

შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია გირო კრედიტი

მომხმარებელთა პროექტების მიღების და განხილვის
წესი

1. ზოგადი დებულებანი

- 1.1. შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „გირო კრედიტის“ [შემდგომ „ორგანიზაცია“] „მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღების და განხილვის წესი“ [შემდგომ „წესი“] წარმოადგენს ორგანიზაციის შიდამარეგლამენტირებელ დოკუმენტს, რომელიც განსაზღვრავს მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღების, განხილვის და შესაბამისი პასუხის მომზადების/რეაგირების წესს.
- 1.2. პრეტენზიად მიიჩნევა მომხმარებლის ნებისმიერი განცხადება [ზეპირი ან წერილობითი], რომლითაც იგი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, საჩივარს, ორგანიზაციის ან/და მისი ნებისმიერი პროდუქტის მიმართ.
- 1.3. მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირების სურვილის შემთხვევაში მისთვის შეთავაზებული უნდა იქნას წინამდებარე წესით გათვალისწინებული რომელიმე ფორმით პრეტენზიის წარმოდგენა.
- 1.4. მომხმარებელთა პრეტენზიასთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტის ფორმირება და შენახვა ხდება არქივში დოკუმენტაციის შენახვისათვის დადგენილი წესით.
- 1.5. პრეტენზიების განხილვას უზრუნველყოფს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერი და საბოლოო პასუხს ათანხმებს ორგანიზაციის დირექტორთან.
- 1.6. პრეტენზია მიიღება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მასში მითითებულია მომართვის შინაარსი და სასურველია მითითებული იყოს მომხმარებლის სრული საკონტაქტო ინფორმაცია, უფრო კონკრეტულად:
 - 1.6.1. ფიზიკური პირის შემთხვევაში სახელი, გვარი და პირადი ნომერი, საკონტაქტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი.
 - 1.6.2. იურიდიული პირის შემთხვევაში – საფირმო სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი და გვარი, საკონტაქტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი.
- 1.7. ნებისმიერი ფორმით პრეტენზიის მიღების შემთხვევაში, თუ პრეტენზია არ შეიცავს საჭირო/აუცილებელ ინფორმაციას, პასუხისმგებელი თანამშრომელი¹ სთხოვს მომხმარებელს აღნიშნული ინფორმაციის მოწოდებას. თუმცა, სრული საკონტაქტო ან მომხმარებლის სრული იდენტიფიცირებისათვის საჭირო ინფორმაციის მოუწოდებლობა არ იწვევს პრეტენზიის მიღებაზე უარის თქმას.

2. მომხმარებელთა პრეტენზიის ფორმები

- 2.1. მომხმარებელთა პრეტენზია შეიძლება მიღებული იქნას:
 - 2.1.1. ორგანიზაციის ფილიალში შესაბამისი ფორმის შევსებით.
 - 2.1.2. ელექტრონული ფოსტით.
 - 2.1.3. ორგანიზაციის ვებ - გვერდზე განთავსებული ფორმის შევსებით.

¹ პასუხისმგებელ/შესაბამის/მომსახურე თანამშრომლად ითვლება ის პირი რომელიც უშუალოდ ამყარებს კონტაქტს მომხმარებელთან პრეტენზიის დაფიქსირების დროს, ხოლო ელ. ფოსტით/ვებ.გვერდით მიღებული პრეტენზიის შემთხვევაში - პირველი ეცნობა მომხმარებლის პრეტენზიას.

2.2. პრეტენზიის მიღების შემთხვევაში, პასუხისმგებელი თანამშრომელი უდასტურებს მომხმარებელს პრეტენზიის მიღებას, კერძოდ:

- 2.2.1. ორგანიზაციის ფილიალში შესაბამისი ფორმის შევსების დროს - ხდება პრეტენზიის ასლის გადაღება, ხელმოწერით დამოწმება, თარიღის მითითება და მომხმარებლისათვის გადაცემა.
- 2.2.2. ელექტრონული ფოსტით - REPLY ფუნქციით პრეტენზიის მიღების დადასტურება.
- 2.2.3. ვებ გვერდის მეშვეობით - პრეტენზიის მიღება დასტურდება პრეტენზიაში მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის გამოყენებით, თუ მითითებულია ელ. ფოსტა - საპასუხო წერილის გაგზავნით, სხვა შემთხვევაში - სატელეფონო ზარით.

