

ბრძანება CIG 373/25

თბილისი

12.06.2025

სს „საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო კრედიტინფო საქართველოს“ წესდებისა და საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 27 აგვისტოს #195/04 ბრძანების საფუძველზე

ვბრძანებ:

1. დამტკიცდეს სს „საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო კრედიტინფო საქართველოს“ განცხადებებისა და პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის წესი თან დართული ფორმით.
2. ბრძანება ძალაში შედის ხელმოწერისთანავე

ალექსანდრე გომიაშვილი

გენერალური დირექტორი

ა. გომიაშვილი

**განცხადებებისა და პროექტების
მიღებისა და განხილვის
წესი**

სარჩევი

1	წესის მიზანი.....	4
2	ტერმინთა განმარტება.....	4
3	განცხადების/პრეტენზიის მიღების ფორმა.....	4
4	განცხადების/პრეტენზიის მიღება	5
5	განცხადების/პრეტენზიების აღრიცხვა	6
6	განცხადების/პრეტენზიის განხილვა და გადაწყვეტა.....	7
7	მომხმარებელთან უკუკავშირი და მომხმარებლის უფლებების დაცვა	10
8	ზეპირი განცხადებების/პრეტენზიების განხილვა	11
9	ანგარიშგება ეროვნულ ბანკთან	12
	დანართი #1: წერილობითი განცხადების/პრეტენზიის ფორმა	14
	დანართი #2: ეროვნულ ბანკთან ანგარიშგების ფორმა	16

1 წესის მიზანი

- 1.1 წინამდებარე განცხადებებისა და პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის წესი (შემდგომში „წესი“) დამტკიცებულია „საქართველოს ტერიტორიაზე საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსათვის ინფორმაციის მიწოდების, საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროს ბაზაში ინფორმაციის აღრიცხვის და ხელმისაწვდომობის წესის“ დამტკიცების თაობაზე, საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2018 წლის 27 აგვისტოს №195/04 ბრძანების საფუძველზე. წესის მიზანია სს საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო კრედიტინფო საქართველოს (შემდგომში „ბიურო“) მიერ მომხმარებელთა პრეტენზიების ეფექტური და დროული განხილვისა და გადაწყვეტის უზრუნველყოფა მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

2 ტერმინთა განმარტება

- 2.1 **განცხადება** - მომხმარებლის/მონაცემთა სუბიექტის, ზეპირი, წერილობითი ან ელექტრონული განცხადება, რომლითაც მომხმარებელს / მონაცემთა სუბიექტს სურს ინფორმაციის მიღება ბიუროს, მისი პროდუქტების ან/და მომსახურების, საკუთარი უფლებებისა ან/და ბიუროს მიერ მის შესახებ დამუშავებული ინფორმაციის შესახებ ან/და ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული პრეტენზია.
- 2.2 **პრეტენზია** - მომხმარებლის/მონაცემთა სუბიექტის ნებისმიერი განცხადება (ზეპირი ან წერილობითი), საჩივარი, რომლითაც იგი გამოხატავს თავის უკმაყოფილებას, დაუთანხმებლობას, ბიუროს ან მისი ნებისმიერი მომსახურების, ასევე, მის შესახებ ბიუროში დაცული მონაცემების მიმართ..

3 პრეტენზიის/განცხადების მიღების ფორმა

- 3.1 **ფოსტით/ელ-ფოსტით გამოგზავნილი წერილობითი პრეტენზია** - მომხმარებელს შეუძლია ფოსტით/ელ-ფოსტით გამოგზავნოს ბიუროში წერილობითი განცხადება/პრეტენზია თავისუფალი წერილობითი ფორმით ან შეავსოს ამ წესის დანართში #1 მოცემული ფორმა, რომელიც ხელმისაწვდომია ბიუროს ოფისში და ოფიციალურ ვებ-გვერდზე - www.creditinfo.ge.
- 3.2 **ვებ-გვერდიდან მიღებული განცხადებები/პრეტენზიები** (www.creditinfo.ge) - მომხმარებელს შეუძლია განცხადება/პრეტენზია დააფიქსიროს ბიუროს ვებგვერდზე განთავსებული ფორმის შევსების გზით.

