

## Процедура предъявления претензий

1. Для получения претензий потребителя определены письменные и электронные формы.
2. Для представления претензий в письменной форме ознакомьтесь с стандартной письменной формой.
3. Письменные претензии возможно представлять в существующие филиалы АО «Микрофинансовая Организация Джорджиан Капитал» по следующим адресам:
  - Грузия, Тбилиси, пр. Руставели № 37 (0108)
  - Грузия, Тбилиси, Глдани «А» м/р, прилегающее кор. 50 (0167).
4. Для получения претензий в электронной форме определен следующий адрес электронной почты: [info@georgiancapital.ge](mailto:info@georgiancapital.ge).
5. Подтверждение получения письменной претензии осуществляется подписью получателя и датированием ксерокопии, а электронной – подтверждением получения электронным ответом.
6. Срок изучения и рассмотрения претензий не более 1 (одного) месяца, отсчет которого ведется от даты обращения потребителя и его идентификации.
7. Принятое организацией решение в итоге изучения и рассмотрения претензии заявляющему потребителю отправляется в той же форме, в которой было осуществлено представление претензий.
8. АО «Микрофинансовая Организация Джорджиан Капитал» правомочна не принять претензии в том случае, если:
  - А) Организация в письменной или электронной форме уже рассматривала ту же претензию того же потребителя и нет места значительным дополнительным фактам и обстоятельствам в связи с указанным вопросом;
  - Б) Претензия потребителя касается отказа Организации на подачу потребителю финансового продукта, кроме тех случаев, когда на Организацию возлагаются обязательства на подачу указанного финансового продукта;
  - В) Причиной претензии является задержка или отказ на обслуживание потребителя, которые обусловлены требованиями действующего Законодательства, в том числе законом «О пресечении поддержки легализации отбеливания незаконных доходов».