

ტექსტი შემუშავებულია სს "ლიბერთი ბანკის" გენერალური დირექტორის 2017 წლის 110/1 #/ ბრძანების შესაბამისად

## პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

პროცედურა მიზნად ისახავს:

1. სს "ლიბერთი ბანკი"-ს სტრუქტურულ ერთეულებში მომხმარებლის მხრიდან საცალო/კორპორატიულ საბანკო პროდუქტებთან დაკავშირებით შემოსული პრეტენზიების ზეპირი, წერილობითი და ელექტრონული ფორმ(ებ)ით მიღება/განხილვის პროცესის დარეგულირებას.
2. საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 23 დეკემბრის #151/04 ბრძანების მოთხოვნების შესაბამისად, უზრუნველყოს პრეტენზიის დაკმაყოფილების სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაციის თანმიმდევრული მიწოდება. პროცედურით არ რეგულირდება, თუ:
  - ფინანსურ ორგანიზაციას წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს ამავე მომხმარებლის იგივე პრეტენზია წერილობითი ფორმით და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით;
  - მომხმარებლის პრეტენზია ეხება ფინანსური ორგანიზაციის უარს მომხმარებლისთვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ფინანსურ ორგანიზაციას ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება; ან
  - პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნით, მათ შორის „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

### განხილვის პროცედურა

- ✓ მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის განაცხადი (შემდგომში პრეტენზია) მიიღება სს "ლიბერთი ბანკი"-ს ფილიალებში, რეგიონალურ ფილიალებში და სერვის-ცენტრებში;
- ✓ პრეტენზიის მიღება ხდება შემდეგი ფორმებით: წერილობითი, ელექტრონული (შეზღუდვის გარეშე: ბანკის კორპორატიული ინტერნეტ გვერდი [www.libertybank.ge](http://www.libertybank.ge) ან/და ელ-ფოსტა - [ConsumerProtection@libertybank.ge](mailto:ConsumerProtection@libertybank.ge)) ან/და ზეპირი სახით;
- ✓ წერილობითი, მათ შორის ელექტრონული სახით, შემოსული პრეტენზიები აკუმულირდება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტში. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის დეპარტამენტი კოორდინაციას უწევს სათავო ბანკის შესაბამისი დეპარტამენტების მხრიდან გასატარებელ ღონისძიებებს, წერილობითი პასუხების მომზადებას, პრეტენზიის განმცხადებელ პირებზე გადაგზავნას და ასევე აკონტროლებს საქართველოს ეროვნული ბანკისადმი რეგულარული ანგარიშგების პროცესს;
- ✓ პრეტენზიის მიღების, განხილვისა და მომხმარებლისათვის პასუხის გაცემის მაქსიმალური ვადაა 1 თვე.