ვებ-გვერდზე https://www.pashabank.ge/ განთავსებულ „იურიდიული პირების საბანკო მომსახურების გენერალურ ხელშეკრულებაში“ ცვლილებების შეტანის თაობაზე

წინამდებარე დოკუმენტის საფუძველზე, შეიცვალოს ვებ-გვერდზე - https://www.pashabank.ge/ - განთავსებული „იურიდიული პირების საბანკო მომსახურების გენერალური ხელშეკრულება“, კერძოდ, დაემატოს 17.1[1]; 17.1[2]; 17.1[3]; 17.1[4] ; 17.1[5]; 17.1[6]; 17.1[7]; მუხლები და შინაარსი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

17.1[1] საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურებასთან დაკავშირებული ოპერაციების შესახებ საჩივრის წარდგენა მომხმარებელს (კლიენტს) შეუძლია ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით. საჩივრის ზეპირი ან/და ელექტრონული ფორმით წარდგენისას, ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში, კლიენტი დამატებით ვალდებულია საჩივარი წარადგინოს წერილობითი/მატერიალური ფორმითაც, მოთხოვნის მიღებიდან არაუგვიანეს ერთი საბანკო დღის ვადაში. საჩივრის ზეპირი ფორმით დასაფიქსირებლად მომხმარებელს შეუძლია მიმართოს სს „პაშა ბანკი საქართველოს'' სატელეფონო სერვისცენტრს - კონტაქტ ცენტრს (+995 322) 265 000. საჩივრის სტანდარტული წერილობითი ფორმის მიღება შესაძლებელია ბანკის ფილიალებსა და სერვისცენტრებში. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შესაძლებელია ინტერნეტბანკის ან ბანკის ვებგვერდის (www.pashabank.ge) საშუალებით. კლიენტის მიერ დაფიქსირებული საჩივრის განხილვის მაქსიმალური ვადაა, განმცხადებლის მომართვისა და იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღე. ამასთან, განსაკუთრებული და ობიექტური გარემოებების არსებობის შემთხვევაში, თუ ბანკისაგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო - 15 (თხუთმეტი) სამუშადო დღის ვადაში ვერ ხერხდება საჩივრის განხილვა და მასზე გადაწყვეტილების მიღება, ბანკი კლიენტს აცნობებს დაგვიანების დასაბუთებულ მიზეზს, საჩივრის განხილვის და გადაწყვეტილების მიღების ვადას. განსაკუთრებული და ობიექტური გარემოებების არსებობის შემთხვევაში, საჩივარზე გადაწყვეტილების მიღებისა და კლიენტისათვის გაცნობის ვადა არ აღემატება საჩივრის მიღებიდან 35 (ოცდათხუთმეტი) სამუშაო დღეს.

17.1[2] წინამდებარე ხელშეკრულება 17.1[1] პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად, საჩივრებს განიხილავს სს „პაშა ბანკი საქართველოს“ მომხმარებელთა გამოცდილების მართვის დეპარტამენტი . საჩივართან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, კლიენტს ეცნობება დაუყოვნებლივ წერილობით ან ელექტრონულად (კლიენტთან შეთანხმებით). საჩივრის განხილვის მიმდინარეობასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ნებისმიერ ფილიალში/სერვისცენტრში და/ან დისტანციური არხების საშუალებით. საჩივართან დაკავშირებით კლიენტსა და ბანკს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება ბანკის შემდეგი ელექტრონული ფოსტის მისამართზე: customercare@pashabank.ge.

17.1[3] წინამდებარე ხელშეკრულების 17.1[1] პუნქტით დადგენილი წესის შესაბამისად საჩივრის დაფიქსირებისას, კლიენტი ბანკს წარუდგენს ამომწურავ ინფორმაციას გასაჩივრებული საბარათე ოპერაციის შესახებ - ოპერაციის მოცულობის, ვალუტის, დროის და ადგილის შესახებ, ასევე, მიაწვდის ყველა იმ დოკუმენტს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), რომელიც უკავშირდება გასაჩივრებულ საბარათე ოპერაციას და რომელმაც შესაძლებელია გავლენა იქონიოს ბანკის მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე.

17.1[4] კლიენტი ვალდებულია, ბანკის მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში, გადაიხადოს საგადახდო სისტემაში ბანკის მიერ პრობლემის გამოძიებასთან (მათ შორის გასაჩივრებასთან და გადაწყვეტასთან) დაკავშირებით დაწესებული დამატებითი მომსახურების საფასური ან/და აუცილებელი ხარჯები.

17.1[5] კლიენტს უფლება აქვს, ბანკის წინააღმდეგ საჩივრით მიმართონ საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას (შემდგომ – კომისია) მხოლოდ ბანკისთვის 17.1[1] მუხლით შესაბამისად წარდგენილი საჩივრის ამავე მუხლით დადგენილ ვადაში დაუკმაყოფილებლობის (მათ შორის, პასუხის გაუცემლობის) ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების 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. **(ძალაში შედის 2023 წლის 1 დეკემბრიდან)**

17.1[6] წინამდებარე ხელშეკრულების 17.1[5] პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს ბანკისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 თვისა. **(ძალაში შედის 2023 წლის 1 დეკემბრიდან)**

17.1[7] კომისია საჩივრებს განიხილავს უსასყიდლოდ. **(ძალაში შედის 2023 წლის 1 დეკემბრიდან)**

წინამდებარე დოკუმენტით გათვალისწინებული რედაქცია ძალაში შედის გამოქვეყნების თარიღიდან, გარდა იმ პუნქტებისა, რომლის ძალაში შესვლის თარიღი არის სპეციალურად განსაზღვრული

გამოქვეყნების თარიღი: 2023 წლის 1 ნოემბერი