები 13.07.2023-09.03.2025