

## პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურა

### 1. შესავალი

- 1.1. წინამდებარე პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურა (შემდგომში - პროცედურა) არეგულირებს სს ჰემ ბანკის კლიენტის მხრიდან პრეტენზიის დაფიქსირებისა და შემდგომში პრეტენზიების მართვის პროცესს, განსაზღვრავს აღნიშნულ პროცესში დადგენილ წესებს და შესაბამისი პირების უფლება-მოვალეობებს.
- 1.2. ბანკის ნებისმიერ კლიენტს აქვს პრეტენზიის გამოხატვის უფლება, თუ კლიენტი მიიჩნევს, რომ მასთან დაკავშირებული გადაწყვეტილება, ქმედება ან ქცევა არის უსამართლო და იწვევს მის დაუთანხმებლობას.
- 1.3. ბანკი ვალდებულია მიიღოს კლიენტის პრეტენზია მიუხედავად იმისა, თუ რა პერიოდია გასული პრეტენზიაში აღნიშნული საკითხის წარმოშობიდან.
- 1.4. კლიენტის პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელია პრეტენზიების მართვის დეპარტამენტი (შემდგომში - **პრეტენზიის მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულება**).

### 2. ტერმინთა განმარტება

წინამდებარე პროცედურის მიზნებისათვის ტერმინებს გააჩნიათ შემდეგი მნიშვნელობები:

- 2.1. **ბანკი** - სს ჰემ ბანკი.  
სამართლებრივი ფორმა: სააქციო საზოგადოება;  
საიდენტიფიკაციო ნომერი: 405555359;  
ფაქტობრივი მისამართი: საქართველო, ქალაქი თბილისი, რაიონი ვაკე, გამზირი ვაჟა-ფშაველა, N 71, ოფისი N 21, სართული 4, I ბლოკი, ნიშნული 11,10;  
საქართველოს ეროვნულ ბანკში რეგისტრაციის/ლიცენზირების ფორმა: კომერციული ბანკი;  
რეგისტრაციის მისამართი: საქართველო, ქალაქი თბილისი, რაიონი ვაკე, გამზირი ვაჟა-ფშაველა, N 71, ოფისი N 21, სართული 4, I ბლოკი, ნიშნული 11,10;  
საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი: +995 32 2801 177.
- 2.2. **პირი** - ფიზიკური ან იურიდიული პირი, ან ისეთი ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს.
- 2.3. **კლიენტი** - საბანკო პროდუქტის ან/და მომსახურების მიმღები ან ასეთი განზრახვის მქონე ფიზიკური ან იურიდიული პირი, ან ისეთი ორგანიზაციული წარმონაქმნი რომელიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს.
- 2.4. **პრეტენზია** - კლიენტის ნებისმიერი განცხადება (პროცედურით განსაზღვრული ფორმით), რომლითაც კლიენტი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, საჩივარს ბანკის ან/და მისი ნებისმიერი პროდუქტის/ მომსახურების მიმართ და რომლითაც კლიენტი ითხოვს მომსახურების ნაკლის/ ხარვეზის აღმოხვრას, ბანკის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების შეცვლას, სადავოს ხდის ბანკის მიერ ვალდებულებების შესრულებას, მიუთითებს არასწორ ინფორმაციის მიღებაზე ან მოითხოვს მტკიცებულებას, მიუთითებს ბანკის მიერ არაეთიკურ, არაკეთილსინდისიერ ან სხვა სახის ქმედებაზე/მოპყრობაზე, მათ შორის ბანკის თანამშრომელთა ქცევაზე მომსახურების გაწევისას.
- 2.5. **საპასუხო წერილი** - ბანკის მიერ მომზადებული წერილი ან/და პასუხი (აღნიშნულისთვის წინამდებარე პროცედურით დადგენილი შესაბამისი ფორმით), რომელიც განსაზღვრავს კლიენტის პრეტენზიაზე ბანკის პოზიციას.
- 2.6. **საბარათე ინსტრუმენტი** - საგადახდო ინსტრუმენტი, მათ შორის, საგადახდო ბარათი, მობილური ტელეფონი, კომპიუტერი ან სხვა ტექნოლოგიური მოწყობილობა, რომელშიც

ჩაწერილია/ინტეგრირებულია შესაბამისი საგადახდო აპლიკაცია და რომლის საშუალებით კლიენტს შეუძლია განახორციელოს საბარათე ოპერაციის ინიცირება.

