საქართველოს ეროვნული ბანკის საბჭოს

დადგენილება №2

2023 წლის 26 ივლისი

ქ. თბილისი

საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესის დამტკიცების თაობაზე

„საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის მე-9 მუხლის „ვ“ და „თ[1]“ ქვეპუნქტების, 64[2] მუხლის და „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის VI[2] თავის შესაბამისად, საქართველოს ეროვნული ბანკის საბჭო **ადგენს**:

მუხლი 1

დამტკიცდეს „საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესი“ თანდართულ დანართთან ერთად.

მუხლი 2

ეს დადგენილება ამოქმედდეს 2023 წლის 1 აგვისტოდან.

საქართველოს ეროვნული ბანკის
პირველი ვიცე-
პრეზიდენტი/საქართველოს
ეროვნული ბანკის საბჭოს
თავმჯდომარის მოვალეობის
შემსრულებელი **ნათელა თურნავა**

საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესი

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესი (შემდგომში – წესი) განსაზღვრავს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის (შემდგომში – კომისია) მიერ საჩივრის განხილვისა და გადაწყვეტის პროცედურებს და კომისიის საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვა საკითხებს.

2. კომისია არის საქართველოს ეროვნულ ბანკთან (შემდგომში – ეროვნული ბანკი) არსებული დამოუკიდებელი ორგანო, რომელიც კოლეგიური წესით განიხილავს საგადახდო მომსახურების მომხმარებლის საჩივრებს, მასსა და საგადახდო მომსახურების პროვაიდერს შორის დავის თაობაზე, რომლებიც უკავშირდება „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონიდან, „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონიდან, აგრეთვე მათ საფუძველზე მიღებული კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებიდან წარმოშობილ უფლებებსა და ვალდებულებებს.

3. კომისია თავისი საქმიანობისას ხელმძღვანელობს საქართველოს კონსტიტუციით, საქართველოში მოქმედი საერთაშორისო ხელშეკრულებებითა და შეთანხმებებით, „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონით, „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონით, ამ წესით, სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით და საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკით.

4. კომისია საჩივრის განხილვისას ხელმძღვანელობს დავის განხილვის უსასყიდლობის, შეჯიბრებითობის, სამართლიანობის, გამჭვირვალობის, ობიექტურობის, მიუკერძოებლობის, კანონიერებისა და მხარეთა თანასწორობის პრინციპებით.

5. კომისია ანგარიშვალდებულია ეროვნული ბანკის საბჭოს წინაშე და წელიწადში ორჯერ წარუდგენს

მას საქმიანობის ანგარიშს.

მუხლი 2. კომისიისთვის მიმართვა და საჩივრის წარდგენა

1. საგადახდო მომსახურების მომხმარებელი ფიზიკური პირი, ასევე, მომხმარებელი იურიდიული პირი და იურიდიული პირის სტატუსის არმქონე ორგანიზაციული წარმონაქმნი (შემდგომში - საჩივრის წარმდგენი პირი) უფლებამოსილია მიმართოს კომისიას „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის 41^2 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტებით გათვალისწინებული საფუძვლითა და დადგენილ ვადაში.

2. კომისიაში დავის განხილვის საფუძველია მომხმარებლის მიერ მატერიალურად ან ელექტრონულად წარდგენილი საჩივარი.

3. კომისიაში საჩივარი წარდგენილ უნდა იქნეს წერილობით, ამ დადგენილებით დამტკიცებული ფორმით.

4. საჩივარს კომისიისთვის წარდგენის დღესვე ენიჭება სპეციალური ნომერი და მისი კომისიაში შეტანის თარიღად ითვლება მისი კომისიისთვის წარდგენის დღე. არასამუშაო საათებში მიღებული საჩივარი ჩაითვლება მომდევნო სამუშაო დღეს მიღებულად.

