დოკუმენტი განახლდა: 30.03.2026

მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის პროცედურა

1. მიზანი და გავრცელების სფერო

1.1. წინამდებარე პროცედურის მიზანია სს “პეისერა ბანკი საქართველოს” მომხმარებელთა პრეტენზიების (საჩივრების) განხილვის სამართლიანი, ეფექტური და გამჭვირვალე პროცესის უზრუნველყოფა.

1.2. პროცედურა არეგულირებს მომხმარებლის მიერ საბანკო პროდუქტებთან ან სხვა საკითხებთან დაკავშირებით დაფიქსირებული პრეტენზიების ზეპირი, წერილობითი და ელექტრონული ფორმით მიღებისა და განხილვის პროცესს, განსაზღვრავს აღნიშნულ პროცესში მოქმედ წესებს და შესაბამისი პირების უფლება-მოვალეობებს.

1.3. პროცედურით უნდა იხელმძღვანელოს ყველა იმ თანამშრომელმა, რომელსაც სამსახურეობრივი მოვალეობების განხორციელებისას შეხება აქვს ან/და ევალება მომხმარებლის პრეტენზიის მიღება, დამუშავება, განხილვა ან პროცედურით განსაზღვრული სხვა ქმედებების განხორციელება. ბანკი უზრუნველყოფს, რომ მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის პროცედურის შესახებ ინფორმაცია იყოს მომხარებლებისთვის ხელმისაწვდომი.

ბანკის ნებისმიერ მომხმარებელს უფლება აქვს გამოხატოს პრეტენზია, თუ მიიჩნევს, რომ მის მიმართ ან მასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება, განხორციელებული ქმედება ან ქცევა არის უსამართლო

2. ტერმინთა განმარტება

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.

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.

პრეტენზია - მომხმარებლის ნებისმიერი მომართვა (პროცედურით განსაზღვრული სტანდარტული ან თავისუფალი ფორმით, მატერიალური, სატელეფონო ან/და ელექტრონული არხით), რომლითაც მომხმარებელი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას ან დაუთანხმებლობას ბანკის, მისი პროდუქტის ან მომსახურების მიმართ.

პრეტენზიის განხილვა - მოიცავს მომხმარებელთა პრეტენზიის (საჩივრის) 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.

პრეტენზიათა რეესტრი - წარმოადგენს მიღებულ პრეტენზიებზე (გარდა ზეპირი ფორმით მომართვისა) ბანკის მიერ წარმოებულ ჩანაწერთა ერთობლიობას.

პასუხი - ბანკის მიერ მომზადებული წერილი ან/და პასუხი (აღნიშნულისთვის წინამდებარე პროცედურით დადგენილი შესაბამისი ფორმით), რომელიც ასახავს ბანკის პოზიციას მომხმარებლის პრეტენზიასთან დაკავშირებით.

სისტემა - განიმარტება მომხმარებელსა და ბანკს შორის მოქმედი მომსახურების გენერალური ხელშეკრულების შესაბამისად.

პრეტენზიის მიღებაზე პასუხისმგებელი პირი - ბანკის თანამშრომელი, რომელიც უფლებამოსილია მიიღოს პრეტენზია.

პრეტენზიის განხილვაზე პასუხისმგებელი პირი - ბანკის თანამშრომელი, რომელიც თავისი კომპეტენციისა და უფლებამოსილების ფარგლებში კოორდინაციას უწევს პრეტენზიის განხილვისა და მასზე რეაგირების პროცესს, ამზადებს საპასუხო წერილს და ახდენს პრეტენზიასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების აღრიცხვას.

მომხმარებლის პრეტენზია განიხილება ეთიკის, კეთილსინდისიერების, გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის პრინციპების გათვალისწინებით, საქმიანი ურთიერთობების წარმოების საუკეთესო პრაქტიკისა და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად.

