

კლიენტთა მიმართვის განხილვის წესი

2017წ.

1. ზოგადი დებულებანი

1.1. სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიაში“ (შემდგომ „ბანკი“) კლიენტთა მიმართების განხილვის წესი (შემდგომ „წესი“) წარმოადგენს ბანკის შიდა მარეგლამენტირებელ დოკუმენტს, რომელიც განსაზღვრავს კლიენტთა მიმართვის განხილვის და გადაწყვეტილების მიღების, ასევე პასუხის წარდგენის წესს.

1.2. წინამდებარე წესით დადგენილი ნორმების დაცვა სავალდებულოა სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიას“ ყველა სტრუქტურული ქვედანაყოფისათვის და გაყიდვის წერტილისათვის.

1.3. წინამდებარე წესის მიზანს წარმოადგენს:

- ამ წესით განსაზღვრული არხით მიმართების მიღების ორგანიზება, მათზე რეაგირების უზრუნველყოფა და აღრიცხვა;
- კლიენტთა მიმართვის კლასიფიცირებისა და განხილვის წესის რეგლამენტირება;
- ბანკის თანამშრომელთა მიერ კლიენტთა მიმართვის განხილვისას კლიენტებთან ურთიერთობის წესის რეგლამენტირება, პასუხის უზრუნველსაყოფად ჩასატარებელი ღონისძიებების მომზადების წესის განსაზღვრა;
- კლიენტთა მიმართვის მიღებისა და განხილვისას ბანკის სტრუქტურული ქვედანაყოფების ურთიერთქმედების წესის რეგლამენტირება;
- წინამდებარე წესებით გათვალისწინებული პროცედურების კონტროლის მექანიზმის განსაზღვრა.

1.4. ბანკის სტრუქტურული ქვედანაყოფები თავიანთი კომპეტენციის ფარგლებში უნდა ცდილობდნენ კლიენტთა მიმართვის განხილვის ვადების შემცირებას.

1.5. კლიენტთა მიმართვასთან დაკავშირებული ყველა მასალის ფორმირება და შენახვა ხდება არქივში ბანკის დოკუმენტაციის შენახვისათვის დადგენილი წესით.

1.6. აღნიშნული წესი შექმნილია საქართველოს კანონმდებლობის, მათ შორის საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება №151/04 2016 წლის 23 დეკემბრის „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის“ და ბანკის შიდა მარეგლამენტირებელი დოკუმენტების მოთხოვნების საფუძველზე.

1.7. წინამდებარე წესით რეგულირებული საკითხების ფარგლებში კლიენტ(ებ)ის იმ განცხადებაზე/პრეტენზიაზე/მიმართვაზე/წერილზე, რომელთა შესახებ ინფორმაცია გაგზავნილია საქართველოს ეროვნულ ბანკში, ან სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიაში“, ამგვარი განცხადება პრეტენზია/მიმართვა/წერილი შემოსულია საქართველოს ეროვნული ბანკის მეშვეობით, სს „ვითიბი ბანკ ჯორჯიას“ პასუხი უნდა შეთანხმდეს კომპლაენს კონტროლის განყოფილებასთან.

