

მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

ნაწილი 1: მომხმარებელთა პრეტენზიის მიღებისა და განხილვის სამსახურის (შემდგომში „საპრეტენზიო სამსახური“) ძირითადი დებულებები:

1. საპრეტენზიო სამსახური უზრუნველყოფს დაზღვეულის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში დროულ და ეფექტურ რეგულირებას მატერიალური და ელექტრონული ფორმით (მ.შ. სატელეფონო საშალებით) პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში;
2. საპრეტენზიო სამსახური ასევე უფლებამოსილია განიხილოს საპრეტენზიო შემთხვევა სატელეფონო ან/და ვერბალური გასაუბრების ფორმით, თუ ასეთი მოთხოვა და განხილვის ფორმა დაფიქსირებულია დაზღვეულის მიერ;
3. საპრეტენზიო სამსახური უზრუნველყოფს საპრეტენზიო შემთხვევების განხილვას შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულების მონაწილეობით;
4. საპრეტენზიო სამსახური უფლებამოსილია გამოითხოვოს ნებისმიერი სტრუქტურული ერთეულიდან ინფორმაცია საპრეტენზიო განაცხადის განხილვის, ობიექტური გარემოებების დადგენის და კომპეტენტური დასკვნის მომზადების მიზნით;
5. საპრეტენზიო სამსახური უფლებამოსილია და ვალდებულია აღრიცხოს ხარვეზი/ები სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირების პროცესში (ასეთი დადგენის შემთხვევაში) და დაუყოვნებლივ აცნობოს გენერალურ დირექტორს. ასეთი ხარვეზი შესაძლებელია იყოს პროცედურული და შინაარსობრივი;
6. საპრეტენზიო სამსახური აღრიცხავს საპრეტენზიო განაცხადებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ მოქმედი ინსტრუქციის შესაბამისად;
7. საპრეტენზიო განაცხადის ფორმა დამტკიცებულია ამავე ბრძანების დანართი 1.1.-ით, რომელიც ასევე განთავსებულია მზღვეველის ელექტრონულ პლატფორმაზე;

ნაწილი 2: საპრეტენზიო სამსახურის უფლებამოსილების და კომპეტენციის სფერო

1. საპრეტენზიო სამსახური საქართველოს კანონდებლობით განსაზღვრულ უფლება-მოვალეობებს ასრულებს იმ შემთხვევაში, როდესაც სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირებაზე დაფიქსირებულია დაზღვეულის პრეტენზია ქვემოთ მოცემულ რომელიმე ერთ ან რამდენიმე შემთხვევაში და უკავშირდება:
 - a. სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე მზღვეველის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრულად ან ნაწილობრივ ცვლილება, შესაბამისი დასაბუთების წარმოდგენა ან/და სხვა მიზნით გადახედვა;
 - b. სადაზღვევო ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში/მისი დასრულების შემდგომ, მომსახურებასთან დაკავშირებული ხარვეზის აღმოფხვრას ან/და სხვა მასთან დაკავშირებულ საკითხთან მიმართებით უკმაყოფილებას, მათ შორის, უკმაყოფილება ცხელი ხაზის საქმიანობასთან, მზღვეველის თანამშრომლის/წარმომადგენლის საქმიანობას ან/და მის მიერ გაწეულ კონსულტაციასთან დაკავშირებით და სხვა;

- c. მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიწოდებასთან/ მიუწოდებლობასთან დაკავშირებით
- d. ნებისმიერ სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნას, რაც არ არის გათვალისწინებული წინამდებარე პუნქტებით.

ნაწილი 3: საპრეტენზიო სამსახურის რესურსებზე დაზღვეულის ხელმისაწვდომობის ალგორითმი