3. პრეტენზიის მიღება

3.1. თუ მომხმარებელს სურს პრეტენზიის გამოხატვა, ბანკის შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მას პრეტენზიის დაფიქსირების ქვემოთ მოცემული ფორმები. პრეტენზიის ზეპირად გამოხატვის შემთხვევაში, გარდა სატელეფონო საუბრისა, შესაბამისი თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს პრეტენზიის წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით დაფიქსირება. თუ მომხმარებელი ამ შეთავაზებაზე უარს განაცხადებს, ბანკი ზეპირ მიმართვას მიიღებს ცნობად და მასთან დაკავშირებული ქმედებები განახორციელდება ბანკის შეხედულებისამებრ.

3.2. მომხმარებელს უფლება აქვს დააფიქსიროს პრეტენზია შემდეგი არხებიდან ერთ-ერთის გამოყენებით:

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

3.2.2. ბანკის ელ. ფოსტის მისამართზე (სტანდარტული ან თავისუფალი წერილობითი ფორმით) - claims@paysera.ge;

3.2.3. ბანკის სატელეფონო ცენტრთან დაკავშირებით - +995 322 22 55 22;

3.2.4. ბანკის ვებ გვერდზე განთავსებული ფორმის მეშვეობით - https://www.paysera.ge/v2/ka-GE/dagvikavshidrit.

3.2.5. პრეტენზიის წარდგენასთან დაკავშირებით მომხმარებლის პერსონალური მონაცემები მუშავდება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის შესაბამისად - დამუშავება აუცილებელია მომხმარებლის განცხადების განსახილველად, ბანკისთვის კანონმდებლობით დაკისრებული მოვალეობების შესასრულებლად და მომხმარებელთან დადებული გარიგებით ნაკისრი ვალდებულებების შესასრულებლად. მონაცემთა დამუშავების დეტალური პირობები განსაზღვრულია ბანკის კონფიდენციალობის პოლიტიკით, რომელიც ხელმისაწვდომია ბანკის ვებ გვერდზე.

4. პრეტენზიაში სავალდებულოდ მისათითებელი ინფორმაცია

4.1. პრეტენზიაში მითითებული უნდა იყოს:.

4.1.1. პრეტენზიის შევსების თარიღი;

4.1.2. განმცხადებლის საკონტაქტო ინფორმაცია: მისამართი, ტელეფონის ნომერი ან/და ელ. ფოსტის მისამართი.

4.1.3. პრეტენზიის შინაარსი და მომხმარებლის მოთხოვნა ბანკის მიმართ;

4.1.4. პრეტენზიასთან დაკავშირებული სხვა ხელმისაწვდომი დოკუმენტები (საჭიროების შემთხვევაში);

4.1.5. **ფიზიკური პირის შემთხვევაში** - სახელი, გვარი, პირადი ნომერი; წარმომადგენლის მეშვეობით მომართვისას - წარმომადგენლის სახელი, გვარი, პირადი ნომერი და წარმომადგენლობის დამადასტურებელი დოკუმენტი;

4.1.6. **იურიდიული პირის შემთხვევაში** - საფირმო სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი/რეგისტრაციის ნომერი; უფლებამოსილი წარმომადგენლის სახელი და გვარი, წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი;

4.1.7. **იურიდიული პირის სტატუსის არმქონე ორგანიზაციული წარმონაქმნის შემთხვევაში** - სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), უფლებამოსილი წარმომადგენლის სახელი და გვარი, წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი;

5. რეტენზიის რეგისტრაცია და რეაგირება

5.1. პრეტენზიის მიღებისთანავე, გარდა ზეპირი ფორმით მიღებისას, ბანკი მომხმარებელს დაუდასტურებს პრეტენზიის მიღებას - პრეტენზიის წარდგენის ფორმის შესაბამისად.