3.3 **ფეისბუქის გვერდი** - მომხმარებელს შეუძლია ბიუროს მიაწოდოს განცხადება/პრეტენზია ფეისბუქის გვერდის გამოყენებით: <https://www.facebook.com/mycreditinfo.ge/>.

3.4 **„ჩემი კრედიტინფო“ სისტემა** - „ჩემი კრედიტინფო“ სისტემაში რეგისტრირებულ პირებს შეუძლიათ წარმოადგინონ განცხადება/პრეტენზია „ჩემი კრედიტინფო“ ვებ და მობილური აპლიკაციის მეშვეობით.

3.5 **ზეპირი განცხადება/პრეტენზია** - მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის ზეპირად (მათ შორის, ტელეფონით) გამოთქმის შემთხვევაში, ბიურო ვალდებულია, მომხმარებელს შესთავაზოს პრეტენზიის დაფიქსირების სტანდარტული წერილობითი/ელექტრონული ფორმა.

3.6 **იდენტიფიცირებული მომხმარებლების პრეტენზიები/განცხადებები** - განცხადების/პრეტენზიის საფუძველზე საკრედიტო ისტორიის მონაცემებთან დაკავშირებით მონაცემთა სუბიექტისთვის შესაბამისი პასუხის დაბრუნება მოხდება მხოლოდ პირის იდენტიფიცირების შემთხვევაში.

ბიურო მონაცემთა სუბიექტის იდენტიფიცირებას ახდენს:

1) „ჩემი კრედიტინფო“ სისტემის მეშვეობით, თუ პირი რეგისტრირებულია სისტემაში.

2) ოფისში გამოცხადების, პრეტენზიის ფოსტით ან ელ-ფოსტით წარმოდგენის შემთხვევაში იდენტიფიკაცია ხდება მომხმარებლის/მონაცემთა სუბიექტის პირადი ხელმოწერისა და პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე. გამონაკლის შემთხვევებში, ბიუროს გენერალური დირექტორის ბრძანებისა და კანონმდებლობის შესაბამისად შეიძლება გამოყენებული იქნას იდენტიფიკაციის დამატებითი საშუალებები, როგორცაა ტელეფონით იდენტიფიკაცია, ფოტოსურათი მეშვეობით იდენტიფიკაცია და სხვ.

3.7 **არაიდენტიფიცირებული მომხმარებლების პრეტენზიები/განცხადებები** - 3.6 პუნქტში მოცემული შემთხვევების გარდა ყველა მომხმარებელი ითვლება არაიდენტიფიცირებულად და დაუშვებელია მისთვის პერსონალური/კონფიდენციალური მონაცემების მიწოდება. თუ მომხმარებელი წარმოადგენს განცხადებას/პრეტენზიას ზეპირი, ელექტრონული (ფოსტა, ფეისბუქი, ვებ გვერდი) ან/და სხვა წერილობითი ფორმით ისე, რომ მისი იდენტიფიცირება შეუძლებელია, ბიურო ვალდებულია განიხილოს პრეტენზია, თუმცა პრეტენზიის განხილვის შემდეგ მომხმარებლისთვის პერსონალური/კონფიდენციალური მონაცემების მიწოდება არ მოხდება.

3.8. თუ განცხადება/პრეტენზია არ არის გასაგებად ჩამოყალიბებული და მისი შინაარსი ბუნდოვანია, პრეტენზიის მიმღებმა თანამშრომელმა უნდა მოსთხოვოს მომხმარებელს მისი დაზუსტება და შეძლებისდაგვარად, დაეხმაროს პრეტენზიის/განცხადების ჩამოყალიბებაში.