5. საჩივარში აღნიშნული უნდა იყოს:

ა) კომისიის სრული დასახელება;

ბ) საჩივრის წარმდგენი პირის სახელი/სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო მონაცემი, მისამართი და საკონტაქტო ინფორმაცია (ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი);

გ) იმ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის სრული სახელწოდება, ვის წინააღმდეგაც წარდგენილი იქნა საჩივარი;

დ) პროვაიდერის მიერ მიღებული იმ გადაწყვეტილების (საგადახდო მომსახურების პროვაიდერისთვის წარდგენილი საჩივრის დადგენილ ვადაში დაუკმაყოფილებლობის (მათ შორის, პასუხის გაუცემლობის) ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ) რეკვიზიტები (არსებობის შემთხვევაში), რომელიც საჩივრდება;

ე) მოთხოვნა (მათ შორის, მითითება იმის თაობაზე, თუ გადაწყვეტილების რა ნაწილია გასაჩივრებული);

ვ) გარემოებები, რომელთაც ეფუძნება საჩივრის წარმდგენი პირის მოთხოვნა;

ზ) საჩივარზე თანდართული დოკუმენტების/მტკიცებულებების ნუსხა, თუ საჩივარს თან ერთვის დამატებითი დოკუმენტაცია/ინფორმაცია.

6. თუ საჩივრის წარმდგენ პირს პროვაიდერის მიერ გადაეცა პროვაიდერისთვის საჩივრის წარდგენის დამადასტურებელი დოკუმენტი ან/და გასაჩივრებული გადაწყვეტილება, საჩივარს თან უნდა დაერთოს აღნიშნული დოკუმენტაცია.

7. საჩივარში შესაძლებელია აღინიშნოს გასაჩივრებული გადაწყვეტილების იმ კანონთან/კანონქვემდებარე აქტთან შეუსაბამობის შესახებ, რომელსაც ემყარება საჩივრის მოთხოვნა.

8. თუ საჩივარი შეაქვს წარმომადგენელს ან/და უფლებამონაცვლეს, მას თან უნდა ერთოდეს მხარის წარმომადგენლობის ან/და უფლებამონაცვლეობის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

9. საჩივრის წარმდგენი პირი ვალდებულია კომისიას მიაწოდოს ნამდვილი და ზუსტი ინფორმაცია.

10. საჩივარს ხელს აწერს საჩივრის წარმდგენი პირი ან/და მისი წარმომადგენელი/უფლებამონაცვლე.

მუხლი 3. საჩივრის წარმოებაში მიღება და განხილვის ვადა. საჩივრის განხილვაზე უარის თქმა

1. საჩივრის წარმოებაში მიღების შესახებ გადაწყვეტილებას კომისია იღებს საჩივრის წარდგენიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
2. კომისია საჩივარს წარმოებაში იღებს, თუ წარდგენილი საჩივარი აკმაყოფილებს ამ წესის მე-2 მუხლით განსაზღვრულ მოთხოვნებს.

3. თუ საჩივარი არ აკმაყოფილებს ამ წესის მე-2 მუხლის მე-2–მე-9 პუნქტებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს, კომისია იღებს გადაწყვეტილებას საჩივარზე ხარვეზის დადგენის თაობაზე, აღნიშნულის თაობაზე წერილობითი (მატერიალური ან ელექტრონული) ფორმით აცნობებს საჩივრის წარმდგენ პირს და განუსაზღვრავს 7 კალენდარულ დღეს საჩივარში არსებული ხარვეზის გამოსასწორებლად. კომისია უფლებამოსილია აღნიშნული ვადის ამოწურვამდე საჩივრის წარმდგენი პირის მიერ ობიექტურად დასაბუთებული მოთხოვნის წარდგენის შემთხვევაში ხარვეზის (ხარვეზების) გამოსასწორებლად განსაზღვრული ვადა გააგრძელოს დამატებით არაუმეტეს 7 კალენდარული დღით. ხარვეზის აღმოფხვრამდე საჩივრის წარმოებაში მიღების ვადის დენა შეჩერებულად ითვლება.

