`შპს თიფეის (შემდგომში “კომპანია”) მხრიდან ხელშეკრულების რომელიმე პუნქტის დარღვევის ან მომსახურებით უკმაყოფილების შემთხვევაში, თქვენ შეგიძლიათ დააფიქსიროთ პრეტენზია.

პრეტენზიის დაფიქსირება შესაძლებელია შემდეგი არხებით:

- სატელეფონო სერვის ცენტრში დაკავშირებით: (032) 500 01 02
- ელექტრონული ფორმით: compliance@flitt.com
- ანონიმური მხილების ვებ-გვერდი: Hotline

ჩვენი კომპანია, როგორც თიბისი ჯგუფის წევრი, მოწოდებულია რა წარმართოს ბიზნეს საქმიანობა პროფესიონალიზმის, პატიოსნების, ბიზნეს ეთიკის დაცვის კვალდაკვალ, გაძლევთ საშუალებას **ანონიმური მხილების ვებ გვერდის** მეშვეობით დააფიქსიროთ ინციდენტი/ დარღვევა ან გამოთქვათ საფუძვლიანი ეჭვი, რომელიც ეხება კომპანიის ნებისმიერი თანამშრომლის მხრიდან განხორციელებულ შემდეგ ქმედებას:

- თაღლითობასთან, კორუფციასთან, ფულის გათეთრებასთან დაკავშირებულ სქემებში მონაწილეობას;
- კომპანიის შიდა პოლიტიკების/დებულებების/ინსტრუქციების დარღვევას;
- კომპანიის თანამშრომელზე მორალურ, ფსიქოლოგიურ და ფიზიკურ ზეწოლას (დევნას);
- ინტერესთა კონფლიქტის უგულვებელყოფა;
- დანაშაულის ჩადენას (ქურდობა, საბუთების გაყალბება და სხვა);
- ნებისმიერი ხასიათის შეუსაბამო საქციელს, რომელმაც შეიძლება საფრთხის წინაშე დააყენოს კომპანიის ინტერესები და გამოიწვიოს ფინანსური ან რეპუტაციული ზიანი ან/და გაურთულოს კომპანიის ნებისმიერ თანამშრომელს მასზე დაკისრებული სამუშაოს სრულფასოვანი შესრულება

თქვენ შეგიძლიათ ისარგებლოთ თქვენთვის სასურველი ანონიმური მხილების დაცული ვებგვერდით : Hotline

დაფიქსირებულ განაცხადს განიხილავს კომპანიის შესაბამისი განყოფილება;

პრეტენზიის განხილვის მაქსიმალური ვადა განისაზღვრება განმცხადებლის მომართვისა და საჭიროების შემთხვევაში, მომხმარებლის იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს ერთი თვის ვადისა.

საგადახდო მომსახურების შესახებ დაფიქსირებული საჩივრის /პრეტენზიის განხილვის ვადა განისაზღვრება საჩივრის /პრეტენზიის მიღებიდან არაუგვიანეს 15 სამუშაო დღისა (ხოლო განსაკუთრებული საჭიროების შემთხვევაში, არა უგვიანეს 35 სამუშაო დღისა).

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ კანონის ფარგლებში დაფიქსირებული განცხადების/პრეტენზიის განხილვის ვადა განისაზღვრება საჩივრის მიღებიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა.

პრეტენზიასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ გეცნობებათ წერილობით ან/და კომუნიკაციის სხვა საშუალებებით (წერილობით ან ელექტრონული ფოსტით) თქვენთან შეთანხმებით ან პრეტენზიის მომართვის ფორმის იდენტურად;

პრეტენზიის განხილვის პროცესთან დაკავშირებით ინფორმაციის მისაღებად გთხოვთ მოგვმართოთ კომპანიის ელექტრონულ ფოსტაზე.

„საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ" საქართველოს კანონის შესაბამისად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საგადახდო მომსახურების პროვაიდერის წინააღმდეგ საჩივრით მიმართოს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას (შემდგომში „კომისია"), საქართველოს კანონმდებლობით/წინამდებარე ხელშეკრულებით დადგენილ ვადებში კომპანიის მიერ საჩივრის მომხმარებლის სასარგებლოდ სრულად ან ნაწილობრივ დაუკმაყოფილებლობის (მათ შორის მომხმარებლისთვის პასუხის გაუცემლობის / დაუბრუნებლობის) შემთხვევაში. წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებული საჩივრით მიმართვის უფლება წარმოეშობა მომხმარებელს, თუ საჩივრით გათვალისწინებული დავის საგნის ღირებულება არ აღემატება 50 000 ლარს (ან მის ეკვივალენტს უცხოურ ვალუტაში, სადავო ქმედების განხორციელების ან საჩივრის წარდგენის დღის თარიღით). ამასთან, მომხმარებელს უფლება აქვს, კომისიისთვის მიმართვის გარეშე, პირდაპირ მიმართოს სასამართლოს. მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს კომპანიისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 (ექვსი) თვისა. კომისია წინამდებარე პუნქტით გათვალისწინებულ საჩივარს განიხილავს უსასყიდლოდ. კომისიის საქმიანობის წესს (მათ შორის საჩივრის წარდგენის წესსა და პროცედურას) შეგიძლიათ დეტალურად გაეცნოთ საქართველოს ეროვნული ბანკის საბჭოს 2023 წლის 26 ივლისის #2 დადგენილებით („საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებული დავების განმხილველი კომისიის საქმიანობის წესი").

თქვენთვის სასარგებლო ინფორმაციას, გთხოვთ, გაეცნოთ საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებ-გვერდზე - www.nbg.gov.ge/cp/ და/ან ცხელ ხაზზე: +995 32 2 406 406

ხშირად დასმული შეკითხვები

1. **რისთვის არის შექმნილი ანონიმური მხილების ვებ გვერდი?**

ანონიმური მხილების ვებ გვერდი შექმნილია ნებისმიერი პირისთვის, ვინც ფლობს ინფორმაციას ან აქვს საფუძვლიანი ეჭვი კომპანიაში არსებულ ინციდენტებზე/დარღვევებზე, მაგრამ თავს იკავებს აღნიშნული ინფორმაციის სხვა გზებით დაფიქსირებისგან.

2. **როგორ უნდა დავაფიქსირო ინციდენტთან/დარღვევასთან დაკავშირებული ინფორმაცია?**

ანონიმური მხილების ვებ გვერდზე „დაფიქსირება" ღილაკზე ხელის დაჭერით თქვენ გამოგიჩნდებათ დაცული ელექტრონულად შესავსები ფორმა. ფორმაში არსებული ველების მეშვეობით თქვენ უნდა მიუთითოთ ის ძირითადი ინფორმაცია, რაც საჭიროა თქვენს მიერ მოწოდებული შემთხვევის გასაანალიზებლად.

ელექტრონულ ფორმაში თქვენ გაქვთ შესაძლებლობა მიუთითოთ თქვენი სახელი და გვარი, ელ. ფოსტის მისამართი, თუმცა აღნიშნული ველები არის ნებაყოფლობითი და იმ შემთხვევაში თუ თქვენ გსურთ, რომ დარჩეთ ანონიმად, შეგიძლიათ ეს ველები დატოვოთ ცარიელი.

სასურველია მოგვაწოდოთ ელ.ფოსტის მისამართი იმისთვის, რომ ჩვენ შევძლოთ თქვენთან კომუნიკაცია დამატებითი ინფორმაციის მიღების ან დაფიქსირებული ინფორმაციის დაზუსტების მიზნით. აღნიშნულის გათვალისწინებით თქვენ შეგიძლიათ დააფიქსიროთ ისეთი ელ.ფოსტის მისამართი, რომელიც არ შეიცავს თქვენს მაიდენტიფიცირებელ ნიშნებს (მაგ სახელი, გვარი).

თქვენ ასევე გაქვთ შესაძლებლობა ინციდენტის აღწერას თან დაურთოთ დამადასტურებელი დოკუმენტი/ები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

3. **გარდა ანონიმური მხილების ვებ გვერდისა, არსებობს სხვა საშუალება, რომლის მეშვეობითაც შევძლებდი ინციდენტის/დარღვევის შესახებ კომპანიაში ინფორმაციის გამოგზავნას?**

გარდა ანონიმური მხილების ვებ გვერდისა ინციდენტის/დარღვევის დაფიქსირება შესაძლებელია შემდეგი გზებით:

- ელ ფოსტას: compliance@flitt.com
- გააგზავნოთ ანონიმური წერილი.