2.7. **ციფრული საგადახდო არხი** - ინტერნეტ ბანკი; მობილბანკი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

### 3. **პრეტენზიის მიღება**

3.1. **კლიენტის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირების სურვილის შემთხვევაში ბანკის** შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია **კლიენტს** შესთავაზოს **პრეტენზიის** დაფიქსირების წერილობითი ან ელექტრონული ფორმა. თუ **კლიენტი** აფიქსირებს ზეპირ **პრეტენზიას**, შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს **კლიენტს** მისი ალტერნატივა **პრეტენზიის** სტანდარტული/თავისუფალი წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით გამოხატვის სახით.

3.2. **კლიენტს პრეტენზია** შეუძლია დააფიქსიროს შემდეგი ფორმებითა და არხების მეშვეობით:

3.2.1. წერილობითი - **ბანკის** იურიდიულ მისამართზე **პრეტენზიის** სტანდარტული წერილობითი ფორმით ან თავისუფალი წერილობითი ფორმით გაგზავნით. წერილობითი **პრეტენზიის** სტანდარტული ფორმა დადგენილია წინამდებარე პროცედურის დანართი 1-ით;

3.2.2. ელექტრონული - **ბანკის ციფრული საგადახდო არხით**, **ბანკის** ვებ-გვერდის [www.hashbank.ge](http://www.hashbank.ge) ან/და **ბანკის** ოფიციალური ფეისბუქ გვერდის მეშვეობით;

3.2.3. ზეპირი სახით - **ბანკის** სატელეფონო ცენტრის ნომერზე **პრეტენზიის** დაფიქსირების გზით. სატელეფონო ცენტრის ნომერია: +995 32 280 11 77;

3.2.4. **ბანკის** ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული ჩათბოტის მეშვეობით.

3.3. **კლიენტი** უფლებამოსილია **ბანკის** მიმართ პრეტენზიის დაფიქსირების მიზნით მიმართოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს.

### 4. **პრეტენზიაზე რეაგირება**

4.1. **პრეტენზიის** მიღებისას, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, **კლიენტს** წერილობით/ელექტრონულად, იმის მიხედვით რა ფორმით აქვს **კლიენტს პრეტენზია** დაფიქსირებული, **ბანკი** დაუდასტურებს პრეტენზიის მიღებას.

4.2. **პრეტენზიის** დაფიქსირების შემდგომ, **კლიენტს** დამატებით ეცნობება **პრეტენზიისა** და მისი ფაქტობრივი გარემოებების პირველადი მოკლევის ვადა, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს 1 თვეს. ამასთან, იმ შემთხვევაში, თუ **პრეტენზიის** განხილვისათვის აუცილებელია დამატებითი ვადა **კლიენტს** დამატებით ეცნობება შეცვლილი ვადის თაობაზე წინამდებარე პროცედურის შესაბამისად.

4.3. **პრეტენზიის** დაფიქსირების შემდგომ, **პრეტენზიის** მიმღები შესაბამისი თანამშრომელი **პრეტენზიას** უგზავნის **პრეტენზიის მართვაზე პასუხისმგებელ მიმართულებას**.

4.4. **პრეტენზიის მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულების** შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია მოიკვლიოს **კლიენტის** მიერ **პრეტენზიაში** აღწერილი გარემოებები, საჭიროების შემთხვევაში დაუკავშირდეს **პრეტენზიის** მიმღებ თანამშრომელს ან თავად **კლიენტს**. **პრეტენზიის მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულების** შესაბამისი თანამშრომელი უფლებამოსილია **პრეტენზიის** მოკვლევისათვის მოითხოვოს **ბანკის** სხვა სტრუქტურული ერთეულებისგან დამატებითი ინფორმაცია, მათ შორის **კლიენტთან** გაფორმებული ან მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის ელექტრონული ასლი და სხვა.

### 5. **პრეტენზიის მიღებიდან გამონაკლისები**

5.1. **ბანკი** უფლებამოსილია არ მიიღოს **კლიენტის** პრეტენზია, თუ:

5.1.1. **ბანკს** წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე **კლიენტის** იგივე პრეტენზია და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.

