
მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვა

კრედიო ბანკის ყველა მომხმარებელს აქვს პრეტენზიის გამოხატვის უფლება, თუ მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ მასზე განხორციელებლი გადაწყვეტილება, ქმედება ან ქცევა არის უსამართლო და იწვევს მის დაუთანხმებლობას. კრედიო ბანკი ვალდებულია მიიღოს მომხმარებლის პრეტენზია მიუხედავად იმისა, თუ რა პერიოდი გასული პრეტენზიაში აღნიშნული საკითხის წარმოშობიდან.

მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელია მომხმარებელთა პოზიტიური გამოცდილების მართვის დეპარტამენტი.

პრეტენზიების დაფიქსირების არხები

პრეტენზიის დაფიქსირება მომხმარებელს შეუძლია:

- კრედიო ბანკის ვებ გვერდზე (www.credobank.ge)
- ბანკის ოფიციალურ Facebook გვერდზე
- სატელეფონო ცენტრში ნომერზე: 032 2424242
- ნებისმიერ სერვისცენტრში წერილობითი ფორმით: დანართი 1;
 - პრეტენზიის წერილობითი ფორმა მომხმარებელმა უნდა შეავსოს და მოათავსოს კონვერტში, რომელიც დაილუქება თავად მომხმარებლის მიერ;

შენიშვნა: პრეტენზიის დაფიქსირებისას, თუ მომხმარებელი ინარჩუნებს ანონიმურობას, საკითხს ეთმობა იდენტური მნიშვნელობა და ყურადღება

მომხმარებლის ინფორმირების ვადები

- მომხმარებელს გადაწყვეტილებას, მომხმარებელთა პოზიტიური გამოცდილების მართვის განყოფილების თანამშრომელი აცნობებს ელ. ფოსტის, წერილობითი ფორმით ან ტელეფონის მეშვეობით არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, მომხმარებლის ინფორმირების ფორმის მოთხოვნის შესაბამისად.
- გარკვეული უკმაყოფილება და საჩივარი შესაძლებელია იმდენად კომპლექსური იყოს, რომ მოითხოვდეს დეტალურ განხილვას და გამოძიებას, შესაბამისად დასჭირდეს 30 კალენდარულ დღეზე მეტი, რომლის შესახებაც უნდა იყოს მომხმარებელი ინფორმირებული.
- კრედიო ბანკის ბარათის მფლობელს, აღნიშნული ბარათით განხორციელებულ ოპერაციებზე, პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში, პასუხი ეცნობება განსხვავებულ ვადებში, კერძოდ

პასუხი უნდა ეცნობოს 20 სამუშაო დღეში. იმ შემთხვევაში, თუ საკითხის მოკვლევა შეუძლებელია აღნიშნულ ვადაში ბანკისგან დამოუკიდებელი მიზეზის არსებობის გამო, კრედიტ ბანკის ბარათის მფლობელს უნდა ეცნობოს ვადის გაჭიანურების დასაბუთებული მიზეზი და პასუხის მიღების ვადა იმავე არხით, რა არხითაც დააფიქსირა პრეტენზია. დაუშვებელია განხილვის ვადა აღემატებოდეს 55 სამუშაო დღეს.

- კრედიტ ბანკის ობიექტებთან (როგორცაა: პოს ტერმინალები, ბანკომატები) დაკავშირებული პრეტენზიების განხილვა უნდა მოხდეს საკითხის დაფიქსირებიდან 15 სამუშაო დღეში. დასაშვებია ვადის გახანგრძლივება საკითხის დამფიქსირებელთან შეთანხმებით. აღნიშნულ შემთხვევაში ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 25 სამუშაო დღეს.
- წერილობით დაფიქსირებული რეკომენდაციის შემთხვევაში მომხმარებელს პასუხი ეცნობება მისი მოთხოვნის შესაბამისად შესაბამისი ფორმით.

მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის შეზღუდვები

მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზია/საჩივარი შესაძლებელია კრედიტ ბანკმა არ მიიღოს იმ შემთხვევაში, თუ:

- წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იგივე პრეტენზია და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით;
- მომხმარებლის პრეტენზია ეხება ფინანსური ორგანიზაციის უარს მომხმარებლისთვის ფინანსური პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ფინანსურ ორგანიზაციას ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება;
- პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის, „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

დანართი 1

პრეტენზიის სტანდარტული ფორმა

პრეტენზიის მიღების თარიღი: _____
რეგისტრაციის N _____

განმცხადებლის პირადი ინფორმაცია

სახელი, გვარი	
პირადი ნომერი	
მისამართი	
საკონტაქტო ტელეფონის ნომერი	
ელ. ფოსტა	

პროდუქტის დასახელება

ავტოსესხი <input type="checkbox"/>	საკრედიტო ბარათი <input type="checkbox"/>	მოთხოვნამდე დეპოზიტები <input type="checkbox"/>
სამომხმარებლო სესხი <input type="checkbox"/>	სესხი ბინის რემონტისთვის <input type="checkbox"/>	ვადიანი დეპოზიტები <input type="checkbox"/>
მომენტალური განვადება <input type="checkbox"/>	იპოთეკური სესხი <input type="checkbox"/>	ინტერნეტ ფინანსური ორგანიზაცია <input type="checkbox"/>
ოვერდრაფტი <input type="checkbox"/>	მიმდინარე ანგარიშები <input type="checkbox"/>	სხვა (გთხოვთ, მიუთითოთ) <input type="checkbox"/>

პრეტენზიის ხასიათი

საპროცენტო შენატანები <input type="checkbox"/>	კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემა <input type="checkbox"/>
მომსახურების საკომისიოები <input type="checkbox"/>	ხელშეკრულების პირობები <input type="checkbox"/>
ჯარიმები და ვადაგადაცილების საკომისიოები <input type="checkbox"/>	რეკლამა, გაყიდვები, რჩევები <input type="checkbox"/>
კრედიტის წინსწრებით დაფარვის საკომისიო <input type="checkbox"/>	ტრანზაქციები <input type="checkbox"/>
სხვა გადასახდელები <input type="checkbox"/>	დაკავშირებული საკრედიტო ხელშეკრულება <input type="checkbox"/>
ადმინისტრაცია / მომსახურების ხარისხი <input type="checkbox"/>	სხვა (გთხოვთ, მიუთითოთ) <input type="checkbox"/>
არასწორად მიწოდებული ინფორმაცია <input type="checkbox"/>	
სავალდებულო ინფორმაციის მიუწოდებლობა <input type="checkbox"/>	

პრეტენზიის შინაარსი (საჭიროების შემთხვევაში ვრცელი აღწერა წარმოადგინეთ დანართის სახით)

რა ფორმით გსურთ პრეტენზიაზე პასუხის მიღება (გთხოვთ, მონიშნოთ მხოლოდ ერთი)?

წერილობით <input type="checkbox"/> (მიუთითეთ მისამართი) ტელეფონით <input type="checkbox"/>	ელექტრონული ფოსტით <input type="checkbox"/> ინტერნეტბანკით <input type="checkbox"/>
---	--

ხელმოწერა: _____

თარიღი: _____

გაეცანით მომხმარებელთათვის სასარგებლო ინფორმაციას საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებგვერდსა <http://www.nbg.gov.ge/cp> და ცხელ ხაზზე – 822 406 406