4. კომისია საჩივარს არ მიიღებს წარმოებაში და საჩივარი დარჩება განუხილველი, თუ:

ა) საჩივრის წარმდგენმა პირმა ხარვეზი (ხარვეზები) არ გამოასწორა;

ბ) არსებობს კომისიის გადაწყვეტილება იმავე მხარეებს შორის, იმავე დავის საგანზე, იმავე საფუძვლით და არ არსებობს ახლად აღმოჩენილი გარემოება, ან კომისიაში დავა დასრულდა მორიგებით;

გ) არსებობს სასამართლოს კანონიერ ძალაში შესული გადაწყვეტილება ან განჩინება, რომელიც გამოტანილია დავაზე იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე და იმავე საფუძვლით;

დ) სასამართლოს წარმოებაშია საქმეზე დავა იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე, იმავე საფუძვლით ან არსებობს სასამართლოს გადაწყვეტილება ან განჩინება იმავე დავის საგანზე მოსარჩელის მიერ სარჩელზე უარის თქმის, მოპასუხის მიერ სარჩელის ცნობის, ან მხარეთა მორიგების დამტკიცების შესახებ;

ე) არბიტრაჟის წარმოებაშია დავა იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე, იმავე საფუძვლით ან არსებობს საარბიტრაჟო გადაწყვეტილება ან დავა დასრულდა მხარეთა მორიგებით;

ვ) გასულია „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის 41^2 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ვადა;

ზ) საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის მიერ საჩივრის განხილვა შეწყდა საჩივრის წარმდგენი პირის მოთხოვნით, რაც დასტურდება შესაბამისი მტკიცებულებით;

თ) არ არსებობს დავის საგანი;

ი) დავის საგანი სცილდება კომისიის კომპეტენციის ფარგლებს, მათ შორის, თუ საჩივრით გათვალისწინებული დავის საგნის ღირებულება 50 000 ლარს ან უცხოურ ვალუტაში 50 000 ლარის ეკვივალენტს (სადავო ქმედების განხორციელების თარიღით ან წარდგენის დღის თარიღით) აღემატება;

კ) საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

მუხლი 4. დავის განხილვის წესი და ვადები
1. კომისია დავის განხილვას იწყებს საჩივრის წარმოებაში მიღებით.
2. საჩივარი, მისი წარმოებაში მიღების გადაწყვეტილებასთან და თანდართულ დოკუმენტაციასთან/ინფორმაციასთან ერთად ეგზავნება მოწინააღმდეგე მხარეს, რომელიც დოკუმენტაციის ჩაბარებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში ვალდებულია წარადგინოს წერილობითი მოსაზრება საჩივარში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

3. მოწინააღმდეგე მხარის მიერ წარდგენილი წერილობითი მოსაზრება მისი წარდგენიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში ეგზავნება საჩივრის წარმდგენ პირს.

4. დავა არსებითად განიხილება კომისიის სხდომაზე. საჩივარსა და შესაბამის დოკუმენტაციას კომისიის სხდომაზე განსახილველად ამზადებს და წარადგენს კომისიის აპარატი.

5. დავის განხილვისას კომისიის წევრის აცილების საფუძვლები განსაზღვრულია „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის 41^7 მუხლით.

6. კომისია დავას განიხილავს მხოლოდ საჩივრით გათვალისწინებული მოთხოვნის ფარგლებში.

7. საქმეში არსებული ყველა გარემოების გამოკვლევისა და შესწავლის საფუძველზე, დავაში მონაწილე მხარეთა შეთანხმების შემთხვევაში, კომისია იღებს გადაწყვეტილებას საქმის მორიგებით დასრულების შესახებ.

8. კომისია დავას განიხილავს და გადაწყვეტილებას იღებს საჩივრის წარმოებაში მიღებიდან 90 კალენდარული დღის ვადაში. საჩივრის შინაარსისა და სპეციფიკის, აგრეთვე, დავის მსვლელობისა და მოსაკვლევი საკითხის გათვალისწინებით, კომისია უფლებამოსილია ვადა გააგრძელოს არაუმეტეს 30 კალენდარული დღით. კომისია აღნიშნულის შესახებ, საფუძვლის მითითებით, ატყობინებს მხარეებს.