- 5.1.2. **კლიენტის პრეტენზია** ეხება **ბანკის** უარს **კლიენტისათვის** ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა **ბანკს** ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება.
- 5.1.3. **პრეტენზიის** მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის, „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.
- 6. პრეტენზიის განხილვის ვადები**
- 6.1. **პრეტენზიის მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულების** შესაბამისი თანამშრომელი **კლიენტს** საპასუხო წერილს უგზავნის **პრეტენზიის** დაფიქსირებიდან და, საჭიროების შემთხვევაში, **კლიენტის** იდენტიფიკაციიდან 1 თვის ვადაში (გარდა წინამდებარე პროცედურით დადგენილი გამონაკლისი შემთხვევებისა), წერილობით ან ელექტრონულად (მომხმარებელთან შეთანხმებით ან/და **პრეტენზიის** დაფიქსირების მეთოდის იდენტურად) ან ზეპირი პრეტენზიის შემთხვევაში სატელეფონო ცენტრის მეშვეობით აცნობებს საკითხის შესწავლის შედეგებს და, სადაც შესაძლებელია, შესთავაზებს **პრეტენზიის** გადაწყვეტის პირობებს.
- 6.2. **საპასუხო წერილი** უნდა მოიცავდეს **პრეტენზიის** შესწავლის შედეგებსა და გადაწყვეტის პირობებს.
- 6.3. იმ შემთხვევაში, თუ გარკვეული **პრეტენზიის** განხილვისა და მასზე რეაგირებისათვის, **პრეტენზიის** კომპლექსურობიდან გამომდინარე აუცილებელია 1 თვეზე მეტი ვადა, **პრეტენზიის მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულების** შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია მოახდინოს აღნიშნულის თაობაზე **კლიენტის** ინფორმირება და აცნობოს **პრეტენზიის** განხილვისა და რეაგირების საბოლოო ვადა.
- 6.4. **ბანკის საბარათე ინსტრუმენტის** მფლობელის **პრეტენზია** განხორციელებულ ოპერაციასთან დაკავშირებით განხილულ უნდა იქნას **პრეტენზიის** წარდგენიდან არაუგვიანეს 20 სამუშაო დღისა. თუ **ბანკისაგან** დამოუკიდებელი მიზეზების გამო აღნიშნულ ვადაში ვერ ხერხდება **პრეტენზიის** განხილვა და მასზე გადაწყვეტილების მიღება, **ბანკი** აცნობებს **საბარათე ინსტრუმენტის** მფლობელს დაგვიანების დასაბუთებულ მიზეზს, **პრეტენზიის** განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების ვადას. **პრეტენზიაზე** გადაწყვეტილების მიღებისა და **საბარათე ინსტრუმენტის** მფლობელისთვის გაცნობის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს **პრეტენზიის** მიღებიდან 55 სამუშაო დღეს.
- 6.5. იმ შემთხვევაში თუ **პრეტენზია** ეხება თანხას, რომელიც საერთაშორისო საბარათე სქემის (Visa, MasterCard და სხვა) წესების მიხედვით შეიძლება გახდეს დავის საგანი ან/და უკვე წარმოადგენს დავის საგანს, **ბანკის** მიერ ასეთი **პრეტენზია** განიხილება შესაბამისი საბარათე სქემის პირობების შესაბამისად (მათ შორის შესაბამისი საბარათე სქემის მიერ დადგენილი ვადების გათვალისწინებით) და **კლიენტს** დავის განხილვისათვის დაეკისრება შესაბამისად დადგენილი საკომისიო. ამასთან, აღნიშნულ შემთხვევაში, **ბანკი კლიენტს** დავის განხილვისათვის დამატებით ავსებინებს შესაბამის აპლიკაციას/განაცხადს, რომელშიც მიეთითება საერთაშორისო საბარათე სქემის წესების მიხედვით დავის განხილვისათვის აუცილებელი ინფორმაცია.
- 6.6. **საბარათე ინსტრუმენტის** ემიტენტის პრეტენზიას, მის მიერ გამოშვებული ქართული **საბარათე ინსტრუმენტით** **ბანკის** ექვირინგის ქსელში განხორციელებული არავტორიზებული ოპერაციის შესახებ **ბანკი** განიხილავს და მიღებულ გადაწყვეტილებას დაუბრუნებს **საბარათე ინსტრუმენტის** ემიტენტს მოთხოვნის მიღებიდან 15 სამუშაო დღის განმავლობაში. ობიექტური მიზეზების გათვალისწინებით და ემიტენტთან შეთანხმებით, ვადა შესაძლებელია