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

5.3. პრეტენზიების რეესტრი უნდა შეიცავდეს შემდეგ დადასტურებულ მონაცემებს:

5.3.1. განმცხადებლის შესახებ ინფორმაცია (მომხმარებლის სახელი, გვარი, პირადი ნომერი ან კომპანიის სახელწოდება. საიდენტიფიკაციო ნომერი);

5.3.2. განმცხადებლის საკონტაქტო ინფორმაცია;

5.3.3. პრეტენზიის მიღების თარიღი. წარდგენის არხი და მიმღები თანამშრომელი;

5.3.4. პრეტენზიის საგანი (შესაბამისი პროდუქტი ან მომსახურება) და მოკლე შინაარსი;

5.3.5. მომხმარებლისთვის გაცემული პასუხის შინაარსი და გაცემის თარიღი;

5.3.6. პრეტენზიის გადასაჭრელად განხორციელებული ქმედებები და საბოლოო შედეგი.

5.4. მომხმარებელს პასუხი გაეცემა პრეტენზიის წარდგენისთვის გამოყენებული იმავე საკომუნიკაციო არხით, თუ მომხმარებელი სხვაგვარად არ მიუთითებს. მოხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს პასუხის მიღება პრეტენზიაში მის მიერ დაფიქსირებულ მისამართზე, ელ. ფოსტაზე ან სატელეფონო ზარის მეშვეობით.

5.5. ბანკის პასუხი უნდა მოიცავდეს პრეტენზიაში დასახელებული საკითხის შესწავლის შედეგებს და, სადაც შესაძლებელია, პრეტენზიის გადაწყვეტის შესაძლო გზებს.

5.6. მომხმარებლის განცხადება პრეტენზიად არ კვალიფიცირდება შემდეგ შემთხვევაში (ადგილი აქვს სულ მცირე ერთ-ერთს):

5.6.1. ბანკს წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იგივე პრეტენზია და არ არსებობს ახალი მნიშვნელოვანი ფაქტები ან გარემოებები;

5.6.2. პრეტენზია ეხება ბანკის უარს საბანკო პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ბანკს ეკისრება აღნიშნული საბანკო პროდუქტის მომხმარებლისთვის მიწოდების ვალდებულება;

5.6.3. პრეტენზიის ეხება შეფერხებებს ან მომსახურების გაწევაზე უარს, რაც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის, „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით;

5.6.4. მომხმარებლის პრეტენზიაში მითითებული ბანკის ქმედებები არ რეგულირდება სპეციალური კანონებით და არ ექვემდებარება მარეგულირებელი (ზედამხედველობის) ორგანოს ზედამხედველობას.

5.7. წინამდებარე პროცედურა არ გამოიყენება ანონიმური მომართვის შემთხვევაში, როდესაც მომხმარებლის იდენტიფიცირება შეუძლებელია, ან პრეტენზია შეიცავს არასრულ, არა წაკითხვად/რთულად ამოსაკითხ ან გაუგებარ ინფორმაციას. ასეთ შემთხვევაში, ბანკის თანამშრომელი მომხმარებელს სთხოვს ინფორმაციის დაზუსტებას, თუ ეს შესაძლებელია.

5.8. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი მომხმარებლის პრეტენზიაში მოთხოვნილი ქმედების შესრულებაზე.

5.9. ხარისხის მართვის მენეჯერი ვალდებულია აწარმოოს საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2021 წლის 9 მარტის №32/04 ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას 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. ბანკი ვალდებულია აღნიშნული ანგარიშგება დამატებით ატვირთოს საქართველოს ეროვნული ბანკის ელექტრონულ პორტალზე.

6. პრეტენზიის განხილვის ვადები

6.1. მომხმარებელს პასუხი ეცნობება პრეტენზიის სათანადოდ წარდგენიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში, გარდა წინამდებარე პროცედურით დადგენილი გამონაკლისი შემთხვევებისა.

6.2. თუ პრეტენზიით ვერ ხდება განმცხადებლის იდენტიფიცირება, ერთთვიანი ვადის ათვლა იწყება მომხმარებლის სრული იდენტიფიკაციის მომენტიდან.

6.3. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ კანონის ფარგლებში დაფიქსირებული განცხადება/პრეტენზია განიხილება საჩივრის მიღებიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) სამუშაო დღისა.

