

ბრძანება CIG 091/18

თბილისი

01.11.2018

დამტკიცდეს სს „კრედიტინფო საქართველოს“ პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის
პროცედურა თან დართული ფორმით.

ალექსანდრე გომიაშვილი

გენერალური დირექტორი

ა. გომიაშვილი

პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის
პროცედურა

სარჩევი

1	პროცედურის მიზანი.....	3
2	პრეტენზიის განმარტება	3
3	პრეტენზიის მიღების ფორმა	43
4	პრეტენზიის მიღება	5
5	პრეტენზიების აღრიცხვა.....	5
6	პრეტენზიის განხილვა	6
7	პრეტენზიის გადაწყვეტა და კლიენტთან უკუკავშირი.....	6
8	ზეპირი პრეტენზიების განხილვა	7
9	ანგარიშგება ეროვნულ ბანკთან.....	8
10	გამონაკლისი	9
	დანართი #1: წერილობითი პრეტენზიის ფორმა	10
	დანართი #2: ეროვნულ ბანკთან ანგარიშგების ფორმა	11

1 პროცედურის მიზანი

- 1.1 წინამდებარე პროცედურა შედგენილია საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 27 აგვისტოს ბრძანების №195/04, „საქართველოს ტერიტორიაზე საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსათვის ინფორმაციის მიწოდების, საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროს ბაზაში ინფორმაციის აღრიცხვის და ხელმისაწვდომობის წესის“ დამტკიცების თაობაზე, შესაბამისად და წარმოადგენს სს კრედიტინფო საქართველოს მომხმარებლების პრეტენზიების მიღებისა და დამუშავების პროცედურას (შემდგომში „პროცედურა“).
- 1.2 პროცედურის მიზანია სს კრედიტინფო საქართველოს (შემდგომში „ბიურო“ ან „კრედიტინფო“) მიერ მომხმარებელთა პრეტენზიების ეფექტური და დროული მართვა, საქმიანობაში არსებული ხარვეზების აღმოფხვრა და მომხმარებლის ინტერესების მაქსიმალურად დაცვა.
- 1.3 პრეტენზიების მიღებისა და დამუშავების პროცედურის დაცვა სავალდებულოა ბიუროს ყველა თანამშრომლისთვის.
- 1.4 კრედიტინფო ვალდებულია მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს ინფორმაცია პრეტენზიების მიღებისა და მათზე რეაგირების წესის შესახებ
- 1.5 პრეტენზიების არსებობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს კრედიტინფო საქართველოს მიმართოს ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით.
- 1.6 იმ შემთხვევაში, როდესაც ბიურო იღებს პრეტენზიას ზეპირი ფორმით, იგი ვალდებულია, მომხმარებელს შესთავაზოს მისი ალტერნატივა პრეტენზიის წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით გამოხატვის სახით.

2 პრეტენზიის განმარტება

- 2.1 პრეტენზიად ჩაითვლება მომხმარებლის / მონაცემთა სუბიექტის ნებისმიერი განცხადება ან საჩივარი, მიღებული ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით, რომლითაც იგი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, ბიუროს ან მისი ნებისმიერი მომსახურების, ასევე, მის შესახებ ბიუროში დაცული მონაცემების მიმართ.
- 2.2 პრეტენზიად არ ჩაითვლება ისეთი შეკითხვები, რომლის დროსაც მომხმარებელს / მონაცემთა სუბიექტს სურს ინფორმაციის მიღება კომპანიის, პროდუქტების ან ბიუროს ნებისმიერ აქტივობასთან დაკავშირებით და ბიუროს თანამშრომლის მიერ მიწოდებული პასუხი მისთვის დამაკმაყოფილებელია.