4 პრეტენზიის/განცხადების მიღება

- 4.1 მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის/განცხადების დაფიქსირების სურვილის შემთხვევაში, ბიურო ვალდებულია, მომხმარებელს შესთავაზოს პრეტენზიის/განცხადების დაფიქსირების სტანდარტული წერილობითი ან ელექტრონული ფორმა. იმ შემთხვევაში, როდესაც ბიურო იღებს პრეტენზიას/განცხადებას ზეპირი ფორმით, მას შეუძლია, საჭიროების შემთხვევაში, მომხმარებელს შესთავაზოს მისი ალტერნატივა პრეტენზიის/განცხადების სტანდარტული წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით გამოხატვის სახით.
- 4.2 განცხადებების/პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი პირი ვალდებულია მომხმარებელს დაუდასტუროს მიღება. ბიურო ვალდებულია პრეტენზიის/განცხადების მიღებისას, გარდა ზეპირი ფორმით დაფიქსირების შემთხვევებისა, პრეტენზიის/განცხადების წარმდგენს წერილობით/ელექტრონულად დაუდასტუროს მიღება არაუგვიანეს მიმართვიდან 1 (ერთი) სამუშაო დღისა.
- 4.3 განცხადების/პრეტენზიის მიღების დადასტურება ხდება ფიზიკურად წარმოდგენილი დოკუმენტის ასლზე ხელმოწერით, ხოლო ელექტრონულად წარმოდგენილი განცხადების/პრეტენზიის მიღების დადასტურება ხდება იმავე საშუალებაზე საპასუხო მიღების დამადასტურებელი ტექსტის გაგზავნით, რა საშუალებითაც მოხდა განცხადების/პრეტენზიის მიღება.
- 4.4 ფოსტით შემოსული განცხადების/პრეტენზიის მიღებას ახდენს კანცელარიის წარმომადგენელი პასუხისმგებელი თანამშრომელი. შემდეგ, იგი გადაიგზავნება განცხადებების/პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელთან.

5. განცხადებების/პრეტენზიების აღრიცხვა

- 5.1. განცხადებების/პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია მოახდინოს მომხმარებლის განცხადებების/პრეტენზიების, გარდა ზეპირისა, მიღების, განხილვისა და გადაწყვეტის პროცესის აღრიცხვა. ზეპირი განცხადებების/პრეტენზიების აღრიცხვა ხდება ისეთ შემთხვევებში, როდესაც საჭირო იქნება განცხადების/პრეტენზიის საფუძველზე საკითხის შესწავლა და ბიუროს მიერ შესაბამისი მოქმედებების განხორციელება.
- 5.2. განცხადებების/პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ვალდებულია მუდმივად ჰქონდეს მიღებული განცხადებების/პრეტენზიების (გარდა ზეპირი ფორმის შემთხვევებისა, რომელთაც არ ესაჭიროებათ შემდგომი მოკვლევა) განახლებული შემდეგი ინფორმაცია:
- განცხადების/პრეტენზიის ავტორის მონაცემები;
 - განცხადების/პრეტენზიის ხასიათი;
 - ბიუროს პასუხის შინაარსი;
 - განცხადებაში/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. განცხადებების/პრეტენზიების მართვაზე პასუხიმგებელი თანამშრომელი ასევე ვალდებულია აწარმოოს შემოსული განცხადებების/პრეტენზიების, გაგზავნილი პასუხებისა და განცხადებების/პრეტენზიების განხილვისა და გადაწყვეტილების მისაღებად გამოყენებული საბუთების შენახვა ისე, რომ მათი ამოღება შესაძლებელი იყოს ნებისმიერ დროს.
- 5.5. წერილობით შემოსულ განცხადებებს/პრეტენზიებსა და მათთან დაკავშირებულ დოკუმენტაციას (მ.შ. ბიუროს წერილობითი პასუხები) ბიურო ინახავს 5 წლის განმავლობაში, განცხადებების/პრეტენზიების განმხილველი განყოფილებების ელექტრონულ არქივებში.
- 5.6. წინამდებარე მუხლის მიზნებისთვის განცხადებების/პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომლებად, შემოსული პრეტენზიის ტიპის შესაბამისად, ითვლებიან შემდეგი თანამშრომლები:
- ელ-ფოსტით და ფოსტით შემოსული წერილობითი პრეტენზიების/განცხადებების შემთხვევაში - სოციალური მედიისა და კორესპონდენციის მართვის სპეციალისტი
 - „ჩემი კრედიტინფო“ სისტემის საშუალებით შემოსული წერილობითი პრეტენზიების/განცხადებების შემთხვევაში - „ჩემი კრედიტინფო“ სისტემის კლიენტთა მომსახურების განყოფილების თანამშრომლები
 - ზეპირი/სატელეფონო პრეტენზიების შემთხვევაში - სატელეფონო მომსახურების განყოფილების თანამშრომლები