6.4. “საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ” საქართველოს კანონის შესაბამისად საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის კომპეტენციას მიკუთვნებულ პრეტენზიაზე პასუხი გაიცემა პრეტენზიის მიღებიდან 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში. თუ ბანკისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო აღნიშნულ ვადაში ვერ ხერხდება საჩივრის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება, ბანკი აცნობებს მომხმარებელს დაგვიანების დასაბუთებულ მიზეზს, საჩივრის განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების ვადას. 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.

6.5. საბარათე ინსტრუმენტთან დაკავშირებულ ოპერაციებზე წარდგენილი პრეტენზია განიხილება პრეტენზიის მიღებიდან არაუგვიანეს 20 სამუშაო დღისა. თუ ბანკისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო აღნიშნულ ვადაში ვერ ხერხდება პრეტენზიის განხილვა და მასზე გადაწყვეტილების მიღება, ბანკი აცნობებს საბარათე ინსტრუმენტის მფლობელს დაგვიანების დასაბუთებულ მიზეზს, პრეტენზიის განხილვის და გადაწყვეტილების მიღების ვადას. პრეტენზიაზე გადაწყვეტილების მიღებისა და საბარათე ინსტრუმენტის მფლობელისთვის გაცნობის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს პრეტენზიის მიღებიდან 55 სამუშაო დღეს.

6.6. თუ მომხმარებლის პრეტენზია არ დაკმაყოფილდა ან დაკმაყოფილდა ნაწილობრივ, მომხმარებელს პასუხთან ერთად ეცნობება: პრეტენზიის არ დაკმაყოფილების მიზეზი; პრეტენზიის გადაჭრის ალტერნატიული გზები.

6.7. პრეტენზია, მასთან დაკავშირებული მასალები და მომხმარებლისთვის გაცემული პასუხი ინახება “კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ” საქართველოს კანონის, ეროვნული ბანკის შესაბამისი ნორმატიული აქტებისა და საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

7. უკუკავშირი მომხმარებელთან

7.1. პრეტენზიის განხილვის, მომხმარებელთან კომუნიკაციისა და უკუკავშირის პროცესების მართვასა და კოორდინაციას უზრუნველყოფს ბანკის ხარისხის მართვის მენეჯერი.

7.2. ხარისხის მართვის მენეჯერი ვალდებულია:

7.2.1. მოიკვლიოს მომხმარებლის მიერ პრეტენზიაში აღწერილი გარემოებები, საჭიროების შემთხვევაში დაუკავშირდეს პრეტენზიის მიმღებ თანამშრომელს ან უშუალოდ მომხმარებელს. ასევე უფლებამოსილია პრეტენზიის მოკვლევის მიზნით ბანკის სხვა სტრუქტურული ერთეულებისგან მოითხოვოს დამატებითი ინფორმაცია, მათ შორის მომხმარებლთან გაფორმებული ან მასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის ელექტრონული ასლი და სხვა;

7.2.2. პრეტენზიის განხილვისას, გამოავლინოსფაქტობრივი გარემოებები და ბანკში მოქმედი შესაბამისი შიდა მარეგულირებელი დოკუმენტების გათვალისწინებით, უზრუნველყოს შესაბამისის მიმართულებების ჩართვა.;

7.2.3. მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ინფორმაცია პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობის შესახებ ბანკის საპასუხო წერილის მიღებამდე. ასეთ შემთხვევაში მომხმარებელს ეცნობება მხოლოდ პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობის სტადიების შესახებ ინფორმაცია. განხილვაში მონაწილე პირების ვინაობის ან/და მათი საკონტაქტო მონაცემების გამჟღავნება დაუშვებელია.

7.3. საპასუხო წერილი შეიძლება გაეგზავნოს, როგორც უშუალოდ მომხმარებელს, ასევე მის მიერ მითითებულ შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე პირს.

8. დასკვნითი დებულებები

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

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

8.2.1. **საქართველოს ეროვნულ ბანკი**

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

8.2.2. **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.

8.2.3. 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 09.03.2025-30.03.2026

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