2. ტერმინები და განმარტებები

კლიენტთა მიმართვის მიღების არხები	- კლიენტებისგან მიმართვის მიღების წინამდებარე წესით განსაზღვრული ყველა საშუალება.
კლიენტი	- ფიზიკური ან იურიდიული პირი, ორგანიზაციული წარმონაქმნი, რომელიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს, რომელმაც მიმართა ბანკს წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული წესით.
გაყიდვის წერტილი	- ბანკის გაყიდვების ოფისი (<i>ფილიალი, სერვისცენტრი</i>)
საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველო	- ბანკის სტრუქტურული ერთეული, რომელიც უფლებამოსილი და პასუხისმგებელია წინამდებარე წესით გათვალისწინებული დებულებების შესრულებაზე;
სატელეფონო საინფორმაციო ცენტრი (ქოლ-ცენტრი)	- ბანკის სტრუქტურული ერთეული, რომელიც ახორციელებს კლიენტების მომსახურებას სატელეფონო კავშირის საშუალებით.
კლიენტის მიმართვა	- კლიენტთა შეტყობინება პრეტენზიის, წინადადების, მადლობის სახით.
პრეტენზია	- პრეტენზიად მიიჩნევა მომხმარებლის ნებისმიერი განცხადება (<i>ზეპირი ან წერილობითი</i>), რომლითაც იგი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, საჩივარს საფინანსო ორგანიზაციის და/ან მისი ნებისმიერი პროდუქტის მიმართ.
წინადადება	- კლიენტთა მიმართვა, რომელიც მიმართულია ბანკის საქმიანობის ორგანიზების გაუმჯობესებისკენ.
მადლობა	- კლიენტთა მიმართვა, რომელსაც მიეკუთვნება დადებითი გამოხმაურება ბანკის გაყიდვების ოფისის კონკრეტული მუშაკის ან მთლიანად ბანკის შესახებ.

3. კლიენტთა მიმართვის მიღების არხები

3.1. კლიენტთა მიმართვების მიღება ხორციელდება შემდეგი არხებით:

- გაყიდვის წერტილები
- სატელეფონო საინფორმაციო ცენტრი (ქოლ-ცენტრი),
- ელ. ფოსტის საჯარო მისამართი info@vtb.ge
- საფოსტო და საკურიერო კავშირი

- ბანკის ინტერნეტ საიტი

4. კლიენტთა მიმართვის მიღება

4.1. კლიენტთა მიმართვა

4.1.1. კლიენტთა მიმართვის წარდგენა შესაძლებელია, როგორც სათაო ოფისში, ისე გაყიდვის წერტილში პირადად (წარმომადგენლის მეშვეობით), ელექტრონულად ან ფოსტით.

4.1.2. ბანკში შემოსული კლიენტთა მიმართვა განიხილება და მასზე პასუხის გაცემა ხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნულ მიმართვაში მითითებულია სავალდებულო რეკვიზიტები, რომლებიც კლიენტის ზუსტი იდენტიფიცირებისთვისაა აუცილებელი:

4.1.2.1. იურიდიული პირისათვის – საფირმო სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი და წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი და გვარი. საკონტაქტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი.

4.1.2.2. ფიზიკური პირისათვის სახელი, გვარი და პირადი ნომერი, საკონტაქტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი.

4.1.2.3. ორგანიზაციული წარმონაქმნისათვის, რომელიც არ წარმოადგენს იურიდიულ პირს – საფირმო სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო ნომერი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და წარმომადგენლობაზე უფლებამოსილი პირის სახელი და გვარი, საკონტაქტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი.

4.1.3. ბანკში შემოსული კლიენტთა ყველა მიმართვა საჭიროებს პასუხს გარდა:

4.1.3.1. კლიენტის ანონიმური მიმართვისა, რომლის მიხედვით კლიენტის იდენტიფიცირება შეუძლებელია. ასევე იმ შემთხვევაში, თუ არ არის მითითებული სავალდებულო რეკვიზიტები.

4.1.3.2. კლიენტის მიმართვისა, რომელიც მოიცავს უცენზურო ან შეურაცმყოფელ გამონათქვამს.

4.1.3.3. კლიენტის მიმართვისა, რომელიც ეხება ფინანსური ორგანიზაციის უარს პროდუქტის მიწოდებაზე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა ბანკს ეკისრება აღნიშნული ფინანსური პროდუქტის მიწოდების ვალდებულება;

4.1.3.4. კლიენტის მიმართვისა, რომელიც უკვე განხილულია ბანკის მიერ და ადგილი არ აქვს დამატებით მნიშვნელოვან ფაქტებსა და გარემოებებს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით.