1. ნებისმიერი სტრუქტურული ერთეული და პირი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს დაზღვეულს საპრეტენზიო სამსახურის შესახებ ინფორმაცია (მ.შ. საკონტაქტო ინფორმაცია) ასეთი მოთხოვნის დაფიქსირების შემთხვევაში;
2. იმ შემთხვევაში თუ დაზღვეული არ ითხოვს საპრეტენზიო სამსახურის ჩართულობას სადაზღვევო შემთხვევის განხილვა/რეგულირების პროცესში მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის და გაუმჯობესების მიზნით ხორციელდება მომსახურების მიწოდება შემდეგი პირობის და პროტოკოლის დაცვით:
 - a) ინდივიდუალური ანაზღაურების მენეჯერი დეტალურად, კომპეტენტურად და არგუმენტირებულად აწვდის დაზღვეულს ინფორმაციას სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირების თაობაზე. იმ შემთხვევაში თუ დაზღვეული არ ეთანხმება გადაწყვეტილებას და ითხოვს:
 - i. მაღალი რგოლი მენეჯერთან გადამისამართებას დაუშვებელია ასეთ მოთხოვნაზე რეაგირების შეფერხება;
 - ii. ითხოვს შემთხვევის ხელმეორედ განხილვას დაუშვებელია მოთხოვნაზე უარის დაფიქსირება და შესაბამისად ხორციელდება ზემდგომთან ინფორმაციის მიწოდება შემდგომი რეაგირების მიზნით. განმეორებითი განხილვის შედეგების შესახებ ინფორმაცია დაზღვეულს მიეწოდება სატელეფონო ან ელექტრონული ფორმით კომუნიკაციის საშუალებით. განმეორებითი განხილვის ხანგრძლივობა არ უნდა აღემატებოდეს 10 სამუშაო დღეს;
 - iii. ითხოვს საპრეტენზიო სამსახურის ჩართულობას, დაუშვებელია ასეთ მოთხოვნაზე რეაგირების შეფერხება, შესაბამისად ხორციელდება დანართი N1.1-ით დამტკიცებული ფორმის მიწოდება (ან შესაბამისი ელექტრონული პლატფორმის ბმულის გადაგზავნა) საპრეტენზიო განაცხადის დაფიქსირებისთვის. ხოლო იმ შემთხვევაში თუ საპრეტენზიო განაცხადის დაფიქსირება დაზღვეულს სურს ელექტრონული ფორმით, ხორციელდება ელექტრონული ფოსტის მისამართის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის მხრიდან. ასევე, ისეთ შემთხვევაში, როდესაც დაზღვეულს სურს სატელეფონო კომუნიკაციის მეშვეობით ინფორმაციის მიწოდება (მათ შორის პრეტენზიის ელექტრონულ პლატფორმაზე დაფიქსირების შემთხვევაში), ინფორმაცია მიეწოდება სატელეფონო კომუნიკაციის საშუალებით.

ნაწილი 4: საპრეტენზიო სამსახურის მუშაობის ალგორითმი და პროტოკოლი

1. საპრეტენზიო სამსახური აღრიცხავს წერილობით (მატერიალური/ელექტრონული) შემოსულ ან/და სატელეფონო სახით შემოსულ საპრეტენზიო განაცხადებს შესაბამისი კატეგორიის მინიჭებით;

2. საპრეტენზიო სამსახურის მიერ ხორციელდება განაცხადების აღრიცხვა მუდმივი განახლების და ინფორმაციაზე დროული ხელმისაწვდომობის კრიტერიუმების დაცვით;
3. საპრეტენზიო სამსახური ახორციელებს მოკვლევის შედეგების შესახებ დაზღვეულის ინფორმირებას და აცნობს გადაწყვეტილების შესახებ დეტალურ ინფორმაციას. ასევე საჭიროების შემთვევაში ან/და მოთხოვნისამებრ აწვდის განხილვის ეტაპების და მდგომარეობის შესახებ ინფორმაციას;
4. საპრეტენზიო სამსახური მიერ საპრეტენზიო განაცხადის განხილვის და შედეგების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება ხორციელდება წერილობითი ფორმით ან/და ვერბალური მ.შ. სატელეფონო კომუნიკაციით;
5. საპრეტენზიო სამსახურის მიერ წერილობით შემოსული საპრეტენზიო განაცხადის განხილვის შესახებ ინფორმაცია წერილობით ბარდება პრეტენზიის განმცხადებელს (ან მის მიერ განაცხადში მითითებულ უფლებამოსილ პირს).
6. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი ელექტრონული მომართვის დროს აფიქსირებს მოთხოვნას სატელეფონო კომუნიკაციის მეშვეობით უკუკავშირის თაობაზე, კომუნიკაცია საპრეტენზიო სამსახურის მხრიდან განხორციელდება შესაბამისი ფორმის (სატელეფონო კომუნიკაციის) მეშვეობით.
7. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის მიღებისას, პრეტენზიის განმცხადებელს ექლექტრონული ფორმის მეშვეობით უდასტურდება მიღებული საპრეტენზიო განაცხადი;
8. საპრეტენზიო სამსახურის მიერ წერილობით განცხადებული პრეტენზიის განხილვის ხანგრძლივობა არ უნდა აღემატებოდეს 20 სამუშაო დღეს; ხოლო, სატელეფონო კომუნიკაციის მეშვეობით დაფიქსირებული პრეტენზიის განხილვის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 10 კალენდარულ დღეს;
9. საპრეტენზიო სამსახურსა და დაზღვეულს შორის სატელეფონო კომუნიკაცია ხორციელდება მხოლოდ ისეთი კორპორატიული სატელეფონო არხის მეშვეობით, რომელიც მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით ახორციელებს აუდიო ჩანაწერების არქივირებას, რის თაობაზეც ინფორმირებულია დაზღვეული;