9. საჩივრის წარმდგენი პირი უფლებამოსილია უარი თქვას საჩივარზე, კომისიის მიერ საჩივართან დაკავშირებით საბოლოო გადაწყვეტილების მიღებამდე.

მუხლი 5. კომისიის მიერ დამატებითი ინფორმაციის/მტკიცებულებების გამოთხოვის წესი

1. კომისია უფლებამოსილია დავასთან დაკავშირებით კონსულტაციისთვის ან/და ინფორმაციის (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაციის) მისაღებად მიმართოს ეროვნული ბანკის შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს/ერთეულებს.
2. კომისია უფლებამოსილია თავისი ინიციატივით დავის მხარეს/მხარეებს მოსთხოვოს დამატებითი ინფორმაციის ან/და მტკიცებულების (მათ შორის, კონფიდენციალური) წარდგენა.

3. კომისიას აგრეთვე უფლება აქვს, თავისი უფლებამოსილების განხორციელებისთვის საჭირო ინფორმაცია ან/და მტკიცებულება (მათ შორის, კონფიდენციალური) მოსთხოვოს ნებისმიერ ფიზიკურ პირს ან/და კერძო სამართლის იურიდიულ პირს, ასევე იურიდიული პირის სტატუსის არმქონე ორგანიზაციულ წარმონაქმნს.

4. ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით განსაზღვრული ინფორმაციის/ მტკიცებულებების წარდგენის ვადა განისაზღვრება კომისიის მიერ, არანაკლებ 5 სამუშაო დღის ოდენობით. შესაბამისი სუბიექტის დასაბუთებული მოთხოვნითა და კომისიის გადაწყვეტილებით შესაძლებელია აღნიშნული ვადის გაგრძელება. ამ პუნქტით გათვალისწინებული სუბიექტები ვალდებული არიან კომისიას უპასუხონ შესაბამის ვადაში და მიაწოდონ მოთხოვნილი ინფორმაცია ან/და მტკიცებულება, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

5. ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების საფუძველზე დამატებითი ინფორმაციის ან/და მტკიცებულების მოთხოვნა აჩერებს დავის განხილვისთვის ამ წესის მე-4 მუხლის მე-8 პუნქტით განსაზღვრულ ვადას. ვადის დინება გაგრძელდება მოთხოვნილი ინფორმაციის ან/და მტკიცებულების წარდგენის შემდეგ ან ინფორმაციის ან/და მტკიცებულების წარდგენისთვის დადგენილი ვადის ამოწურვის შემდეგ.

6. კომისიისთვის ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების შესაბამისად მოთხოვნილი ინფორმაციის წარუდგენლობა გამოიწვევს „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის 41^3 მუხლით გათვალისწინებულ პასუხისმგებლობას.

მუხლი 6. კომისიისთვის ინფორმაციის/მტკიცებულების წარუდგენლობა

1. ამ წესის მე-5 მუხლის მე-6 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში კომისია დაჯარიმების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს კოლეგიურად. კომისიის გადაწყვეტილებას ხელს აწერს კომისიის თავმჯდომარე.
2. ფულადი ჯარიმის დაკისრების შესახებ კომისიის მიერ გამოცემული გადაწყვეტილება ძალაშია მისი გაცნობისთანავე.

3. ფულადი ჯარიმა გადახდილი უნდა იქნეს დაჯარიმების შესახებ გადაწყვეტილების მხარისთვის

ჩაბარებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში. ფულადი ჯარიმის თანხა საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტში მიიმართება.

4. კომისია უფლებამოსილია დაკისრებული ჯარიმის აღსრულება უზრუნველყოს შესაბამის გადაწყვეტილებაში მითითებული გასაჩივრების ვადის უშედეგოდ გასვლის შემდეგ, რისთვისაც კომისია გასცემს სააღსრულებო ფურცელს.