4.1.3.5. კლიენტის მიმართვისა, რომლის მიზეზსაც წარმოადგენს შეფერხებები ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომლებიც განპირობებულია მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებით, მათ შორის „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

4.2. კლიენტთა მიმართვის მიღება ბანკის გაყიდვების წერტილებში

4.2.1. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი სიტყვიერად მიმართავს ბანკის გაყიდვის წერტილის თანამშრომელს, ეს უკანასკნელი ვალდებულია შესთავაზოს კლიენტს წარმოადგინოს აღნიშნული მიმართვა წერილობითი ფორმით, წინამდებარე წესით გათვალისწინებული სავალდებულო რეკვიზიტების მითითებით და შესთავაზოს შეავსოს მიმართვის ფორმა (იხ. დანართი1).

4.2.2. გაყიდვის წერტილის თანამშრომელი, რომელთანაც დაფიქსირდა პრეტენზია, ვალდებულია შეძლებისდაგვარად მოაგვაროს კლიენტის მიერ დაფიქსირებული პრობლემა, სხვა შემთხვევაში სთავაზობს კლიენტს მიმართვის წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით დაფიქსირებას.

4.2.3. კლიენტის მიერ შევსებული მიმართვის ფორმის ხელმოწერით დადასტურებისთანავე, ბანკის გაყიდვის წერტილის თანამშრომელი ვალდებულია:

- ხელმოწერითვე დაადასტუროს აღნიშნული მიმართვის მიღება;
- კლიენტს გადასცეს მიმართვის ფორმის ასლი (მის მიერ ხელმოწერილი);
- კლიენტს განუმარტოს, რომ 1 თვის ვადაში მოხდება მიმართვაზე პასუხის გაცემა, მის მიერ დაფიქსირებული, წინასწარ შერჩეული არხის გამოყენებით (წერილობით; ტელეფონით; ელ.ფოსტით;).

4.2.4. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტს არ სურს დააფიქსიროს სავალდებულო რეკვიზიტებიდან ერთი მაინც, მას თანამშრომელი აცნობებს, რომ მისი მიმართვა ცნობად იქნება მიღებული ბანკის მიერ, თუმცა აღნიშნულ მიმართვასთან დაკავშირებული ღონისძიებები განხორციელდება ბანკის შეხედულებისამებრ.

4.2.5. კლიენტის ზეპირი ან წერილობითი მიმართვა, რომლის განხილვა ან მოგვარება გაყიდვის წერტილის უფლებამოსილებას აღემატება, აუცილებელი წესით ეგზავნება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს მიმართვის დაფიქსირებიდან არა უგვიანეს მეორე სამუშაო დღისა.

4.2.6. კლიენტთა მიმართვის წერილობითი ფორმა (ორიგინალი) ინახება გაყიდვის წერტილში (მისთვის განკუთვნილ საქაღალდეში), ხოლო მიმართვის სკანირებული ვერსია არაუგვიანეს მეორე სამუშაო დღისა ელ. ფოსტით იგზავნება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოში, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებაში (s.nikolaishvili@vtb.ge და e.kublashvili@vtb.ge).

4.3. სატელეფონო საინფორმაციო ცენტრში (ქოლ-ცენტრი/ვიდეობანკინგი) კლიენტთა მიმართვის მიღება

4.3.1. თუ კლიენტი მიმართავს სატელეფონო მომსახურების ცენტრის/ვიდეო ბანკის თანამშრომელს, ეს უკანასკნელი ვალდებულია შესთავაზოს კლიენტს ალტერნატივა:

- ბანკის ნებისმიერ გაყიდვის წერტილში შეავსოს მიმართვის წერილობითი ფორმა;

- ბანკის ვებ-გვერდზე შეავსოს მიმართვის ელექტრონული ფორმა;

4.3.2. თუ კლიენტი უარს აცხადებს 4.3.1 პუნქტით გათვალისწინებული რომლიმე ფორმით მიმართვაზე, ქოლ-ცენტრის/ვიდეობანკის თანამშრომელი ვალდებულია განუმარტოს მას, რომ ზეპირი სახით დაფიქსირებული მიმართვა იქნება მიღებული ცნობად ბანკის მიერ და მასთან დაკავშირებული ღონისძიებები განხორციელდება ბანკის შეხედულებებისამებრ, ამასთან ბანკი არ იღებს ვალდებულებას უპასუხოს კლიენტის მიმართვას.