3 პრეტენზიის მიღების ფორმა

- 3.1 **წერილობითი პრეტენზია** - თუ კლიენტს სურს საკუთარი უკმაყოფილების დაფიქსირება წერილობითი ფორმით, ავსებს დანართში #1 მოცემულ ფორმას. ფორმა ხელმისაწვდომია პრედიტინფოს ოფისში და ოფიციალურ ვებ-გვერდზე, www.creditinfo.ge. სურვილის შემთხვევაში, კლიენტს უფლება აქვს წარმოადგინოს პრეტენზია თავისუფალი ფორმით შედგენილი წერილის სახით.
- ბიუროსთვის წერილობითი პრეტენზიის გადაცემა შესაძლებელია დაზღვეული ფოსტის მეშვეობითაც.
- 3.2 **ბიუროს ვებ-გვერდიდან მიღებული პრეტენზიები** (www.creditinfo.ge) - მომხმარებელს შეუძლია საკუთარი უკმაყოფილება დააფიქსიროს ბიუროს ვებგვერდზე განთავსებული ფორმის შევსების გზით. წერილის გამოგზავნის შემდეგ, პრეტენზია მოხვდება კლიენტა მომსახურების სპეციალისტთან, რომელიც თავის მხრივ დაიწყებს მუშაობას მის გადაწყვეტაზე.
- 3.3 **ბიუროს ფეისბუქის გვერდი** - მომხმარებელს საშუალება აქვს ბიუროს მიაწოდოს პრეტენზია ფეისბუქის გვერდის გამოყენებით: <https://www.facebook.com/mycreditinfo.ge/>. პრეტენზია უნდა იყოს ჩამოყალიბებული და მისი შინაარსი გასაგები, წინააღმდეგ შემთხვევაში ბიუროს უფლება აქვს მომხმარებელს მოსთხოვოს პრეტენზიის დაზუსტება, მისი სპეციალური წერილობით ფორმით (დანართი #1) ან ელექტრონულად წარმოდგენა.
- 3.4 **ჩემი კრედიტინფო** - სერვისით მოსარგებლე ფიზიკურ და იურიდიულ პირებს საშუალება აქვთ დააფიქსირონ საკუთარი პრეტენზია/მოთხოვნა ჩემი კრედიტინფოს ვებ და მობილური აპლიკაციის მეშვეობით.
- 3.5 **ზეპირი ფორმით პრეტენზიის წარდგენა** - მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის ზეპირად გამოთქმის შემთხვევაში, ბიურო ვალდებულია, მომხმარებელს შესთავაზოს პრეტენზიის დაფიქსირების სტანდარტული წერილობითი ან ელექტრონული ფორმა. ზეპირი ფორმით პრეტენზია შესაძლოა დაფიქსირდეს სატალეფონო მომსახურების ან მომხმარებლის ოფისში მოსვლის დროს.
- 3.6 **იდენტიფიცირებული მომხმარებლების პრეტენზიები** - პრეტენზიის საფუძველზე საკრედიტო ისტორიის მონაცემებთან დაკავშირებით მონაცემთა სუბიექტისთვის შესაბამისი პასუხის დაბრუნება მოხდება მხოლოდ პირის იდენტიფიცირების ბიურო მონაცემთა სუბიექტის იდენტიფიცირებას ახდენს:
- 1) „ჩემი კრედიტინფო“ მეშვეობით, თუ პირი რეგისტრირებულია სისტემაში შესაბამისი წესით და სარგებლობს ამ სერვისით;
 - 2) ოფისში გამოცხადების და პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენის საფუძველზე;

3) წერილობითი პრეტენზიის ფოსტით (ელფოსტით ან დაზღვეული ფოსტით) გამოგზავნისას მისი ხელმოწერილი განცხადებისა და პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლის საშუალებით.