6. განცხადების/პრეტენზიის განხილვა და გადაწყვეტა

- 6.1. საჭიროების შემთხვევაში გადაწყვეტილების მისაღებად, ბიურო ახორციელებს შესაბამის კონსულტაციებს ინფორმაციის მიმღებ/მიმწოდებელთან და სესხის გამცემ ორგანიზაციასთან. ასეთი მიმართვის საფუძველი შეიძლება იყოს სესხზე/ვალდებულებაზე ინფორმაციის განახლება, ძიების განხორციელების კანონიერების გადამოწმება და სხვ.
- 6.2. თუ პრეტენზიით მოთხოვნილია მონაცემების განახლება, საკრედიტო ისტორიაში ცვლილებების განხორციელება, არსებული მონაცემების სიზუსტის დადასტურება, საკრედიტო ისტორიაში ძიების განხორციელების კანონიერების შემოწმება ან/და სხვა ისეთი მოქმედება რაც საჭიროებს ბიუროს კონტრაქტორი მონაცემთა მიმღები/მიმწოდებელი ორგანიზაციისგან ინფორმაციის მიღებას, ბიურო მიმართავს შესაბამის მონაცემთა მიმღებს/მიმწოდებელს, რომელიც ვალდებულია ბიუროს მიმართვისთანავე, ტექნიკური შესაძლებლობების ფარგლებში, მაქსიმალურად ოპერატიულად, მაგრამ არაუგვიანეს **5 (ხუთი)** სამუშაო დღისა, მიაწოდოს ბიუროს მოთხოვნილი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია და განახორციელოს შესაბამისი მოქმედებები ხელშეკრულებისა და კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისად. თუ საჭიროა მონაცემთა ბაზაში არსებული ჩანაწერის სიზუსტის/სისწორის/კანონიერების

დადასტურება, ბიურო უფლებამოსილია ბიუროს კონტრაქტორი მონაცემთა მიმღები/მიმწოდებლისგან მოითხოვოს შესაბამისი ვალდებულების დამადასტურებელი მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულება, მომხმარებლის თანხმობის/ინფორმირების დამადასტურებელი დოკუმენტი, გადასახდელი თანხის ოდენობის დამადასტურებელი ამონაწერი ანგარიშიდან/ქვითრები ან/და ნებისმიერი ისეთი დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს არსებული ჩანაწერის სისწორეს და ვალდებულების არსებობას. **თუ 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში** მონაცემთა მიმღებმა/მიმწოდებელმა ვერ განახორციელა პრეტენზიის სრულყოფილად შესწავლა და ბიუროს მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტების/ინფორმაციის სრულად მიწოდება, იგი ვალდებულია ბიუროს მიაწოდოს მიმდინარე დეტალების შესახებ ინფორმაცია და უფლებამოსილია, საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამისი დასაბუთების საფუძველზე, გამოიყენოს **დამატებით არაუმეტეს 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღე** პრეტენზიასთან დაკავშირებული საკითხის სრულყოფილად შესასწავლად და ინფორმაციის/დოკუმენტების მისაწოდებლად. ასეთ შემთხვევაში ინფორმაციის მიმღები/მიმწოდებელი **ვალდებულია 5 სამუშაო დღის ვადის ამოწურვამდე ან ამოწურვისთანავე** გაუგზავნოს ბიუროს დასაბუთებული შეტყობინება ვადის გაგრძელების თაობაზე.