4.3.3. კლიენტთან ურთიერთობის პროცესში ქოლ-ცენტრის/ვიდეობანკის თანამშრომელი უზრუნველყოფს მიმართვის მაქსიმალურ დეტალიზებას (გაყიდვის წერტილი, სადაც ხორციელდებოდა მომსახურება, საბანკო მომსახურების ან პროდუქტის დასახელება, ბანკის თანამშრომლის სახელი და გვარი, რომელიც ემსახურებოდა კლიენტს, მომსახურების თარიღი, მომსახურების სავარაუდო დრო და ა.შ.) და აზუსტებს კლიენტის სავალდებულო რეკვიზიტებს.

4.3.4. ქოლ-ცენტრის/ვიდეო ბანკის თანამშრომელი, რომელთანაც დაფიქსირდა კლიენტის მიმართვა, ვალდებულია თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში შეძლებისდაგვარად დაეხმაროს კლიენტს აღნიშნული საკითხის მოგვარებაში.

4.3.5. კლიენტის მიერ ზეპირი ფორმით წარდგენილი მიმართვა, რომელთა განხილვა ან მოგვარება ქოლ-ცენტრის/ვიდეო ბანკის უფლებამოსილებას აღემატება, ელ. ფოსტით აუცილებელი წესით ეგზავნება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს და ქოლცენტრის უფროსს.

4.4. კლიენტთა მიმართვის მიღება საფოსტო/საკურიერო მომსახურების არხებით, ბანკის ელ-ფოსტის საჯარო მისამართზე info@vtb.ge

4.4.1. საფოსტო/საკურიერო ან საჯარო ელ-ფოსტის საშუალებით მიღებული ნებისმიერი მიმართვა აკუმულირდება ბანკის ადმინისტრაციულ-სამეურნეო სამმართველოს შესაბამის განყოფილებაში (შემდგომ – კანცელარია).

4.4.2. კანცელარიის მიერ მიღებული კლიენტის მიმართვის ორიგინალი ეგზავნება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებას, მიმართვის მიღებიდან არაუგვიანეს მეორე სამუშაო დღისა.

4.4.3. საფოსტო/საკურიერო მომსახურებით ან საჯარო ელ-ფოსტით მიღებული კლიენტის მიმართვის მიღების დადასტურება ხდება კანცელარიის თანამშრომლის მიერ.

4.5. კლიენტთა მიმართვის მიღება ბანკის ვებ-გვერდზე განთავსებული სპეციალური ფორმით

4.5.1. კლიენტის მიერ ბანკის ვებ-გვერდზე შევსებული სპეციალური ფორმა (დანართი 1) იგზავნება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოში, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებაში.

4.5.2. კლიენტის მიმართვის დაფიქსირებისას კლიენტს დაუდასტურდება მიმართვის მიღება და განხილვის ვადა (ერთი თვე).

5. კლიენტთა მიმართვის რეგისტრირება

5.1. თითოეული შემოსული მიმართვის განხილვის დაწყება, საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების თანამშრომლის მიერ ხორციელდება არაუგვიანეს მეორე სამუშაო დღისა (დასვენების/უქმე დღეების შემდეგ პირველივე სამუშაო დღეს).

5.2. კლიენტთა მიმართვა, რომელიც მოიცავს ყველა სავალდებულო რეკვიზიტს, ექვემდებარება სავალდებულო რეგისტრირებას.

5.3. კლიენტთა მიმართვის რეგისტრაციისას ტარდება მიმართვის შინაარსის წინასწარი ანალიზი, რომლის მიხედვითაც თითოეულ მიმართვას ენიჭება შესაბამისი კატეგორია (პრეტენზია, წინადადება, მადლობა).