5. ფულადი ჯარიმის დაკისრების შესახებ კომისიის მიერ გამოცემული გადაწყვეტილება არ აღსრულდება, თუ იგი აღსასრულებლად მიქცეული არ იყო გამოცემიდან 6 თვის ვადაში. ფულადი ჯარიმის დაკისრების შესახებ კომისიის გადაწყვეტილების აღსრულებისას კრედიტორი არის სახელმწიფო.

6. კომისიის მიერ გაცემული სააღსრულებო ფურცელი ეგზავნება საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში შემავალ საჯარო სამართლის იურიდიული პირს – აღსრულების ეროვნულ ბიუროს, რაც სააღსრულებო წარმოების დაწყების საფუძველია.

მუხლი 7. ზეპირი მოსმენა

1. კომისიაში დავა, როგორც წესი, განიხილება ზეპირი მოსმენის გარეშე. კომისია უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება დავის ზეპირი მოსმენით განხილვის შესახებ.
2. საჩივრის ზეპირი მოსმენით განხილვის შემთხვევაში, სხდომის თარიღი მხარეებს ეცნობებათ ზეპირი მოსმენის გამართვამდე არანაკლებ 5 სამუშაო დღით ადრე. ზეპირი მოსმენა შესაძლებელია გაიმართოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალებების გამოყენებით.

3. ზეპირი მოსმენის სხდომას თავმჯდომარეობს კომისიის თავმჯდომარე, რომელიც ხსნის სხდომას და აცხადებს რომელი საქმე იქნება განხილული.

4. კომისიის თავმჯდომარე მხარეს/მხარეებს გააცნობს კომისიის შემადგენლობასა და კომისიის მდივანს, განუმარტავს მათ აცილების უფლებისა და კომისიისთვის შუამდგომლობით მიმართვის უფლების თაობაზე.

5. კომისიის თავმჯდომარე მოკლედ გადმოსცემს საქმის ძირითად გარემოებებს.

6. კომისია უზრუნველყოფს საქმისთვის მნიშვნელობის მქონე გარემოებების გამოკვლევას ზეპირ მოსმენაზე. კომისიის თავმჯდომარემ მხარეს/მხარეებს უნდა მისცეს საქმესთან დაკავშირებით საკუთარი მოსაზრების გამოთქმის უფლება.

7. მხარის/მხარეთა დასაბუთებული შუამდგომლობის საფუძველზე ან კომისიის ინიციატივით შესაძლებელია ზეპირი მოსმენის გადადება გონივრული ვადით, რის შესახებაც ეცნობება მხარეებს. ამ შემთხვევაში, ამ წესის მე-4 მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული ვადის დენა ჩერდება.

8. თუ ზეპირი მოსმენის დასრულების შემდეგ, კომისიის მიერ გადაწყვეტილების მიღებამდე გამოვლინდა საქმისთვის არსებითი მნიშვნელობის მქონე ახალი გარემოება, აღნიშნული უნდა ეცნობოს დავის მხარეს/მხარეებს და მიეცეს საკუთარი მოსაზრების წარდგენის შესაძლებლობა. ამ შემთხვევაში ამ წესის მე-4 მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული ვადის დენა ჩერდება. კომისია უფლებამოსილია ახლად გამოვლენილი გარემოება განიხილოს ზეპირი მოსმენით.

9. საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებით გამართული ზეპირი მოსმენის სხდომის მიმდინარეობა აისახება აუდიოჩანაწერში, რომელიც დაერთვის კომისიის სხდომის ოქმს და მისი შინაარსი ოქმში არ აისახება. აუდიოჩაწერას ტექნიკური საშუალების გამოყენებით უზრუნველყოფს კომისიის აპარატი. ზეპირი მოსმენის სხდომის აუდიოჩანაწერის მხარეების მიერ გამოთხოვის შემთხვევაში, მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღის ვადაში გაიცემა შესაბამისი აუდიოჩანაწერი ელექტრონული ფორმით – აუდიოდისკის სახით.