6.3. დოკუმენტების/ინფორმაციის წარმოდგენისთვის დადგენილი ვადის ამოწურვამდე ბიუროს უფლება აქვს გაუგზავნოს ინფორმაციის მიმღებს/მიმწოდებელს შეხსენება ინფორმაციის/დოკუმენტების მოწოდების თაობაზე. ასეთი შეხსენების მიუღებლობა არ ათავისუფლებს ინფორმაციის მიმღებს/მიმწოდებელს დადგენილ ვადაში დოკუმენტების/ინფორმაციის წარმოდგენის ვალდებულებისგან.

6.4. ბიურო მიიღებს გადაწყვეტილებას ჩანაწერის სისწორის თაობაზე წარმოდგენილი დოკუმენტაციის შეფასების საფუძველზე. თუ ბიუროს კონტრაქტორი მონაცემთა მიმღების/მიმწოდებლისგან დადგენილ ვადაში არ იქნება წარმოდგენილი საკმარისი დოკუმენტაცია ან/და ინფორმაცია და არც დასაბუთებული მოთხოვნა ვადის გაგრძელების თაობაზე და ბიუროში არსებული მონაცემები/დოკუმენტები არ იქნება საკმარისი მონაცემების სიზუსტის დასადასტურებლად, ბიურო წაშლის მონაცემებს ვალდებულების შესახებ, რომლის სიზუსტის/სისწორის/კანონიერების დადასტურებაც შეუძლებელი იქნება და აცნობებს მომხმარებელს დადგენილ ვადაში სათანადო დოკუმენტაციის/ინფორმაციის წარმოდგენლობის გამო მონაცემის წაშლის შესახებ. მონაცემთა წაშლა შესაბამისი განცხადების განმხილველმა თანამშრომელმა უნდა შეათანხმოს ბიუროს გენერალურ დირექტორთან, რომელიც საჭიროების შემთხვევაში, მიიღებს დამატებით ზომებს ინფორმაციის მომწოდებლებთან მიმართებაში.

6.5. მომხმარებელს უფლება აქვს განცხადებით, რომელიც არ წარმოადგენს პრეტენზიას მოითხოვოს ბიუროსგან სხვადასხვა ინფორმაცია, კანონმდებლობის შესაბამისად.

6.6. მომხმარებელს უფლება აქვს მოსთხოვოს ბიუროს დადასტურება მუშავდება თუ არა მის შესახებ ინფორმაცია ბიუროში და ასევე მოითხოვოს და უსასყიდლოდ მიიღოს შემდეგი ინფორმაცია:

- მის შესახებ იმ მონაცემის თაობაზე, რომელიც მუშავდება, აგრეთვე ამ მონაცემის დამუშავების საფუძვლისა და მიზნის შესახებ;
- მონაცემთა შეგროვების /მოპოვების წყაროს შესახებ; მონაცემთა შენახვის ვადის (დროის) შესახებ, ხოლო თუ კონკრეტული ვადის განსაზღვრა შეუძლებელია, ვადის განსაზღვრის კრიტერიუმების თაობაზე;
- ბიუროში დაცულ ინფორმაციასთან დაკავშირებით საკუთარი უფლებების შესახებ;
- მონაცემთა გადაცემის სამართლებრივი საფუძვლისა და მიზნების, აგრეთვე მონაცემთა დაცვის სათანადო გარანტიების შესახებ, თუ მონაცემები გადაეცემა სხვა სახელმწიფოს ან საერთაშორისო ორგანიზაციას;
- მონაცემთა მიმღების ვინაობის ან მონაცემთა მიმღებების კატეგორიების შესახებ, მათ შორის, ინფორმაცია მონაცემთა გადაცემის საფუძვლისა და მიზნის თაობაზე, თუ მონაცემები მესამე პირს გადაეცემა;
- ავტომატიზებული დამუშავების, მათ შორის, პროფაილინგის შედეგად მიღებული გადაწყვეტილების (მათ შორის, იგულისხმება საკრედიტო ქულის ოდენობა და საკრედიტო რეიტინგი, რომელსაც ბიურო ამუშავებს ე.წ. “სქორინგის” სისტემაში) და იმ ლოგიკის შესახებ, რომელიც გამოიყენება ამგვარი გადაწყვეტილების მისაღებად, აგრეთვე მონაცემთა დამუშავებაზე მისი გავლენისა და დამუშავების მოსალოდნელი /სავარაუდო შედეგის თაობაზე. ინფორმაცია კონკრეტული მონაცემთა სუბიექტის საკრედიტო ქულის ოდენობისა და საკრედიტო რეიტინგის შესახებ, რომელსაც ბიურო ამუშავებს ე.წ. “სქორინგის” სისტემაში შესაძლებელია გაცემული იქნას მხოლოდ დადგენილი წესით იდენტიფიცირებულ მონაცემთა სუბიექტზე ან/და შესაბამის უფლებამოსილ პირზე წერილობითი ფორმით (“ჩემი კრედიტინფოს” სისტემაში ხელმისაწვდომ სტანდარტულ რეპორტში აღნიშნული მონაცემი არ ჩანს. ამ სისტემის ფასიანი “პრემიუმ პაკეტის” რეპორტი მოიცავს ქულისა და რეიტინგის შესახებ მონაცემებსაც).