4. **როგორ უზრუნველყოფს კომპანია ჩემს ანონიმურობას?**

ანონიმურ სატელეფონო ხაზის გამოყენების შემთხვევაში არ ხდება შემომავალი ზარის იდენტიფიცირება;

ანონიმური მხილების ვებ გვერდის მეშვეობით ინფორმაციის დაფიქსირებისას არ ხდება ინფორმაციის მომწოდებლის IP მისამართის ლოგირება.

5. **იმ შემთხვევაში თუ ღიად დავაფიქსირებ ინციდენტთან/დარღვევასთან დაკავშრებით ინფორმაციას, დაიცავს თუ არა კომპანია ჩემს ვინაობას კონფიდენციალურად?**

თქვენი ვინაობა, ისევე როგორც თქვენს მიერ მოწოდებული ინფორმაცია არის მკაცრად კონფიდენციალური, გარდა ისეთი შემთხვევებისა, როცა ინციდენტის/დარღვევის დამუშავება მოითხოვს სასამართლოსთან ან საგამოძიებო სამსახურებთან თანამშრომლობას.

6. **რა ტიპის ინციდენტის/დარღვევის დაფიქსირება შემიძლია ანონიმური მხილების ვებ გვერდის მეშვეობით?**

ანონიმური მხილების ვებ გვერდის მეშვეობით უნდა დააფიქსიროთ ისეთი ინციდენტი/დარღვევა, რომელიც თვლით რომ არაეთიკურია, არაკანონიერია, უფლებების შემლახველია და დაკავშირებულია თაღლითობასთან, გაყალბებასთან, კორუფციასთან, ძალადობასთან, ნებისმიერი ხასიათის შეუსაბამო საქციელთან,როგორიცაა:

- თანამშრომლის არაკეთილსინდისიერი ქმედება, რამაც შეიძლება კომპანიას ფინანსური ზიანი მიაყენოს;
- რეალური ფაქტების, მონაცემების განზრახ გაყალბება, დამალვა;

- თანამშრომლის მიერ კომპანიაში დაკავებული პოზიციის და მასზე დაკისრებული უფლება-მოვალეობის ბოროტად გამოყენება, როგორც პირადი მიზნებისათვის, ასევე მესამე პირების სასარგებლოდ;
- თანამშრომლის დევნა და/ან ზეწოლა;
- ინტერესთა კონფლიქტის უგულვებელყოფა;
- შიდა რეგულაციებისა და საკანონმდებლო მოთხოვნების დარღვევით კონფიდენციალური ინფორმაციის მესამე პირებზე გადაცემა;
- ინსაიდერულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით კომპანიის აქციებით ვაჭრობის განხორციელება;
- სხვა ნებისმიერი ხასიათის შეუსაბამო საქციელი, რომელმაც შეიძლება საფრთხის წინაშე დააყენოს კომპანიის ინტერესები და გამოიწვიოს ფინანსური ან რეპუტაციული ზიანი ან/და გაურთულოს კომპანიის ნებისმიერ თანამშრომელს მასზე დაკისრებული სამუშაოს სრულფასოვანი შესრულება.

7. **რატომ უნდა დავაფიქსირო ინფორმაცია ინციდენტთან/დარღვევასთან დაკავშირებით?**

- იმიტომ, რომ თქვენთვის მნიშვნელოვანია ისეთი ღირებულებები, როგორიცაა ღიაობა, პატიოსნება, ნდობა და პროფესიონალიზმი.
- თუ თქვენ თვლით, რომ ინციდენტი/დარღვევა რომლის შესახებაც ფლობთ ინფორმაციას უშუალოდ თქვენ არ გეხებათ და ამის გამო ცდილობთ მიმართოთ „გაჩუმების პრინციპს", ამით თქვენ რისკის ქვეშ აყენებთ კომპანიის საქმიანობას.
- ინციდენტის/დარღვევის შესახებ ინფორმაციის ადრეულ ეტაპზევე დაფიქსირება დაიცვას კომპანიას და მის თითოეულ თანამშრომელს შესაძლო ზიანისგან.
- იმიტომ, რომ თქვენ არ გახდეთ კორუფციულ, თაღლითურ, დანაშაულებრივ სქემებში უნებლიე თანამონაწილე.