განახლდა: 18-03-2022

კლიენტების პრეტენზიების (საჩივრების) წარდგენისა და განხილვის წესები

ზოგადი დებულებები

1.კლიენტთა პრეტენზიების (საჩივრების) წარდგენისა და განხილვის წესები (შემდგომში „წესები“) განსაზღვრავს კლიენტის პრეტენზიების (საჩივრების) წარდგენის, განხილვის და მათზე პასუხის გაცემის მოთხოვნებს.

2. წინამდებარე წესების მიზანია კლიენტთა პრეტენზიების (საჩივრების) მართვის სამართლიანი, ეფექტური და სათანადო პროცესის ორგანიზება.

3. ზოგადი ტერმინები:

3.1. **პეისერა ბანკი საქართველო** -სს “პეისერა ბანკი საქართველო” (საქართველოს რეზიდენტი, საიდენტიფიკაციო ნომერი 402204841).

სს “პეისერა ბანკი საქართველოსათვის” პრეტენზიის (საჩივრის) წარდგენისა და განხილვლის მიზნებისათვის, დაწესებულებას წარმოადგენს სს “პეისერა ბანკი საქართველო” (საქართველოს რეზიდენტი, საიდენტიფიკაციო ნომერი 402204841)

3.2. **კლიენტი** - საფინანსო პროდუქტის მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი, აგრეთვე ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს.

3.3. **საჩივარი (პრეტენზია)** - კლიენტის წერილობით (პეისერა ბანკი საქართველოს მიერ განსაზღვრული ფორმით ან თავისუფალი ფორმით) ან სატელეფონო არხით ან/და ელექტრონული ფორმებით მომართვა. სატელეფონო არხით მომართვა არ განიხილება ზეპირ მომართვად. ზეპირი მომართვის შემთხვევაში, პეისერა ბანკი საქართველო კლიენტს სთავაზობს პრეტენზიის დაფიქსირებას წინამდებარე წესების 5.1 პუნქტით განსაზღვრული რომელიმე ფორმით. თუ კლიენტი უარს აცხადებს შეთავაზებული ფორმით მომართვაზე, პეისერა ბანკი საქართველო აცხადებს, რომ აღნიშნული ზეპირი მიმართვა მიღებული იქნება ცნობად და მასთან დაკავშირებული ღონისძიებები განხორციელდება ბანკის შეხედულებისამებრ.

3.4. **საჩივრების (პრეტენზიის) განხილვა** - მოიცავს კლიენტთა პრეტენზიების (საჩივრების) მიღებას, რეგისტრაციას, საკითხის მოკვლევას, პასუხის მომზადებასა და მისი კლიენტისთვის წარდგენას. რეგისტრაცია, საკითხის მოკვლევა, პასუხის მომზადება და მისი კლიენტისთვის წარდგენა არ ვრცელდება კლიენტის ზეპირი ფორმით მომართვაზე.

3.5. **პრეტენზიათა (საჩივართა) რეესტრი**-არის მიღებულ პრეტენზიებზე (გარდა ზეპირი ფორმით მომართვისა) ბანკის მიერ წარმოებული ჩანაწერები.

3.6. **პასუხი** - პრეტენზიაზე (საჩივარზე) პეისერა ბანკი საქართველოს წერილობითი ან კლიენტთან შეთანხმებული/ კლიენტის მიერ არჩეული ფორმით ან პრეტენზიის (საჩივრის) წარდგენის იდენტური ფორმით გაცემული პასუხი, რომლითაც კლიენტს ეცნობება საკითხის შესწავლის შედეგები და, სადაც შესაძლებელია, პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობები.

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

4. წინამდებარე წესები არ გამოიყენება, როდესაც:

4.1. კლიენტის პრეტენზიაში (საჩივარში) მითითებული პეისერა ბანკი საქართველოს ქმედებები არ რეგულირდება სპეციალური კანონებით და არ ექვემდებარება მარეგულირებელი (ზედამხედველობის) ორგანოს ზედამხედველობას;

4.2. პეისერა ბანკი საქართველო არ არის პასუხისმგებელი კლიენტის პრეტენზიაში (საჩივარში) მითითებული ქმედების შესრულებაზე;

4.3. პეისერა ბანკი საქართველოს წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე კლიენტის იგივე პრეტენზია (საჩივარი) და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით;

4.4. კლიენტის პრეტენზია (საჩივარი) ეხება პეისერა ბანკი საქართველოს უარს კლიენტისათვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა პეისერა ბანკი საქართველოს ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება;

4.5. პრეტენზიის (საჩივრის) მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის, „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით;

4.6. კლიენტის ანონიმურ მომართვას, რომლის მიხედვით, კლიენტის იდენტიფიცირება შეუძლებელია.