3.7 არაიდენტიფიცირებული მომხმარებლების პრეტენზიები - 3.6 პუნქტი მოცემული შემთხვევების გარდა ყველა მომხმარებელი ითვლება არაიდენტიფიცირებულად და შეუძლებელია მისთვის პირადი მონაცემების მიწოდება. თუ კლიენტი აფიქსირებს პრეტენზიას ზეპირი, ელექტრონული (ფოსტა, ფეისბუქი, ვებ გვერდი), წერილობითი ფორმით და მისი იდენტიფიცირება შეუძლებელია, ბიურო ვალდებულია განიხილოს პრეტენზია, თუმცა პრეტენზიის განხილვის შემდეგ ამ ტიპის მომხმარებლებისთვის დაუშვებელია პერსონალური მონაცემების მიწოდება.

შენიშვნა: ნებისმიერი გზით შემოსული პრეტენზია უნდა იყოს ჩამოყალიბებული და მისი შინაარსი გასაგები, წინააღმდეგ შემთხვევაში მიუროს უფლება აქვს მომხმარებელს მოსთხოვოს პრეტენზიის დაზუსტება.

4 პრეტენზიის მიღება

4.1 პრეტენზიის პირველადი მიმღები პირი - კლიენტთა მომსახურების სპეციალისტი, ფეისბუქის გვერდისა და ჩემი კრედიტინფოს ადმინისტრატორი, ვალდებულია მომხმარებელს დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება (გარდა დაზღვეული ფოსტით შემოსული პრეტენზიისა).

4.2 პრეტენზიის მიღების დადასტურება ხდება ფიზიკურად წარმოდგენილი დოკუმენტის ასლზე ხელმოწერით, ხოლო ელექტრონულად წარმოდგენილი პრეტენზიის მიღების დადასტურება ხდება იმავე საშუალებაზე საპასუხო მიღების დამადასტურებელი ტექსტის გაგზავნით, რა საშუალებითაც მოხდა პრეტენზიის მიღება.

4.3 ფოსტით შემოსული პრეტენზიის წერილის მიღებას ახდენს კანცელარიის წარმოებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი. პრეტენზიის მიღების შემდეგ, იგი გადაიგზავნება პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელთან.

4.4 პრეტენზიის განხილვა მოცემულია მე-6 თავში.

5 პრეტენზიების აღრიცხვა

5.1 პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია მოახდინოს მომხმარებლის პრეტენზიების, გარდა ზეპირისა, მიღების, განხილვისა და გადაწყვეტილების პროცესის აღრიცხვა. ზეპირი პრეტენზიების აღრიცხვა ხდება ისეთ შემთხვევებში, როდესაც აღნიშნულს ესაჭიროება შემდგომი მოკვლევა.

5.2 პრეტენზიების მართვაზე პასუხიმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია მუდმივად ჰქონდეს მიღებული პრეტენზიების (გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, რომელთაც არ ესაჭიროებათ შემდგომი მოკვლევა) განახლებული შემდეგი ინფორმაცია:

- პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემები;
- პრეტენზიის ხასიათი;
- ბიუროს პასუხის შინაარსი;
- პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები;
- საბოლოო შედეგი.

5.3 ეროვნული ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში, 5.2 პარაგრაფში აღნიშნული ჩანაწერები ნებისმიერ დროს უნდა მიეწოდოს საქართველოს ეროვნულ ბანკს.

5.4 პრეტენზიების მართვაზე პასუხიმგებელი თანამშრომელი ასევე ვალდებულია აწარმოოს შემოსული პრეტენზიების, გაგზავნილი პასუხებისა და პრეტენზიების განხილვისა და გადაწყვეტილების მისაღებად გამოყენებული საბუთების შენახვა ისე, რომ მათი ამოღება შესაძლებელი იყოს ნებისმიერ დროს.

5.5 წერილობითი შემოსული პრეტენზიებსა და მათან დაკავშირებულ დოკუმენტაციას (გ.შ. ბიუროს წერილობითი პასუხები) კრედიტინფო ინახავს 5 წლის განმავლობაში.

