

## ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების დაცვა

(აღნიშნული ტექსტი მომზადებულია კომერციული ბანკებისთვის „ეთიკის პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების კოდექსის“ შესაბამისად)

1. ნებისმიერ პირს (როგორც გარეშე პირს, ასევე სს „ხალიკ ბანკი საქართველო“-ს აქციონერებს, ადმინისტრატორებსა და დასაქმებულ პირებს), რომელიც თვლის რომ სს „ხალიკ ბანკი საქართველო“-ში ირღვევა ეთიკის პრინციპები და პროფესიული ქცევის სტანდარტები, უფლება აქვს გამოხატოს/წარადგინოს თავისი პრეტენზია/განცხადება/საჩივარი როგორც ზეპირი, ასევე სტანდარტული წერილობითი (დანართი #1) და ელექტრონული ფორმებით.
2. პრეტენზიის/განცხადების/საჩივრის ავტორის მხრიდან მოთხოვნის შემთხვევაში, სს „ხალიკ ბანკი საქართველო“ უზრუნველყოფს მის ანონიმურობას.
3. წერილობითი პრეტენზია/განცხადება/საჩივარი ივსება და სურვილის შესაბამისად ბარდება ბანკის ნებისმიერ ფილიალში (კორესპონდენციაზე პასუხისმგებელ პირს) ან ბანკის (სათავო ოფისის) კანცელარიაში ან იგზავნება ბანკის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე - <http://halykbank.ge> ელექტრონულად შევსებული ფორმის სახით.
4. პრეტენზიის/განცხადების/საჩივრის განხილვის შედეგების შესახებ ინფორმაცია ავტორს მიეწოდება (მისი სურვილის შემთხვევაში) პრეტენზიის/განცხადების/საჩივრის მიღებიდან 45 კალენდარული დღის განმავლობაში (მომხმარებელთან შეთანხმებით ან/და პრეტენზიის დაფიქსირების მეთოდის იდენტურად):
  - წერილობითი ფორმის შემთხვევაში - ეგზავნება დაზღვეული ფოსტით, მომხმარებლის მიერ მითითებულ მისამართზე ან გადაეცემა ხელზე.
  - ელექტრონული ფორმის შემთხვევაში - ეგზავნება მომხმარებლის მიერ მითითებულ ელექტრონულ მისამართზე.