პრეტენზიის (საჩივრის) წარდგენა

5. **პრეტენზიის (საჩივრის) წარდგენა - კლიენტს შეუძლია პეისერა ბანკ საქართველოს პრეტენზია (საჩივარი) წარუდგინოს შემდეგი გზებით:**

5.1.პეისერა ბანკი საქართველოს ოფისში - საქართველო, 0119, თბილისი, წერეთლის გამზირი 4/2;

5.2. ელ. ფოსტის მისამართზე info@paysera.ge;

5.3. პეისერა ბანკი საქართველოს სატელეფონო ცენტრში დაკავშირებით +995 32 222 55 22

5.4. პეისერა ბანკი საქართველოს ონლაინ მომსახურების სისტემის მეშვეობით https://www.paysera.ge/v2/ka-GE/dagvikavshidrit, ატვირთვის გზით (აირჩიეთ "შეტყობინების გაგზავნის" ოფცია).

6. პრეტენზიაში (საჩივარში) კლიენტმა უნდა მიუთითოს:

6.1. ფიზიკური პირის შემთხვევაში - სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, წარმომადგენლობის შემთხვევაში - წარმომადგენლის სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტი

6.2. კლიენტის მისამართი;

6.3. ორგანიზაციული წარმონაქმნის შემთხვევაში, რომელიც არ წარმოდგენს იურიდიულ პირს - სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი და გვარი, მისი უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი.

6.4. კლიენტის მისამართი;

6.5. პრეტენზიის (საჩივრის) შევსების თარიღი;

6.6. პრეტენზიის (საჩივრის) შინაარსი;

6.7. კლიენტის მოთხოვნა ბანკის მიმართ;

6.8. საჭიროების შემთხვევაში, საჩივართან დაკავშირებული სხვა ხელმისაწვდომი დოკუმენტები;

6.9. განმცხადებლის საკონტაქტო ინფორმაცია: ტელეფონის ნომერი ან ელ.ფოსტის მისამართი;

პრეტენზიის (საჩივრის) დამუშავება

7. საჩივრის დამუშავება

მიღებული პრეტენზიები აღირიცხება პრეტენზიების (საჩივრების) რეესტრში, რომელიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ დადასტურებულ მონაცემებს:

7.1. კლიენტის სახელი, გვარი ან კომპანიის სახელწოდება;

7.2. პრეტენზიაში (საჩივარში) მითითებული მისამართი;

7.3. პრეტენზიის (საჩივრის) მიღების თარიღი და მეთოდი, თანამშრომელი, რომელმაც მიიღო იგი;

7.4. პრეტენზიის (საჩივრის) შეჯამება/მოკლე შინაარსი;

7.5. ის მომსახურება ან მისი ნაწილი, რომელსაც ეხება პრეტენზია (საჩივარი);

7.6. კლიენტისთვის პასუხის გაცემის თარიღი;

7.7. პრეტენზიის (საჩივრის) განხილვის საბოლოო შედეგი/გადაწყვეტა.

8. პრეტენზია (საჩივარი) არ უნდა იყოს მიღებული ან განხილული თუ:

8.1. პრეტენზია (საჩივარი) არ შეესაბამება მე-5 და მე-6 მუხლებში დადგენილ მოთხოვნებს;

8.2. პრეტენზიაში (საჩივარში) მოცემულია არასრული, არა წაკითხვადი/რთულად ამოსაკითხი და გაუგებარი ინფორმაცია. პეისერა ბანკი საქართველოს თანამშრომელმა კლიენტს უნდა მოსთხოვოს ინფორმაციის დაზუსტება, თუ ეს შესაძლებელია.

9. კლიენტის პრეტენზია (საჩივარი) განიხილება ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობების საუკეთესო პრაქტიკით მიღებული ნორმების დაცვითა და გამჭვირვალობის, კეთილსინდისიერების, სამართლიანობისა და პატივისცემის პრინციპებისა და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

10. პრეტენზია (საჩივარი) მუშავდება და მასზე პასუხის გაცემა ხორციელდება შემდეგი წესით: თუ პრეტენზიის (საჩივრის) განსახილველად საჭირო არ არის დამატებითი დოკუმენტები ან ინფორმაცია ან მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებული სამართლებრივი აქტები, რომლებიც შესასრულებლად სავალდებულოა პეისერა ბანკი საქართველოსათვის (როგორიცაა საერთაშორისო ორგანიზაციების გადახდის ბარათის წესები), არ ადგენს განსხვავებულ ვადებს, კლიენტის პრეტენზიაზე (საჩივარზე) პასუხის გაცემა ხორციელდება კლიენტის მიერ სათანადოდ წარდგენილი პრეტენზიის (საჩივრის) მიღებიდან ერთი თვის ვადაში, ხოლო საჩივარზე (პრეტენზიაზე) რომელიც "საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ" საქართველოს კანონიდან გამომდინარე ექცევა საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველი კომისიის კომპეტენციაში - 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში.