მუხლი 8. საჩივრის განხილვის გადადება

1. კომისია უფლებამოსილია მხარის დასაბუთებული შუამდგომლობის საფუძველზე ან საკუთარი ინიციატივით გადადოს საქმის განხილვა, თუ გამოვლინდა/აღმოჩნდა ისეთი გარემოება, რომელმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს განსახილველი საქმის შედეგზე ან რომელიც შეუძლებელს ხდის დავის

განხილვის გაგრძელებას.
2. კომისია ვალდებულია მხარის/მხარეთა განცხადების საფუძველზე ან საკუთარი ინიციატივით, საქმისწარმოების გადადების საფუძვლის აღმოფხვრისთანავე განაახლოს საქმისწარმოება.

3. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში ამ წესის მე-4 მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული ვადის დენა ჩერდება.

მუხლი 9. კონფიდენციალური ინფორმაცია
საჩივრის განხილვასთან დაკავშირებული კონფიდენციალური ინფორმაციის მიმართ გამოიყენება საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის მე-3 თავით განსაზღვრული წესები.

მუხლი 10. კომისიის მიერ დავის განხილვის შეწყვეტის საფუძვლები
კომისია წყვეტს დავის განხილვას, თუ:
ა) საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი აღიარებს მის მიმართ ყველა მოთხოვნას;

ბ) საჩივრის წარმდგენი პირი ითხოვს დავის განხილვის შეწყვეტას;

გ) არსებობს სასამართლოს კანონიერ ძალაში შესული გადაწყვეტილება ან განჩინება, რომელიც გამოტანილია დავაზე იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე და იმავე საფუძვლით;

დ) სასამართლო წარმოებაშია დავა იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე, იმავე საფუძვლით ან არსებობს სასამართლოს გადაწყვეტილება ან განჩინება იმავე დავის საგანზე მოსარჩელის მიერ სარჩელზე უარის თქმის, მოპასუხის მიერ სარჩელის ცნობის, ან მხარეთა მორიგების დამტკიცების შესახებ;

ე) არბიტრაჟის წარმოებაშია დავა იმავე მხარეებს შორის, იმავე საგანზე, იმავე საფუძვლით ან არსებობს საარბიტრაჟო გადაწყვეტილება ან დავა დასრულდა მხარეთა მორიგებით;

ვ) საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის ლიკვიდაციის პროცესი დასრულდა;

ზ) საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის მიერ საჩივრის განხილვა შეწყდა საჩივრის წარმდგენი პირის მოთხოვნით, რაც დასტურდება შესაბამისი მტკიცებულებით;

თ) საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის მიერ საჩივრის წარმდგენი პირის მოთხოვნის დაკმაყოფილების ან/და სხვა გარემოებების გამო, დავის საგანი აღარ არსებობს;

ი) საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

მუხლი 11. კომისიის გადაწყვეტილება
1. კომისია საქმის არსებითად განხილვის შედეგად იღებს ერთ-ერთ შემდეგ გადაწყვეტილებას:

ა) საჩივრის დაკმაყოფილების შესახებ;

ბ) საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ;

გ) საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ.

2. დავაში მონაწილე მხარეთა შეთანხმების შემთხვევაში კომისია იღებს გადაწყვეტილებას დავის მორიგებით დასრულების შესახებ, რომელსაც თან დაერთვის მხარეთა მორიგების აქტი. კომისიის გადაწყვეტილება დავის მორიგებით დასრულების შესახებ ორივე მხარისთვის შესასრულებლად სავალდებულოა.

3. კომისია ამ წესით გათვალისწინებულ ყველა გადაწყვეტილებას იღებს კოლეგიურად, განხილვაში მონაწილე წევრთა უმრავლესობით. ხმათა თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში გადამწყვეტი ხმის უფლება აქვს კომისიის თავმჯდომარეს. კომისია უფლებამოსილია გადაწყვეტილება მიიღოს იმ შემთხვევაში, თუ კომისიის სხდომას ესწრება სულ მცირე 3 წევრი (რომელთაგან ერთ-ერთი თავმჯდომარე ან მისი

მოვალეობის შემსრულებელია). კომისიის გადაწყვეტილებას ხელს აწერს კომისიის ყველა წევრი, გარდა ამ წესის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევისა.

