

## შპს მიკროსაფინანსო „ორგანიზაცია ჯორჯიან ინტერნეიშენალ მისო“

### ზოგადი დებულება

- 1.1 შპს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „ ჯორჯიან ინტერნეიშენალ მისო“ მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის წესი წარმოადგენს ორგანიზაციის შიდამარეგლამენტირებელ დოკუმენტს, რომლის მიხედვითაც განისაზღვრება მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის და რეაგირების წესი/პასუხის მომზადება.
- 1.2 მომხმარებელთა პრეტენზიებთან დაკავშირებული თოთოეული დოკუმენტაციის ფორმირება და შენახვა ხდება არქივში დოკუმენტაციის შენახვისათვის დადგენილი წესების დაცვით.
- 1.3 პრეტენზიის მიღება ხდება იმ შემთხვევაში თუ გარკვევით ჩანს პრეტენზიის შინაარსი და მომხმარებლის საკონტაქტო ინფორმაცია. (ფიზიკური პირის შემთხვევაში: სახელი, გვარი და პირადი ნომერი, საკონტაქტო მისამართი, საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი; იურიდიული პირის შემთხვევაში: საფირმო დასახელება, საიდენტიფიკაციო ნომერი, წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი, გვარი, საკონტაქტო მისამართი , საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი).
- 1.4 პრეტენზიის განხილვა ხდება ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერის მიერ, რომელიც საბოლოო პასუხს ათანხმებს გენერალურ მენეჯერთან და დირექტორთან.
- 1.5 იმ შემთხვევაში, თუ პრეტენზიის ფორმა არ მოიცავს სრულ ინფორმაციას, პასუხისმგებელი თანამშრომელი მომხმარებელს აცნობებს დამატებითი ინფორმაციის მოწოდების საჭიროების შესახებ. მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული არასრული პრეტენზიის ფორმა არ იწვევს პრეტენზიის მიღებაზე უარის თქმას.
- 1.6 პრეტენზიის ფორმასთან ერთად მომხმარებელს უფლება აქვს გამოითხოვოს ინფორმაცია.

## 2. მომხმარებელთა პრეტენზიის ფორმები

2.1 მომხმარებელთა პრეტენზიის მიღება შესაძლებელია:

2.1.1 ორგანიზაციის ფილიალში წერილობითი ფორმით

2.1.2 ელექტრონული ფოსტით

2.1.3 სატელეფონო ზარით

2.1.4 ორგანიზაციის ფილიალში ზეპირად

2.1.5 კომპანიის ვებ-გვერდზე განთავსებული შესაბამისი ფორმის მეშვეობით

2.2 პრეტენზიის მიღების შემთხვევაში, პასუხისმგებელი პირი უდასტურებს მომხმარებელს პრეტენზიის ფორმის მიღებას:

2.2.1 ორგანიზაციის ფილიალში შესაბამისი ფორმის შევსების დროს უნდა მოხდეს პრეტენზიის ასლის გადაღება, ხელმოწერით დამოწმება, დათარიღება და მომხმარებლისთვის გადაცემა.

2.2.2 ელექტრონული ფოსტით -Reply ფუნქციით პრეტენზიის ფორმის მიღების დადასტურება.

2.2.3 სატელეფონო ზარით- ზეპირსიტყვიერად.

2.2.4 ვებ-გვერდის მეშვეობით: მიღებული პრეტენზიის ფორმა დასტურდება მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის მეშვეობით, ელექტრონული ფოსტის მითითების შემთხვევაში, საპასუხო წერილის გაგზავნით. ტელეფონის ნომრის მითითების შემთხვევაში, სატელეფონო ზარით.

## 3. მომხმარებელთა პრეტენზიის ფორმის მიღება ფილიალში

3.1.1

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი გამოხატავს პრეტენზიის დაფიქსირებას ორგანიზაციის ფილიალში, მას პასუხისმგებელი პირი გადასცემს შესავსებად სპეციალურ ფორმას პრეტენზიის დასაფიქსირებლად.

3.1.2

პრეტენზიის ფორმის შევსების შემდეგ, პასუხისმგებელი პირი უზრუნველყოფს პრეტენზიის ფორმის ასლის მომზადებას, სადაც მიუთითებს მიღების თარიღს, ამოწმებს ბეჭდით, აწერს ხელს და გადასცემს მომხმარებელს.

3.1.3

პრეტენზიის ფორმის ორიგინალის მიღების დღესვე სკანირებული სახით იღებს ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერი, ორიგინალის შენახვა ხდება არქივში.

#### 3.1.4

პრეტენზიის ზეპირსიტყვიერად დაფიქსირების შემთხვევაში, პასუხისმგებელი პირი ისმენს პრეტენზიას და წერილობით ასახავს მას პრეტენზიის ფორმაში, აუცილებელია დაზუსტდეს თუ რა სახით სურს მომხმარებელს პასუხის მიწოდება.