6 პრეტენზიის განხილვა

6.1 შემოსული პრეტენზიები ჯგუფდება პრეტენზიის ხასიათის მიხედვით.

6.2 შინაარსიდან გამომდინარე ზოგიერთი ტიპის პრეტენზიის განხილვა საჭიროებს მესამე მხარისთვის მიმართვას. ასეთი მიმართვის საფუძველი შეიძლება იყოს სესხზე/ვალდებულებაზე ინფორმაციის განახლება, ძიების განხორციელების კანონიერების გადამოწმება და სხვ. მესამე მხარედ მოიაზრება კრედიტინფო საქართველოს კონტრაქტორი ინფორმაციის მიმღები/მომწოდებელი ორგანიზაცია.

6.3 ბიურო ვალდებულია პრეტენზიის დაფიქსირებიდან და პირის იდენტიფიცირებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში მოახდინოს პრეტენზიის განხილვა და კლიენტის ინფორმირება.

6.4 პრეტენზიების შინაარსიდან გამომდინარე, საჭიროების შემთხვევაში, შესაძლებელია განხილვაში ჩაერთოს ბიუროს იურისტი, ბიზნეს ანალიტიკოსი, საინფორმაციო ტექნოლოგიების სპეციალისტი ან სხვა შესაბამისი თანამშრომელი.

7 პრეტენზიის გადაწყვეტა და კლიენტან უკუკავშირი

7.1 ბიურო ვალდებულია პრეტენზიის მიღებიდან და პირის იდენტიფიცირებიდან 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადაში წინასწარ შეთანხმებული ფორმით (წერილობით ან

ელექტრონულად), აცნობოს მომხმარებელს საკითხის შესწავლის შედეგები და, შესაძლებლობის არსებობის შემთხვევაში, შესთავაზოს პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობები. პრეტენზიის განხილვა ხდება 6.3 მუხლის მიხედვით.

- 7.2 თუ ბიურო დაადგენს, რომ მონაცემთა გასწორების/ცვლილების/წაშლის მოთხოვნა საფუძვლიანია და უნდა დაკამაყოფილდეს, რაც დასტურდება კანონმდებლობით დადგენილი წესით, იგი ვალდებულია, კანონმდებლობით დადგენილი ვადის ფარგლებში, ინფორმაციის მიღებიდან 1 (ერთი) სამუშაო დღის ვადაში მოახდინოს მონაცემთა გასწორება/ცვლილება/წაშლა.
- 7.3 არაიდენტიფიცირებულ მომხმარებლების პირად მონაცემებთან დაკავშირებული პრეტენზიის განხილვის შემდეგ ბიუროს არ ევალება პრეტენზიის განხილვის შესახებ საპასუხო შეტყობინების გაგზავნა. გამონაკლისია ისეთი შემთხვევები, როდესაც სუბიექტის პრეტენზია არ ეხება პერსონალურ მონაცემებს. ასეთ შემთხვევაში ბიურო ახორციელებს სუბიექტთან უკუკავშირს.
- 7.4 იმ შემთხვევაში, თუ ბიურომ მომხმარებელს შემოსულ პრეტენზიაზე პასუხი უნდა დაუბრუნოს ელექტრონული ფორმით, პრეტენზიებზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი მოამზადებს შესაბამის ტექსტს, 6.4. პუნქტის მოთხოვნათა გათვალისწინებით და უგზავნის მომხმარებელს პასუხს ბიუროს ელფოსტით
- 7.5 იმ შემთხვევაში, თუ შემოსულ პრეტენზიაზე ბიურომ მომხმარებელს პასუხი უნდა დაუბრუნოს წერილობითი ფორმით, პრეტენზიებზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი მოამზადებს შესაბამის ტექსტს, 6.4. პუნქტის მოთხოვნათა გათვალისწინებით და გადასცემს კანცელარიის წარმოებაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს, რომელიც უზრუნველყოფს პასუხის უფლებამოსილი პირის მიერ ხელმოწერით დადასტურებას და მომხმარებლისთვის გაგზავნას დადგენილი წესით. კანცელარიის წარმოებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი, ვალდებულია პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს აცნობოს დაზღვეული ფოსტით გაგზავნილი წერილის ჩაბარების ან სხვა სტატუსის შესახებ და გადასცემს გაგზავნილი წერილის ასლს.