11. თუ პეისერა ბანკი საქართველოსგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო, კლიენტის პრეტენზიაზე (საჩივარზე), პასუხის გაცემა ვერ ხორციელდება წინამდებარე წესების მე-10 მუხლით განსაზღვრულ ვადაში, პეისერა ბანკი საქართველო კლიენტის ატყობინებს დაგვიანების მიზეზს და საბოლოო პასუხის გაგზავნის ვადას. ნებისმიერ შემთხვევაში, "საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ" საქართველოს კანონიდან გამომდინარე პრეტენზიაზე (საჩივარზე), რომელიც ექცევა საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველი კომისიის კომპეტენციაში, საბოლოო პასუხის გაცემის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 35 (ოცდათხუთმეტი) სამუშაო დღეს;

12. პრეტენზიაზე (საჩივარზე) პასუხის გაცემა ხორციელდება კლიენტის მიერ არჩეული ფორმით, ხოლო თუ კლიენტის მიერ პასუხის გაცემის ფორმა არ იქნა განსაზღვრული, მაშინ პასუხის გაცემა ხორციელდება წერილობითი და კლიენტს მიეწოდება ბანკისათვის მისაღები გზით.

13. როდესაც კლიენტის პრეტენზია (საჩივარი) არ დაკმაყოფილდა ან დაკმაყოფილდა მხოლოდ ნაწილობრივ, კლიენტს პასუხის გაცემასთან ერთად უნდა ეცნობოს პრეტენზიის (საჩივრის) არ დაკმაყოფილების მიზეზი, ისევე როგორც მისი გადაჭრის სხვა საშუალებები, მათ შორის და არა მხოლოდ, შესაძლო დავის გადაწყვეტის საშუალებები და კლიენტის უფლებები.

14. კლიენტის პასუხი უნდა გაეცეს იმავე საკომუნიკაციო არხის გამოყენებით, რომლითაც პრეტენზია (საჩივარი) იქნა წარდგენილი, თუ კლიენტი სხვაგვარად არ მიუთითებს.

15. კლიენტის პრეტენზია (საჩივარი), მის გამოკვლევასთან დაკავშირებული მასალები და დოკუმენტები და კლიენტისთვის გაცემული პასუხი ინახება 'კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ' საქართველოს კანონის, ეროვნული ბანკის შესაბამისი ნორმატიული აქტებისა და საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამისად განსაზღვრული ვადით.

საბოლოო დებულებები

16. აღნიშნული წესები საჯაროდ ხელმისაწვდომია პეისერა ბანკი საქართველოს ვებგვერდზე.

17. თუ კლიენტი არ არის კმაყოფილი პეისერა ბანკი საქართველო ის მიერ მიღებული გადაწყვეტილებით, იგი უფლებამოსილია სამართლებრივი დაცვის სხვა საშუალებებს მიმართოს და საჩივარი წარადგინოს პეისერა ბანკი საქართველო ის საქმიანობის ზედამხედველ შესაბამის ორგანოში:

17.1. საქართველოს ეროვნულ ბანკში, შემდეგი გზით:

17.1.1. საფოსტო გზავნილით შემდეგ მისამართზე ზვიად გამსახურდიას სანაპირო #1, თბილისი 0114 საქართველო;

17.1.2. ელექტრონული ფოსტით info@nbg.gov.ge

.

გაცნობებთ, რომ 2023 წლის 01 აგვისტოდან, საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ” საქართველოს კანონიდან გამომდინარე მომსახურებასთან დაკავშირებული პრეტენზიით კლიენტი უფლებამოსილია, 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.

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

მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდსა http://www.nbg.gov.ge/cp და ცხელ ხაზზე – 032 2 2 406 406.

17.3. Paysera Albania SH.P.K.-სთან დაკავშირებით:

17.3.1. ალბანეთის ბანკში, მისამართზე: Selia Qendrore No. 1 e Bankës së Shqipërisë, Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tiranë, Albania, შემდეგი გზებით:

17.3.1.1. საფოსტო გზავნილით მისამართზე: Selia Qendrore No. 2 e Bankës së Shqipërisë, Bulevardi "Dëshmorët e Kombit", No. 3, Tiranë, Albania;

17.3.1.2. ელექტრონული ფოსტით მისამართზე: public@bankofalbania.org;

17.3.1.3. ვებგვერდზე გადასვლით: https://www.bankofalbania.org/Aksesi_ne_informacion/.