4. კომისიის წევრს, რომელიც არ ეთანხმება უმრავლესობას, შეუძლია წერილობით ჩამოაყალიბოს თავისი განსხვავებული აზრი. განსხვავებული აზრი დაერთვის კომისიის გადაწყვეტილებას. აღნიშნული კომისიის წევრი კომისიის გადაწყვეტილებას ხელს არ აწერს.

5. კომისიის გადაწყვეტილება საჩივრის დაკმაყოფილების ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების თაობაზე საგადახდო მომსახურების პროვაიდერისთვის შესასრულებლად სავალდებულოა. კომისიის გადაწყვეტილება დავის მორიგებით დასრულების შესახებ ორივე მხარისთვის შესასრულებლად სავალდებულოა.

6. კომისიის გადაწყვეტილება საჩივრდება მისი გაცნობიდან/ჩაბარებიდან არაუგვიანეს 1 თვის ვადაში თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში. კომისიის გადაწყვეტილების სასამართლოში გასაჩივრება აჩერებს მის მოქმედებას.

მუხლი 12. კომისიის კორესპონდენციისა და გადაწყვეტილებების ადრესატისთვის ჩაბარების წესი

1. კომისიის გადაწყვეტილება/კორესპონდენცია მხარეებს ეგზავნებათ ელექტრონულად ან/და, შესაბამისი მხარის მოთხოვნის შემთხვევაში, მატერიალურად.
2. თუ კომისიის კორეპონდენციისა და გადაწყვეტილებების ჩაბარება ადრესატისთვის ვერ ხერხდება მატერიალურად (ფოსტით) ან ელექტრონულად გაგზავნის შემთხვევაში, კომისიას უფლება აქვს მიიღოს გადაწყვეტილება მისი/მათი საჯაროდ გავრცელების შესახებ, საქართველოს ეროვნული ბანკის ოფიციალურ ვებგვერდზე განთავსებით, მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების მითითებით და კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვის პრინციპის გათვალისწინებით. საჯარო შეტყობინება ჩაბარებულად ითვლება მისი საჯაროდ გავრცელებიდან მე-15 სამუშაო დღეს.

მუხლი 13. კომისიის აპარატი

1. კომისიის ფუნქციების განხორციელების ხელშესაწყობად კომისიას ჰყავს აპარატი. კომისიის აპარატის ფუნქციას ასრულებს საქართველოს ეროვნული ბანკის საგადახდო სისტემების დეპარტამენტის დავების განმხილველი კომისიის მხარდაჭერის განყოფილება.
2. კომისიის აპარატი უზრუნველყოფს კომისიის საქმიანობის ორგანიზაციულ და ტექნიკურ მხარდაჭერას, მათ შორის, კომისიისთვის წარდგენილი საჩივრების განსახილველად მომზადებას, დავის განხილვასთან დაკავშირებული ინფორმაციისა და კორესპონდენციის, მათ შორის, კომისიის გადაწყვეტილებების დავის მხარეებისთვის მიწოდებას/გაგზავნას, კომისიის გადაწყვეტილების პროექტების მომზადების ტექნიკურ ხელშეწყობას.

3. კომისიის აპარატის უფროსი უზრუნველყოფს კომისიის სხდომების განრიგის/დღის წესრიგის შედგენასა და კომისიის წევრებისთვის ელექტრონული ფოსტით გადაგზავნას. კომისიის სხდომების განრიგი/დღის წესრიგი თანხმდება კომისიის თავმჯდომარესთან.

4. კომისიის მდივანს/მდივნებს, კომისიის აპარატის წევრთაგან ნიშნავს კომისიის თავმჯდომარე.