8 ზეპირი პრეტენზიების განხილვა

8.1 ზეპირი პრეტენზია შეიძლება იყოს ორი ტიპის:

- 8.1.1 პრეტენზია, რომელსაც მონაცემთა სუბიექტი ზეპირად წარუდგენს კრედიტინფოს კლიენტთა მომსახურების სპეციალისტს ან/და პრეტენზიების განხილვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს ბიუროს ოფისში მისვლისას. ამ შემთხვევაში კლიენტთა მომსახურების სპეციალისტი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს პრეტენზიის სპეციალური ფორმის შევსება. თუ, პრეტენზია მიიღებს წერილობითი პრეტენზიის ფორმას, მისი განხილვა მოხდება წერილობითი პრეტენზიის განხილვისთვის დადგენილი პუნქტის

8.1.2 ტელეფონის საშუალებით კლიენტთა მომსახურების სპეციალისტის მიერ მიღებული პრეტენზიები. ასეთი პრეტენზიის მიღებისას, კლიენტთა მომსახურების განყოფილების თანამშრომელი ვალდებულია მოახდინოს ინფორმაციის აღრიცხვა (შემდგომი რეაგირებისათვის), რაც მოიცავს შემდეგი ინფორმაციის მოთხოვნას და პრეტენზიების მართვის სისტემაში:

- მონაცემთა სუბიექტის სახელი და გვარი;
- საკონტაქტო ინფორმაცია – ტელეფონის წომერი;
- პრეტენზიის შინაარსი;

ასეთი ტიპის პრეტენზიის შეყვანა ხდება ეროვნულ ბანკში წარსადგენ ყოველთვიურ ანგარიშგებაში.

9 ანგარიშგება ეროვნულ ბანკთან

9.1 ბიურომ უნდა უზრუნველყოს მიღებული პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციის საქართველოს ეროვნული ბანკისათვის მიწოდება ამ პროცედურის დანართში #2 მოცემული ცხრილის შესაბამისად.

9.2 ანგარიშგებაში უნდა შევიდეს ყველა ტიპის პრეტენზია, მათ შორის ზეპირი პრეტენზიები, თუ ბიურომ განახორციელა საკითხის შესწავლა.

9.3 პრეტენზიის მიღების თარიღად ბიურომ უნდა მიუთითოს თარიღი, როდესაც მომხმარებელმა გამოხატა/წარმოადგინა პრეტენზია.

9.4 პრეტენზიების დახარისხება უნდა მოხდეს შემდეგი კატეგორიების მიხედვით:

- მონაცემთა ბაზაში ინფორმაციის უზუსტობა
- მომსახურების საკომისიოები
- არასწორად მიწოდებული ინფორმაცია
- ადმინისტრაცია / მომსახურების ხარისხი
- კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემა
- რეკლამა, გაყიდვები, რჩევები
- სავალდებულო ინფორმაციის მიუწოდებლობა
- სხვა პრეტენზიები

9.5 პრეტენზიის დამუშავების სტადია ბიურომ უნდა მიაკუთვნოს ერთ-ერთ შემდეგ კატეგორიას:

- განხილვა დასრულებულია, მომხმარებლის პრეტენზია მიჩნეულია საფუძვლიანად და პრობლემა გადაჭრილია.
- განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია არ დაკმაყოფილდა უსაფუძვლობის გამო
- განხილვა დასრულებულია, მომხმარებელს მიეწოდა განმარტება
- განხილვა არ არის დასრულებული