#### 3.1.5

პასუხისმგებელი პირის მიერ შევსებული პრეტენზიის ფორმა - ორიგინალი- მიღების დღესვე სკანირებული სახით ეგზავნება ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს, ხოლო ორიგინალი ინახება არქივში.

### 4. პრეტენზიის ფორმის დაფიქსირება ელექტრონული ფოსტით

#### 4.1

მომხმარებელი უფლებამოსილია პრეტენზია დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ ელექტრონულ მისამართზე შეტყობინების გამოგზავნის სახით.

#### 4.2

პასუხისმგებელი პირი მიღებულ პრეტენზიას ადასტურებს Reply ფუნქციის გამოყენებით, საპასუხო წერილის გაგზავნით.

#### 4.3

პასუხისმგებელი პირი ვალდებულია პრეტენზიის ფორმა მიაწოდოს ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს და დირექტორს.

### 5. მომხმარებელთა მომართვა სატელეფონო ზარით

#### 5.1

მომხმარებელი უფლებამოსილია პრეტენზია დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ საკონტაქტო ტელეფონის ნომერზე განხორციელებული სატელეფონო ზარით.

#### 5.2

პასუხისმგებელი პირი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს პრეტენზიის დაფიქსირება წერილობითი ან ელექტრონული სახით. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი უპირატესობას მიანიჭებს პრეტენზიის დაფიქსირებას სატელეფონო ზარის მეშვეობით, პასუხისმგებელი პირი მოწოდებულ ინფორმაციას ასახავს პრეტენზიის ფორმაში და აზუსტებს, თუ რა სახით სურს მომხმარებელს პასუხის მიღება.

### 5.3

პასუხისმგებელი პირის მიერ შევსებული პროექტის ორიგინალი მიღების დღესვე სკანირებული სახით ეგზავნება ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს, გენერალურ მენეჯერს და დირექტორს. ორიგინალი ინახება არქივში.

## 6. მომხმარებელთა მომართვა ვებ-გვერდის მეშვეობით

### 6.1

მომხმარებელი უფლებამოსილია მომართვა დააფიქსიროს ორგანიზაციის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე არსებული სპეციალური ონლაინ ფორმის მეშვეობით და გამოგზავნით.

### 6.2

პასუხისმგებელი პირი, მიღებულ მომართვას ადასტურებს ფორმაში მითითებული საკონტაქტო ინფორმაციის გამოყენებით. ელექტრონული ფოსტის მითითების შემთხვევაში, საპასუხი წერილის გაგზავნით, საკონტაქტო ტელეფონის მითითების შემთხვევაში, სატელეფონო ზარით.

### 6.3

პასუხისმგებელი პირი ვალდებულია დაფიქსირებული პროექტის განსახილველად მიაწოდოს ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერს, მისი არ ყოფნის შემთხვევაში გენერალურ მენეჯერს ან დირექტორს.

## 7. პროექტის განხილვა

### 7.1

ორგანიზაციის მიერ დაფიქსირებული პროექტის განხილვა განხორციელდება მიღებიდან მაქსიმუმ ერთი თვის განმავლობაში.

### 7.2

მომხმარებელს პროექტის განხილვის შედეგი ეცნობება იმავე ფორმით, რა ფორმითაც დააფიქსირა პროექტის, ან მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პასუხის მიღების კონკრეტული სახით.

7.3 მომხმარებლისთვის შედეგის შეტყობინება თუ სატელეფონო კომუნიკაციით მოხდა, სატელეფონო ჩანაწერი ინახება.

7.4 ორგანიზაცია უფლებამოსილია უარი განაცხადოს პროექტის განხილვაზე იმ შემთხვევაში, თუ:

- ორგანიზაციას წერილობით ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის პრეტენზია
- მომხმარებლის პრეტენზია დაკავშირებულია ორგანიზაციის უართან მომხმარებლისთვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე.
- პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხება ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რაც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობით, ან „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

## 8. დასკვნა

8.1 პასუხისმგებელი პირი ვალდებულია აცნობოს მომხმარებელს პრეტენზიის განხილვის მაქსიმალური ვადის შესახებ, რომელიც განისაზღვრება ერთი თვით.

8.2 ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილი ყოველთვიური ანგარიშგების ფორმის შედგენას და ეროვნული ბანკისთვის მიწოდებას უზრუნველყოფს ინფორმაციული უზრუნველყოფის მენეჯერი.

8.3 წესი სავალდებულოდ შესასრულებელია ორგანიზაციის ყველა თანამშრომლის მიერ.

8.4 დანართი:

- პრეტენზიის ფორმა
- ანგარიშგების ფორმა