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

6.8. როდესაც მომხმარებლის განცხადება/პრეტენზია შეეხება პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ კანონმდებლობის საფუძველზე მონაცემთა დამუშავების პროცესებსა და მონაცემთა სუბიექტის უფლებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას, ბიუროს მიერ მომხმარებლისთვის გასაგზავნი ოფიციალური წერილობითი პასუხი დადასტურებული უნდა იქნას პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის მიერ.

7. მომხმარებელთან უკუკავშირი და მომხმარებლის უფლებების დაცვა

- 7.1. მომხმარებლებში სანდო პარტნიორის რეპუტაციის გამყარების ხელშეწყობის მიზნით, ბიურო ვალდებულია მომხმარებლებთან ურთიერთობისას დაიცვას ზნეობისა და საქმიანი ურთიერთობის საუკეთესო პრაქტიკით მიღებული ნორმები და იმოქმედოს კეთილსინდისიერების, გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის პრინციპებით.
- 7.2. ბიურო ვალდებულია განიხილოს მომხმარებლის პრეტენზია, საჭროების შემთხვევაში, სესხის გამცემ ორგანიზაციასთან, ასევე ინფორმაციის შესაბამის მიმღებთან/მიმწოდებელთან კონსულტაციით და პრეტენზიის შესწავლის დასრულების შემდეგ, არაუგვიანეს მომხმარებლის მიმართვიდან და იდენტიფიკაციიდან **10 (ათი) სამუშაო დღისა**, პრეტენზიის წარმდგენს, გარდა ზეპირი ფორმით დაფიქსირების შემთხვევებისა, წერილობით ან ელექტრონულად (მომხმარებელთან შეთანხმებით და/ან პრეტენზიის დაფიქსირების მეთოდის იდენტურად) აცნობოს საკითხის შესწავლის შედეგები და საჭიროების შემთხვევაში, შესთავაზოს პრეტენზიის გადაწყვეტის დამატებითი პირობები. თუ პრეტენზიის შესწავლა არ არის დასრულებული ამ პუნქტით გათვალისწინებულ ვადაში, ბიუროსგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო ბიურო ვალდებულია მომხმარებლის მიმართვიდან და იდენტიფიკაციიდან არაუგვიანეს **10 (ათი) სამუშაო დღისა** აცნობოს მომხმარებელს საკითხის შესახებ მიმდინარე, მის მიერ მოკვლეული ინფორმაცია და საკითხის განხილვის დასრულების სავარაუდო ვადა, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს **30 (ოცდაათი) სამუშაო დღეს**.
- 7.3. თუ მონაცემთა სუბიექტს მოთხოვნილი ჰქონდა ბიუროსთვის მის შესახებ არსებული ინფორმაციის კორექტირება/დაბლოკვა/შესწორება, ბიურო ვალდებულია შესაბამისი გადაწყვეტილება აცნობოს მონაცემთა სუბიექტს და მოთხოვნის დაკმაყოფილების შემთხვევაში მონაცემთა სუბიექტის განახლებული ინფორმაცია უფასოდ მიაწოდოს მას განახლებიდან არაუგვიანეს **მომდევნო სამუშაო დღისა**.
- 7.4. მომხმარებელს/მონაცემთა სუბიექტს უფლება აქვს ჰქონდეს წვდომა მის შესახებ ბიუროში დაცულ ინფორმაციაზე. კერძოდ, მომხმარებელს აქვს უფლება ნებისმიერ დროს მოითხოვოს და მიიღოს მასზე ბიუროში დაცული ინფორმაცია ბიუროს მიერ დადგენილი საფასურის სანაცვლოდ, ხოლო წელიწადში სამჯერ – უფასოდ, მატერიალური ან/და ელექტრონული ფორმით. ცნობის სახით სკრედიტო რეპორტის მოთხოვნის შემთხვევაში დოკუმენტის გაცემის ღირებულება შეადგენს 10 ლარს.
- 7.5. საკრედიტო/არასაკრედიტო და სხვა რელევანტური ინფორმაციის ამონაწერი გაცემული უნდა იქნეს მაქსიმალურად მოკლე ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს მოთხოვნის მიღებიდან **ერთი სამუშაო დღისა**. მონაცემები უნდა მოიცავდეს მომხმარებლის შესახებ ბიუროში დაცულ ნებისმიერ ინფორმაციას, მათ შორის, კრედიტორებისა და პირის შესახებ საკრედიტო/არასაკრედიტო და სხვა რელევანტური ინფორმაციის მომთხოვნი/მადიებელი პირების და მათ მიერ განხორციელებული ძიებების რაოდენობის დეტალური მითითებით.