ნაწილი 5: საპრეტენზიო სამსახურის კომპეტენციათა სფერო და სტრუქტურულ ერთეულებთან კომუნიკაცია/კოორდინაციის პირობები

1. საპრეტენზიო სამსახური განიხილავს ყველა კატეგორიის საპრეტენზიო განაცხადებს, რომელიც ეხება მომხმარებლის ნებისმიერი სახის პრეტენზიას მზღვეველის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებაზე, რომლის შინაარსი შეიცავს როგორც სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირების საკითხებს, ასევე მომსახურების ხარისხს, ანაზღაურების/დაფინანსების ოდენობას, დოკუმენტაციის მიწოდებასთან დაკავშირებულ საკითხებს, მზღვეველის ცხელი ხაზისა თუ თანამშრომლის მიმართ უკმაყოფილებას და ა.შ.;
2. საპრეტენზიო სამსახური უფლებამოსილია ნებისმიერ სტრუქტურულ ერთეულს მოსთხოვოს დეტალური განმარტება, დოკუმენტაცია და ინფორმაცია საპრეტენზიო განაცხადის განხილვის მიზნებისათვის;
3. დაუშვებელია საპრეტენზიო სამსახურისათვის ინფორმაციის წვდომაზე რაიმე სახის შეზღუდვა.

ნაწილი 6: საპრეტენზიო სამსახურის ანგარიშგება

1. საპრეტენზიო სამსახური ვალდებულია უზრუნველყოს ილობითი (მატერიალური/ელექტრონული) ფორმით მიღებული პრეტენზიების შესახებ მონაცემების აღრიცხვა შემდეგი მახასიათებლების მიხედვით:
 - ა) პრეტენზიის მიღების თარიღი;
 - ბ) სადაზღვევო პოლისის ნომერი;
 - გ) პრეტენზიის საიდენტიფიკაციო ნომერი;
 - დ) პრეტენზიის კატეგორია;
 - ე) პრეტენზიის განხილვის სტატუსი;
 - ვ) პრეტენზიის განხილვის შედეგების მომხმარებლისათვის შეტყობინების თარიღი (შემდგომ - პასუხის მიწოდების თარიღი).
2. საპრეტენზიო სამსახური უფლებამოსილია აწარმოოს ვერბალური და სატელეფონო კომუნიკაციის გზით შემოსული განაცხადების აღრიცხვა შიდა კორპორატიული მიზნებისათვის;
3. საპრეტენზიო სამსახური უზრუნველყოფს ანგარიშგების მიწოდებას კანონდებლობით განსაზღვრული ვადების დაცვით, შესაბამისად წარადგინოს ანგარიშგება საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურში;
4. საპრეტენზიო სამსახური ვალდებულია უზრუნველყოს გენერალური დირექტორის ინფორმირება ხარვეზების არსებობის შემთხვევაში და მოითხოვოს ადექვატური რეაგირება ინსტრუქციით გათვალისწინებული წესების უზრუნველყოფის მიზნით.

გენერალური დირექტორი

ალექსანდრე გოგიბერიძე