- 9.6 პრეტენზიის დამუშავების დასრულების თარიღად ბიურომ უნდა მიუთითოს თარიღი, როდესაც მოხდება განხილვის სტადიის მიკუთვნება 9.5 ქვეპუნქტში მოცემული რომელიმე კატეგორიისათვის.
- 9.7 პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია აწარმოოს მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ სტატისტიკური მონაცემების დაანგარიშება და ყოველთვიურად მიაწოდოს აღნიშნული მონაცემები საქართველოს ეროვნულ ბანკს #2 დანართის მიხედვით. მიწოდებულ მონაცემებში უნდა შედიოდეს გასული თვის ბოლო რიცხვის ჩათვლით მიღებული პრეტენზიების სტატისტიკა. აგრეთვე, ის პრეტენზიები, რომელიც წინა თვის ანგარიშგებაში შეყვანილი იყო, როგორც გადაუჭრელი.
- 9.8 ანგარიშგების ეროვნული ბანკისთვის მიწოდება უნდა განხორციელდეს არაუგვიანეს ყოველი მომდევნო კალენდარული თვის 10 (ათ) რიცხვამდე, დადგენილი ფორმით.
- 9.9 ეროვნულ ბანკში გაგზავნამდე ანგარიშგება უნდა შემოწმდეს ბიზნეს ანალიტიკოსის მიერ.
- 9.10 ანგარიშგების ფორმა, ეროვნულ ბანკში გაგზავნისთანავე, ასევე უნდა გაიგზავნოს გენერალურ დირექტორთან.

10 გამონაკლისი

- 10.1 წინამდებარე პროცედურა არ მოქმედებს იმ შემთხვევებში, როდესაც ბიუროს უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის ანალოგიური შინაარსის პრეტენზია (გარდა იმ შემთხვევისა, თუ მომხმარებლის მხრიდან წარმოდგენილ იქნა დამატებითი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია, რომელიც არ იყო ცნობილი ბიუროსთვის თავდაპირველი პრეტენზიის განხილვისას).

დანართი #1: წერილობითი პრეტენზიის ფორმა

პრეტენზიის მიღების თარიღი: _____
 რეგისტრაციის N _____

განმცხადებლის პირადი ინფორმაცია

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

პრეტენზიის ხასიათი

მონაცემთა ბაზაში ინფორმაციის უზუსტობა <input type="checkbox"/>	კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემა <input type="checkbox"/>
მომსახურების საკომისიოები <input type="checkbox"/>	რეკლამა, გაყიდვები, რჩევები <input type="checkbox"/>
არასწორად მიწოდებული ინფორმაცია <input type="checkbox"/>	სავალდებულო ინფორმაციის მიუწოდებლობა <input type="checkbox"/>
ადმინისტრაცია / მომსახურების ხარისხი <input type="checkbox"/>	სხვა (გთხოვთ, მოუთოთ) საკრედიტო ქულა/რეიტინგთან დაკავშირებული პრეტენზია <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)	ელექტრონული ფოსტით <input type="checkbox"/> ტელეფონით <input type="checkbox"/>
---	---

ხელმოწერა: _____

თარიღი: _____

დანართი #2: ეროვნულ ბანკთან ანგარიშგების ფორმა

	Nº	
1		პრეტენზიის მიღების თარიღი
2		პრეტენზიის სადენტიფიკაციო კოდი
3		პრეტენზიის მიღების ფორმა
4		ორგანიზაცია
5		პრეტენზიის ხასიათი (მონაცემთა მომრავლის/მომღების ფიგურირების შემთხვევაში, მისი დასახელება)
		პრეტენზიის შენარჩი
		პრეტენზიის დამუშავების სტადია
		პასუხის შინაარსი
		პრობლემის გადაჭრისათვის განხორცი- ელებული ღონისძიებები
		პრეტენზიის დამუშავების დასრულების თარიღი