- 7.6. თუ წინამდებარე წესით ან/და კანონმდებლობით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული განცხადებაზე, რომელიც არ წარმოადგენს პრეტენზიას მომხმარებელმა უნდა მიიღოს პასუხი **არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა**. ეს ვადა განსაკუთრებულ შემთხვევებში და სათანადო დასაბუთებით შეიძლება გაგრძელდეს **არაუმეტეს 10 სამუშაო დღით**, რის შესახებაც მომხმარებელს/მონაცემთა სუბიექტს დაუყოვნებლივ უნდა ეცნობოს.
- 7.7. არაიდენტიფიცირებულ მომხმარებლების პირად მონაცემებთან დაკავშირებული პრეტენზიის/განცხადების განხილვის შემდეგ ბიურო განუმარტავს მომხმარებელს რომ პერსონალური მონაცემების შემცველი ინფორმაციის მიღებისთვის მან უნდა გაიაროს იდენტიფიკაცია, წინააღმდეგ შემთხვევაში ვერ მოხდება შესაბამისი მონაცემების შემცველი პასუხის დაბრუნება. თუ სუბიექტის პრეტენზია არ ეხება პერსონალურ/კონფიდენციალურ მონაცემებს, ბიურო პასუხობს განცხადებას/პრეტენზიას წინამდებარე წესის მიხედვით.
- 7.8. იმ შემთხვევაში, თუ ბიურომ მომხმარებელს შემოსულ პრეტენზიაზე პასუხი უნდა დაუბრუნოს **ელექტრონული ფორმით**, პრეტენზიებზე/განცხადებებზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი მოამზადებს შესაბამის ტექსტს, ამ წესის მოთხოვნათა გათვალისწინებით და უგზავნის მომხმარებელს პასუხს ბიუროს ელ-ფოსტით.
- 7.9. იმ შემთხვევაში, თუ შემოსულ პრეტენზიაზე ბიურომ მომხმარებელს პასუხი უნდა დაუბრუნოს მატერიალური **წერილობითი ფორმით**, პრეტენზიებზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი მოამზადებს შესაბამის ტექსტს, ამ წესის 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/განცხადებების მართვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს აცნობოს დაზღვეული ფოსტით გაგზავნილი წერილის ჩაბარების ან სხვა სტატუსის შესახებ და გადასცეს გაგზავნილი წერილის ასლი.