5.4. საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებას მუდმივად უნდა ჰქონდეს მიღებული პრეტენზიების, გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, განახლებული ჩანაწერები, რომელიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ სავალდებულო ინფორმაციას: პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემები, პრეტენზიის ხასიათი, ფინანსური ორგანიზაციის პასუხის შინაარსი, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები და საბოლოო შედეგი. მოთხოვნის შემთხვევაში აღნიშნული ჩანაწერები უნდა მიეწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს;

5.5. გაყიდვის წერტილებში მიღებული კლიენტთა მიმართვა რეგისტრირდება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების თანამშრომლის მიერ, შესაბამის ფორმატში (დანართი 2), რომელიც აუცილებელი წესით შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას: მიმართვის ავტორის მონაცემები, მიმართვის ხასიათი, ბანკის პასუხის შინაარსი, მიმართვაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები და საბოლოო შედეგი.

5.6. საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება №151/04 2016 წლის 23 დეკემბრის „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის“ შესაბამისად, საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველო, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილება ახორციელებს პრეტენზიების რეგისტრაციასა და ანგარიშგებას (დანართი 3), რომელიც მოთხოვნისამებრ წარედგინება საქართველოს ეროვნულ ბანკს.

6. კლიენტთა მიმართვის განხილვა

6.1. გაყიდვის წერტილის მმართველი/საოპერაციო განყოფილების უფროსი საჭიროებისამებრ იღებს მონაწილეობას გაყიდვის წერტილში შემოსული მიმართვების განხილვაში გაყიდვის წერტილის უფლებამოსილების ფარგლებში.

6.2. კლიენტის მიმართვა, რომლის განხილვა ან მოგვარება გაყიდვის წერტილის უფლებამოსილებას აღემატება, განიხილება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების მიერ, შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე სტრუქტურულ ქვედანაყოფთან ერთად მიმართვის დაფიქსირებიდან არა უგვიანეს მეორე სამუშაო დღისა.

6.3. საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებასთან ერთად პრეტენზიის განხილვის პროცესში საჭიროების შემთხვევაში ერთვება პრეტენზიასთან ფუნქციონალურად დაკავშირებულ სტრუქტურული ერთეული.

7. კლიენტთა მიმართვაზე პასუხის წარდგენა

7.1. კლიენტთა მიმართვაზე პასუხს ამზადებს საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების თანამშრომელი შესაბამის უფლებამოსილების მქონე სტრუქტურულ ქვედანაყოფ(ებ)თან ერთად (სავალდებულო წესით უნდა იქნეს ვიზირებული ამ სტრუქტურული ქვედანაყოფის უფლებამოსილი პირის მიერ), გარდა იმ შემთხვევ(ებ)ისა, როდესაც პასუხის მომზადება მიმართვის შინაარსიდან გამომდინარე არ საჭიროებს სხვა სტრუქტურული ერთეულის ჩართულობას.

7.2. პასუხი უნდა მოიცავდეს მოტივირებულ ინფორმაციას კლიენტის მიერ თითოეულ წაყენებულ საკითხთან დაკავშირებით.

7.3. კლიენტის მიმართვაში აღწერილი ფაქტების დადასტურების შემთხვევაში საპასუხო წერილში უნდა მიეთითოს მიღებული ზომები.

7.3.1. პასუხის ხარისხის კრიტერიუმი:

- პასუხი უნდა იყოს არგუმენტირებული და განმარტავდეს ბანკის პოზიციას;
- პასუხი უნდა ემსახუროდეს კონფლიქტური სიტუაციის თავიდან არიდებას /დარეგულირებას;
- პასუხი უნდა მოიცავდეს ბანკის კონსტრუქციულ წინადადებებს სიტუაციის დარეგულირების თაობაზე;

7.4. კლიენტებისათვის პასუხების გაგზავნა უნდა განხორციელდეს წერილობით ან ელექტრონულად (მომხმარებელთან შეთანხმებით და/ან პრეტენზიის დაფიქსირების მეთოდის იდენტურად) აცნობოს მას საკითხის შესწავლის შედეგები და სადაც შესაძლებელია, შესთავაზოს პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობები.