- გახანგრძლივდეს მოთხოვნის მიღებიდან 25 სამუშაო დღემდე. ემიტენტთან კომუნიკაცია ხორციელდება იმ არხით, რა არხითაც **ბანკს** მიმართა **საბარათე ინსტრუმენტის** ემიტენტმა.
7. **კლიენტს საპასუხო წერილი** ეგზავნება მის მიერ განაცხადში დაფიქსირებულ მისამართზე/ელ.ფოსტაზე, კლიენტთან შეთანხმებული სხვა საშუალებით ან პრეტენზიის მომართვის ფორმის შესაბამისად. **პრეტენზიების აღრიცხვა და ანგარიშგება**
- 7.1. **პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულება უზრუნველყოფს მიღებული პრეტენზიების, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, აღრიცხვასა და ჩანაწერების წარმოებას, რომელიც შეიცავს შემდეგ სავალდებულო ინფორმაციას:**
- 7.1.1. **პრეტენზიის** განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემებს;
- 7.1.2. **პრეტენზიის** ხასიათს;
- 7.1.3. **ბანკის** პასუხის შინაარსს;
- 7.1.4. პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებულ ღონისძიებებსა და საბოლოო შედეგს.
- 7.2. საქართველოს ეროვნული ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში **პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულება უზრუნველყოფს აღნიშნული ჩანაწერების (სადაც მოცემული იქნება ამომწურავი ინფორმაცია) მოთხოვნიდან ერთი კვირის ვადაში საქართველოს ეროვნული ბანკისათვის მიწოდებას. თუ აღნიშნულ ვადაში ინფორმაციის მიუწოდებლობა გამოწვეულია ბანკისაგან დამოუკიდებელი მიზეზებით, ბანკი ვალდებულია ერთი კვირის ვადაში მიაწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს შეფერხების მიზეზი და ინფორმაციის მოწოდების სავარაუდო ვადა.**
- 7.3. **პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულება ყოველთვიურად უზრუნველყოფს მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ სტატისტიკური მონაცემების ანგარიშგებას საქართველოს ეროვნული ბანკისათვის, ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესით დადგენილი ფორმითა და წესით (მათ შორის ელექტრონული ფორმით საქართველოს ეროვნული ბანკის შესაბამის საკონტაქტო ელექტრონულ ფოსტაზე გაგზავნასა და ელექტრონულ პორტალზე ატვირთვას).**
8. **საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისია**
- 8.1. საგადახდო მომსახურების მომხმარებელ ფიზიკურ პირს, ხოლო მომხმარებელ იურიდიულ პირსა და იურიდიული პირის სტატუსის არმქონე ორგანიზაციულ წარმონაქმნს იმ შემთხვევაში, თუ ისინი აკმაყოფილებენ საქართველოს ეროვნული ბანკის სამართლებრივი აქტით დადგენილ კრიტერიუმებს, უფლება აქვთ, ბანკის წინააღმდეგ საჩივრით მიმართონ საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას (შემდგომ – კომისია) მხოლოდ ბანკისათვის წარდგენილი საჩივრის დადგენილ ვადაში დაუკმაყოფილებლობის (მათ შორის, პასუხის გაუცემლობის) ან ნაწილობრივ დაუკმაყოფილების შემთხვევაში. ამ პუნქტით გათვალისწინებული მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს, თუ საჩივრით გათვალისწინებული დავის საგნის ღირებულება 50 000 ლარს ან უცხოურ ვალუტაში 50 000 ლარის ეკვივალენტს არ აღემატება. მომხმარებელს უფლება აქვს, მიმართოს სასამართლოს კომისიისთვის მიმართვის გარეშე.
- 8.2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს საგადახდო მომსახურების პროვაიდერისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 თვისა.
- 8.3. დავების განმხილველი კომისია დავას განიხილავს უსასყიდლოდ.
9. **პროცედურის ადმინისტრირება და ცვლილებების შეტანა**

- 9.1. **პრეტენზიის მართვაზე პასუხისმგებელი მიმართულება** უზრუნველყოფს წინამდებარე პროცედურის ადმინისტრირებას.
- 9.2. **ბანკი** უფლებამოსილია წინამდებარე დოკუმენტში პერიოდულად შეიტანოს ცვლილებები და დამატებები.
- 9.3. განახლებული დოკუმენტი ცვლილების თარიღის მითითებით გამოქვეყნდება ბანკის ვებ-გვერდზე.