8. ზეპირი პრეტენზიების განხილვა

8.1. ზეპირი პრეტენზია შეიძლება იყოს ორი ტიპის:

- 8.1.1. პრეტენზია, რომელსაც მონაცემთა სუბიექტი ზეპირად წარუდგენს ბიუროს პრეტენზიების/განცხადებების განხილვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს ბიუროს ოფისში მისვლისას. ამ შემთხვევაში ბიუროს თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს პრეტენზიის/განცხადების სპეციალური ფორმის შევსება და განუმარტოს, რომ პრეტენზია/განცხადება არ მიიღებს წერილობითი პრეტენზიის ფორმას, მისი განხილვა და გადაწყვეტა შესაძლებელია ვერ განხორციელდეს დადგენილი წესების შესაბამისად.
- 8.1.2. ტელეფონის საშუალებით სატელეფონო მომსახურების განყოფილების თანამშრომლების მიერ მიღებული პრეტენზიები. ასეთი პრეტენზიის

მიღებისას, ბიუროს თანამშრომელი ვალდებულია მოახდინოს ინფორმაციის აღრიცხვა (შემდგომი რეაგირებისათვის), რაც მოიცავს შემდეგი ინფორმაციის მოთხოვნას და პრეტენზიების მართვის სისტემაში:

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

ამ შემთხვევაშიც ბიუროს თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს პრეტენზიის/განცხადების სპეციალური ფორმის შევსება და განუმარტოს, რომ პრეტენზია/განცხადება არ მიიღებს წერილობითი პრეტენზიის ფორმას, მისი განხილვა და გადაწყვეტა შესაძლებელია ვერ განხორციელდეს დადგენილი წესების შესაბამისად.

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 უსაფუძვლოდ 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 ანგარიშებაში შეყვანილი იყო, როგორც გადაუჭრელი.
- 9.8. ანგარიშების ეროვნული ბანკისთვის მიწოდება უნდა განხორციელდეს არაუგვიანეს ყოველი მომდევნო კალენდარული თვის 10 (ათ) რიცხვამდე, დადგენილი ფორმით.
- 9.9. ეროვნულ ბანკში გაგზავნამდე ანგარიშება უნდა შემოწმდეს ბიზნეს ანალიტიკოსის მიერ.
- 9.10.** ანგარიშების ფორმა, ეროვნულ ბანკში გაგზავნისთანავე, ასევე უნდა გაიგზავნოს გენერალურ დირექტორთან.

დანართი #1: წერილობითი განცხადების/პრეტენზიის ფორმა

პრეტენზიის სტანდარტული 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 -	კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემა -	
მომსახურების საკომისიოები -	რეკლამა, გაყიდვები, რჩევები -	
არასწორად მიწოდებული ინფორმაცია -	სავალდებულო ინფორმაციის მიუწოდებლობა -	
ადმინისტრაცია/მომსახურების ხარისხი -	სხვა (გთხოვთ, მიუთითოთ) -	

პრეტენზიის შინაარსი (საჭიროების შემთხვევაში ვრცელი აღწერა წარმოადგინეთ დანართის სახით)

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

წერილობით - (მიუთითეთ მისამართი)	ელექტრონული ფოსტით -
ტელეფონით -	

ხელმოწერა: _____

თარიღი: _____

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

დანართი #2: ეროვნულ ბანკთან ანგარიშგების ფორმა

№	პრეტენზიის მიღების თარიღი	პრეტენზიის სადენტიფიკაციო კოდი	პრეტენზიის მიღების ფორმა	ორგანიზაცია	პრეტენზიის ხასიათი (მონაცემთა მომწოდებლის/მიმღების ფიგურირების შემთხვევაში, მისი დასახელება)	პრეტენზიის შინაარსი	პრეტენზიის დამუშავების სტადია	პასუხის შინაარსი	პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები	პრეტენზიის დამუშავების დასრულების თარიღი
1										
2										
3										
4										
5										