8. კლიენტთა მიმართვის განხილვის ვადა

8.1. კლიენტისათვის პასუხის წარდგენის ვადა განისაზღვრება გაყიდვის წერტილებში / სათაო ოფისში მიმართვის შემოსვლის თარიღიდან.

8.2. კლიენტთა მიმართვაზე პასუხის მომზადების ვადაა ერთი თვე, სათანადო ფორმით შედგენილი მიმართვის ბანკის მიერ მიღების მომენტიდან.

8.3. მიმართვაზე პასუხის მომზადებისათვის საჭირო ყველა ინფორმაცია ნებისმიერი სამმართველოს, გაყიდვის წერტილის ან სხვა სტრუქტურული ერთეულის მიერ საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებას მიეწოდება, ინფორმაციის მოთხოვნიდან არაუგვიანეს მეორე სამუშაო დღისა.

8.4. იმ შემთხვევაში, თუ სამმართველოს, გაყიდვის წერტილის ან სხვა სტრუქტურული ერთეულის მიერ ინფორმაციის მომზადებისათვის საჭიროა წინამდებარე წესით გათვალისწინებულ დროზე მეტი, სამმართველოს, გაყიდვის წერტილის ან სხვა სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელის მიერ ხდება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების ინფორმირება შესაბამისი მიზეზის მითითებით.

8.5. ცალკეულ შემთხვევაში, შესაძლებელია საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების უფროსმა პრეტენზიის შინაარსიდან გამომდინარე, მოახდინოს საკითხის სასწრაფო განხილვა და გადაწყვეტა.

8.6. იმ შემთხვევაში, თუ პასუხის მომზადებისათვის საჭიროა წინამდებარე წესით გათვალისწინებულ დროზე მეტი, საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების უფროსი იღებს გადაწყვეტილებას პასუხის გაცემის ვადის შეცვლის თაობაზე, აღნიშნული ინფორმაცია აუცილებელი წესით მიეწოდება მიმართვის ავტორს.

9. სადავო თანხების დაბრუნების ლიმიტები

9.1. კლიენტთა მიმართვის საფუძველზე სადავო თანხების დაბრუნების ყოველთვიური ლიმიტი შეადგენს 5000 ლარს.

9.2. კლიენტთა მიმართვის საფუძველზე სადავო თანხების დაბრუნების წლიური ლიმიტი შეადგენს 50 000 ლარს.

9.3. სადავო თანხის, 5000 ლარის ფარგლებში, დაბრუნების/პატიების გადაწყვეტილებას იღებს საცალო ბიზნესის დირექტორი, ხოლო 5000 ლარზე ზევით დაბრუნების/პატიების გადაწყვეტილებას იღებს გენერალური დირექტორი.

10. პასუხისმგებლობა

10.1. გაყიდვის წერტილებში კლიენტის მიერ დაფიქსირებული ზეპირი ან წერილობითი მიმართვის მიღებასა და მმართველისთვის/საოპერაციო განყოფილების და საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებისათვის ელ. ფოსტით გაგზავნაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება გაყიდვის წერტილის თანამშრომლებს.

10.2. კლიენტის მიერ სატელეფონო მომსახურების არხით დაფიქსირებული ზეპირი მიმართვის მიღებასა და ქოლცენტრის ხელმძღვანელისთვის და საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებისათვის ელ. ფოსტით გაგზავნაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ქოლცენტრის თანამშრომლებს.

10.4. საფოსტო/საკურიერო მომსახურების არხებიდან, ელ–ფოსტის საჯარო მისამართზე info@vtb.ge კლიენტთა მიმართვის მიღებისა და საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებისათვის გადაცემის პასუხისმგებლობა ეკისრება ბანკის კანცელარიის თანამშრომლებს.