3. მომხმარებელთა პრეტენზიის მიღება ფილიალში

- 3.1.1. თუ მომხმარებელი გამოხატავს სურვილს, რომ პრეტენზია წარადგინოს ორგანიზაციის ფილიალში, მას მომსახურე თანამშრომელი შესავსებად გადასცემს პრეტენზიის ფორმას.
- 3.1.2. პრეტენზიის შევსების შემდეგ, მომსახურე თანამშრომელი უზრუნველყოფს პრეტენზიის ასლის მომზადებას და ასლზე უთითებს მიღების თარიღს, აწერს ხელს და გადასცემს მომხმარებელს.
- 3.1.3. პრეტენზია, სკანირებული სახით ეგზავნება საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს, ხოლო ორიგინალი ინახება არქივში.

4. მომხმარებელთა პრეტენზია ელექტრონული ფოსტით

- 4.1. მომხმარებელს უფლება აქვს პრეტენზია დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე შეტყობინების გამოგზავნის სახით.
- 4.2. პასუხისმგებელი თანამშრომელი, რომელიც კონკრეტულ დროის მონაკვეთში კურიერებს ორგანიზაციის ელექტრონულ ფოსტას, მიღებულ პრეტენზიას ადასტურებს Reply ფუნქციის გამოყენებით, საპასუხო წერილის გაგზავნით.
- 4.3. პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია პრეტენზია განსახილველად მიაწოდოს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს.

5. პრეტენზიის მიღება ვებ გვერდის მეშვეობით

- 5.1. მომხმარებელს უფლება აქვს პრეტენზია დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ ვებ გვერდზე არსებული პრეტენზიის ფორმის შევსებით და გამოგზავნით.
- 5.2. პასუხისმგებელი თანამშრომელი, რომელიც კონკრეტულ დროის მონაკვეთში კურიერებს ორგანიზაციის ელექტრონულ ფოსტას [სადაც აისახება ვებ გვერდის მეშვეობით შემოსული პრეტენზია], მიღებულ პრეტენზიას ადასტურებს ფორმაში მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის გამოყენებით, თუ მითითებულია ელ. ფოსტა - საპასუხო წერილის გაგზავნით, სხვა შემთხვევაში - სატელეფონო ზარით.
- 5.3. პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია პრეტენზია განსახილველად მიაწოდოს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს.

6. პრეტენზიის განხილვა

- 6.1. ორგანიზაციის მიერ პრეტენზია განხილული იქნება მიღებიდან მაქსიმუმ ერთი თვის განმავლობაში.
- 6.2. პრეტენზიის განხილველ პირს, განხილვის პროცესში უფლება აქვს მოიძიოს დამატებითი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია, დაუკავშირდეს მომხმარებელს, ასევე ორგანიზაციის ნებისმიერ თანამშრომელს და მოსთხოვოს მათ ახსნა-განმარტებები, ინფორმაცია.
- 6.3. მომხმარებელს პრეტენზიის შედეგად მომზადებული პასუხი ეცნობება იმავე ფორმით, რა ფორმითაც დაფიქსირდა პრეტენზია, გარდა იმ შემთხვევისა თუ თავად მომხმარებელმა არ მოითხოვა პასუხის მიღების კონკრეტული სახე.
- 6.4. ორგანიზაციას უფლება აქვს უარი განაცხადოს პრეტენზიის განხილვაზე, თუ:
 - 6.4.1. 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.
 - 6.4.2. მომხმარებლის პრეტენზია ეხება ორგანიზაციის უარს მომხმარებლისათვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ორგანიზაციას ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება.
 - 6.4.3. პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

7. დასკვნითი დებულებები

- 7.1. პრეტენზიის მიმღები თანამშრომელი ვალდებულია აცნობოს მომხმარებელს რომ პრეტენზიაზე პასუხის მომზადების მაქსიმალური ვადა შეადგენს ერთ თვეს.
- 7.2. ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილი ყოველთვიური ანგარიშგების ფორმის შედგენას და ეროვნული ბანკისათვის მიწოდებას უზრუნველყოფს საკრედიტო მენეჯერების ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერი.
- 7.3. წესი სავალდებულოდ შესასრულებელია ორგანიზაციის ყველა თანამშრომლისათვის.
- 7.4. **დანართები:**
 - 7.4.1. პრეტენზიის ფორმა.
 - 7.4.2. ანგარიშგების ფორმა.