



შპს მისო "გირო კრედიტი"

*s/ნ 404876238, q. Tbilisi, ცოტნე დადიანის 193 ტელ : 2 38 37 37; ელ.ფოსტა: [girocrediti@gmail.com](mailto:girocrediti@gmail.com)*

---

მომხმარებელთა მომართვების მიღების და განხილვის წესი

2017 წ.

## 1. ზოგადი დებულებანი

- 1.1. შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „გირო კრედიტის“ [შემდგომ „ორგანიზაცია“] მომხმარებელთა მომართვების განხილვის წესი [შემდგომ „წესი“] წარმოადგენს ორგანიზაციის შიდამარეგლამენტირებელ დოკუმენტს, რომელიც განსაზღვრავს მომხმარებელთა მომართვის განხილვის და შესაბამისი პასუხის მომზადების/რეაგირების წესს.
- 1.2. მომხმარებელთა მომართვასთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტის ფორმირება და შენახვა ხდება არქივში დოკუმენტაციის შენახვისათვის დადგენილი წესით.
- 1.3. მომართვების განხილვას უზრუნველყოფს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერი და საბოლოო პასუხს ათანხმებს დირექტორთან.
- 1.4. მომართვის მიღება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მასში მითითებულია მომართვის შინაარსი და სასურველია მითითებული იყოს მომხმარებლის სრული საკონტაქტო ინფორმაცია, უფრო კონკრეტულად:
  - 1.4.1. ფიზიკური პირის შემთხვევაში სახელი, გვარი და პირადი ნომერი, საკონტაქტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი.
  - 1.4.2. იურიდიული პირის შემთხვევაში – საფირმო სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი და გვარი, საკონტაქტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი.
- 1.5. ნებისმიერი ფორმით მომართვის მიღების შემთხვევაში, თუ მომართვა არ შეიცავს მომართვის ფორმით განსაზღვრულ ინფორმაციას, პასუხისმგებელი თანამშრომელი<sup>1</sup> სთხოვს მომხმარებელს აღნიშნული ინფორმაციის მოწოდებას, სრული საკონტაქტო ან მომხმარებლის სრული იდენტიფიცირებისათვის საჭირო ინფორმაციის მოუწოდებლობა არ იწვევს მომართვის მიღებაზე უარის თქმას.
- 1.6. მომართვა თავის არსით შეიძლება იყოს
  - 1.6.1. ინფორმაციის გამოთხოვა.
  - 1.6.2. პრეტენზია.

## 2. მომხმარებელთა მომართვის ფორმები

- 2.1. მომხმარებელთა მომართვა შეიძლება მიღებული იქნას:
  - 2.1.1. ორგანიზაციის ფილიალში ზეპირად.
  - 2.1.2. ორგანიზაციის ფილიალში შესაბამისი ფორმის შევსებით.
  - 2.1.3. ელექტრონული ფოსტით.
  - 2.1.4. სატელეფონო ზარით.
  - 2.1.5. კომპანიის ვებ - გვერდზე განთავსებული შესაბამისი ფორმის შევსებით.
- 2.2. მომართვის მიღების შემთხვევაში, უფლებამოსილი პირი უდასტურებს მომხმარებელს მომართვის მიღებას, კერძოდ:
  - 2.2.1. ორგანიზაციის ფილიალში შესაბამისი ფორმის შევსების დროს - ხდება მომართვის ასლის გადაღება, ხელმოწერით დამოწმება, თარიღის მითითება და მომხმარებლისათვის გადაცემა.
  - 2.2.2. ელექტრონული ფოსტით - Reply ფუნქციით მომართვის მიღების დადასტურება.
  - 2.2.3. სატელეფონო ზარით - ზეპირსიტყვიერად.
  - 2.2.4. ვებ გვერდის მეშვეობით - მიღებული მომართვა დასტურდება ფორმაში

<sup>1</sup> პასუხისმგებელ/შესაბამის/მომსახურე თანამშრომლად ითვლება ის პირი რომელიც უშუალოდ ამყარებს კონტაქტს მომხმარებელთან, ხოლო ელ. ფოსტით მიღებული მომართვის შემთხვევაში - პირველი ეცნობა მომხმარებლის მომართვას.

მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის გამოყენებით, თუ მითითებულია ელ. ფოსტა - საპასუხო წერილის გაგზავნით. ხოლო ტელეფონის ნომრის მითითების შემთხვევაში - სატელეფონო ზარით.

### **3. მომხმარებელთა მომართვის მიღება ფილიალში**

- 3.1.1. თუ მომხმარებელი გამოხატავს სურვილს რომ განახორციელოს ორგანიზაციისათვის მომართვა ორგანიზაციის ფილიალში, მას მომსახურე თანამშრომელი შესავსებად გადასცემს სპეციალურ ფორმას მომართვის დასაფიქსირებლად.
- 3.1.2. მომართვის შევსების შემდეგ, მომსახურე თანამშრომელი უზრუნველყოფს მომართვის ასლის მომზადებას და ასლზე უთითებს მიღების თარიღს, აწერს ხელს და გადასცემს მომხმარებელს.
- 3.1.3. მომართვის ორიგინალი მიღების დღესვე სკანირებული სახით ეგზავნება საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს, ხოლო ორიგინალი ინახება არქივში.
- 3.1.4. თუ მომხმარებელი პრეტენზიას აფიქსირებს ზეპირსიტყვირად და უარს აცხადებს წერილობითი ფორმის შევსებაზე, პასუხისმგებელი თანამშრომელი ისმენს პრეტენზიას და ასახავს მას მომართვის ფორმაში, ამასთან აუცილებელი სახით აზუსტებს თუ რა სახით სურს მომხმარებელს პასუხის მიწოდება.
- 3.1.5. მომსახურე თანამშრომლის მიერ შევსებული მომართვის ორიგინალი მიღების დღესვე სკანირებული სახით ეგზავნება მომსახურე თანამშრომლის მიერ საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს, ხოლო ორიგინალი ინახება არქივში.