10.5. ბანკის ინტერნეტ ვებ–გვერდზე სპეციალური ფორმით განთავსებული კლიენტთა მიმართვის მიღების, შესაბამისი ღონისძიებების განხორციელებისა და კლიენტისათვის პასუხის გაცემის პასუხისმგებლობა ეკისრება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებას.

10.6. მიმართვის განხილვისა ან პასუხის მომზადებისათვის საჭირო ყველა ინფორმაციის საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებისათვის მიწოდების პასუხისმგებლობა ეკისრება სამმართველოს, გაყიდვის წერტილის ან სხვა სტრუქტურული ერთეულის ხელმძღვანელებს.

10.7. მიღებული მიმართვების შესახებ ჩანაწერების წარმოების, განხილვის, აღრიცხვის, შესაბამისი ქმედებების განხორციელებას და კლიენტისათვის პასუხის გაცემაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების თანამშრომლებს.

10.7. საქართველოს ეროვნული ბანკისათვის ინფორმაციის მიწოდებაზე საქართველოს კანონმდებლობის, მათ შორის საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანება №151/04 2016 წლის 23 დეკემბრის „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის (დანართი 3), პასუხისმგებლობა ეკისრება საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილებას.

11. ანგარიშგება

11.1. საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველო, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილება ვალდებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია, მათ შორის, მოთხოვნილი ელექტრონული არხებით, მიაწოდოს მას არაუგვიანეს მოთხოვნიდან ერთი კვირის ვადაში. ამასთან, იმ შემთხვევაში თუ აღნიშნულ ვადაში ინფორმაციის მიუწოდებლობა გამოწვეულია ბანკისაგან დამოუკიდებელი მიზეზებით, ის ვალდებულია ერთი კვირის ვადაში მიაწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს შეფერხების მიზეზი და ინფორმაციის მიწოდების სავარაუდო დრო.

11.2. საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველო, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილება, ვალდებულია აწარმოოს ამ წესის დანართი N3-ში მოცემული სტატისტიკური მონაცემების გაანგარიშება მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ და ყოველთვიურად მიაწოდოს აღნიშნული მონაცემები საქართველოს ეროვნულ ბანკს, არაუგვიანეს მომდევნო თვის 10 რიცხვისა. მიწოდებულ მონაცემებში უნდა შედიოდეს გასული თვის ბოლო რიცხვის ჩათვლით მიღებული პრეტენზიების სტატისტიკა.

11.3. კვარტლის შედეგების საფუძველზე საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველო, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილება, ადგენს ანგარიშს საანგარიშო პერიოდში შემოსული მიმართვების შესახებ მონაცემის გამოყენებით. ანგარიში წარედგინება მოთხოვნისამებრ ბანკის დაინტერესებულ სტრუქტურულ ქვედანაყოფს.

1. დამატებითი დებულება

1.1. ზემოაღნიშნულის გარდა, საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველო, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილება, აგრეთვე განიხილავს ბანკის დირექტორატის წევრების მისამართით წერილობითი ფორმით ბანკში შემოსულ კლიენტის საბანკო მომსახურებასთან დაკავშირებულ პრეტენზას (შემდგომ „წერილი“), რომლებიც დირექტორატის წევრ(ებ)ის მიერ შემდგომი რეაგირებისთვის გადამისამართდება (დაეწერება) განყოფილებას.

კლიენტთა ასეთ წერილზე პასუხს ამზადებს საცალო ბიზნესის განვითარების სამმართველოს, ქსელის ადმინისტრირების, მონიტორინგის და ხარისხის კონტროლის განყოფილების თანამშრომელი შესაბამის უფლებამოსილების მქონე სტრუქტურულ ქვედანაყოფთან ერთად (სავალდებულო წესით უნდა იქნეს ვიზირებული ამ სტრუქტურული ქვედანაყოფის უფლებამოსილი პირის მიერ), რომელზეც ხელს აწერს შესაბამისი ბიზნეს მიმართულების დირექტორი.