### **4. მომხმარებელთა მომართვა ელექტრონული ფოსტით**

- 4.1. მომხმარებელს უფლება აქვს მომართვა დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე შეტყობინების გამოგზავნის სახით.
- 4.2. პასუხისმგებელი თანამშრომელი, რომელიც კონრეტულ დროის მონაკვეთში კურირებს ორგანიზაციის ელექტრონულ ფოსტას, მიღებულ მომართვას ადასტურებს Reply ფუნქციის გამოყენებით, საპასუხო წერილის გაგზავნით.
- 4.3. პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია მომართვა განსახილველად მიაწოდოს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს ან მისი არ ყოფნის შემთხვევაში დირექტორს.

### **5. მომხმარებელთა მომართვა სატელეფონო ზარით**

- 5.1. მომხმარებელს უფლება აქვს მომართვა დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ საკონტაქტო ტელეფონის ნომერზე განხორციელებული სატელეფონო ზარით.
- 5.2. მომსახურე თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს მომართვის წერილობითი ან ელექტრონული სახით დაფიქსირების შესაძლებლობა, თუ მომხმარებელი მაინც უპირატესობას ანიჭებს სატელეფონო ზარით სახით მომართვას, მომსახურე თანამშრომელი სრულად იღებს მომხმარებლის მომართვას და ასახავს მას მომართვის ფორმაში, ამასთან აუცილებელი სახით აზუსტებს თუ რა სახით სურს მომხმარებელს პასუხის მიწოდება.
- 5.3. მომსახურე თანამშრომლის მიერ შევსებული მომართვის ორიგინალი მიღების დღესვე სკანირებული სახით ეგზავნება მომსახურე თანამშრომლის მიერ საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს, ხოლო ორიგინალი: ინახება არქივში.

### **6. მომხმარებელთა მომართვა ვებ გვერდის მეშვეობით**

- 6.1. მომხმარებელს უფლება აქვს მომართვა დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ ვებ გვერდზე არსებული სპეციალური ფორმის შევსებით და გამოგზავნით.
- 6.2. პასუხისმგებელი თანამშრომელი, რომელიც კონრეტულ დროის მონაკვეთში კურირებს ორგანიზაციის ელექტრონულ ფოსტას [სადაც აისახება ვებ გვერდის მეშვეობით

შემოსული მომართვა], მიღებულ მომართვას ადასტურებს ფორმაში მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის გამოყენებით, თუ მითითებულია ელ. ფოსტა - საპასუხო წერილის გაგზავნით. ხოლო ტელეფონის ნომრის მითითების შემთხვევაში - სატელეფონო ზარით.

- 6.3. პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია მომართვა განსახილველად მიაწოდოს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს ან მისი არ ყოფნის შემთხვევაში დირექტორს.

### **7. მომართვის განხილვა**

- 7.1. ორგანიზაციის მიერ მომართვა განხილული იქნება მიღებიდან მაქსიმუმ ერთი თვის განმავლობაში.
- 7.2. მომხმარებელს მომართვის შედეგად მომზადებული პასუხი ეცნობება იმავე ფორმით, რა ფორმითაც დაფიქსირდა მომართვა, გარდა იმ შემთხვევისა თუ თავად მომხმარებელმა არ მოითხოვა პასუხის მიღების კონკრეტული სახე.
- 7.3. თუ მომხმარებელს პასუხი ეცნობება სატელეფონო კომუნიკაციის სახით, სატელეფონო ჩანაწერი იწერება და ინახება.
- 7.4. ორგანიზაციას უფლება აქვს უარი განაცხადოს მომართვის საფუძველზე შესაბამის რეაგირებაზე, თუ:
- 7.4.1. ორგანიზაციას წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იგივე პრეტენზია წერილობითი ფორმით და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.
- 7.4.2. მომხმარებლის პრეტენზია ეხება ორგანიზაციის უარს მომხმარებლისათვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ორგანიზაციას ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება.
- 7.4.3. მომართვის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

### **8. დასკვნითი დებულებები**

- 8.1. მომართვის მიმღები თანამშრომელი ვალდებულია აცნობოს მომხმარებელს, რომ მომართვაზე პასუხის მომზადების მაქსიმალური ვადა შეადგენს ერთ თვეს.
- 8.2. ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილი ყოველთვიური ანგარიშგების ფორმის შედგენას და ეროვნული ბანკისათვის მიწოდებას უზრუნველყოფს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერი.
- 8.3. წესი სავალდებულოდ შესასრულებელია ორგანიზაციის ყველა თანამშრომლისათვის.
- 8.4. **დანართები:**
- 8.4.1. მომართვის ფორმა.
- 8.4.2. ანგარიშგების ფორმა.