

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 სამსახური წინამდებარე პროცედურით გათვალისწინებული ვადის დაცვით ამზადებს საპრეტენზიო განაცხადით მოთხოვნილ ინფორმაციაზე წერილობით პასუხს, რომელიც განაცხადში მითითებული (დაზღვეულის მიერ არჩეული) პირობების შესაბამისად მიეწოდება დაზღვეულს. მიწოდებულ დოკუმენტზე ხელის მოწერით და შესაბამისი თარიღის მითითებით დაზღვეული ადასტურებს, რომ მიიღო/ჩაიბარა სადაზღვევო კომპანიის წერილობითი პასუხი.
8. საპრეტენზიო განაცხადის ფორმა დამტკიცებულია ამავე ბრძანების დანართი 1.1.-ით

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 აღმოფხვრასა ან/და სხვა მასთან დაკავშირებულ საკითხთან მიმართებით უკმაყოფილებას, მათ შორის, უკმაყოფილება ცხელი ხაზის საქმიანობასთან, მზღვეველის თანამშრომლის/წარმომადგენლის საქმიანობასა 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 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 საპრეტენზიო განაცხადის დაფიქსირებისთვის. ხოლო იმ შემთხვევაში თუ საპრეტენზიო განაცხადის დაფიქსირება დაზღვეულს სურს ელექტრონული წერილის ფორმით ხორციელდება ელექტრონული ფოსტის მისამართის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება.
 - b. საპრეტენზიო სამსახურის ვალდებულია შეფერხების გარეშე მიაწოდოს ინფორმაცია განმცხადებელს განაცხადის განხილვის სტატუსის და ეტაპების შესახებ

ნაწილი 4: საპრეტენზიო სამსახურის მუშაობის ალგორითმი და პროტოკოლი

1. საპრეტენზიო სამსახური აღრიცხავს წერილობით (მატერიალური/ელექტრონული) შემოსულ 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 წერილობით (მ.შ ელექტრონული ფორმით შემოსული) საპრეტენზიო განაცხადის განხილვის და შედეგების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება ხორციელდება წერილობითი/მ.შ ელექტრონული ფორმით.
5. საპრეტენზიო სამსახურის მიერ განაცხადის განხილვის ხანგრძლივობა არ უნდა აღემატებოდეს 20 სამუშაო დღეს;
6. 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;
7. საპრეტენზიო სამსახურისათვის მატერიალური სახით დაფიქსირებული განაცხადების მიწოდებას ახორციელებს ხარისხის მართვის სამსახური. თავის მხრივ ხარისხის მართვის სამსახური უზრუნველყოფს საპრეტენზიო განაცხადების აკუმულირებას ყველა შესაძლო წყაროებიდან: სერვის ცენტრი, წარმომადგენლობა, ოჯახის ექიმი და სხვა.

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

1. საპრეტენზიო სამსახური განიხილავს ნებისმიერი კატეგორიის საპრეტენზიო განაცხად(ებ)ს. საპრეტენზიო სამსახურის მიერ ხდება შემოსული პრეტენზიის განხილვა წინამდებარე პროცედურაში მოცემული ვადის პერიოდში. მომხმარებელს ინფორმაცია მიეწოდება საპრეტენზიო წერილთან ერთად.
2. საპრეტენზიო სამსახური უფლებამოსილია ნებისმიერ სტრუქტურულ ერთეულს მოსთხოვოს დეტალური განმარტება, დოკუმენტაცია და ინფორმაცია საპრეტენზიო განაცხადის განხილვის მიზნებისათვის;
3. საპრეტენზიო განაცხადის განხილვისათვის საჭირო დოკუმენტაციის მიწოდების სტანდარტულ მაქსიმალურ ვადად განისაზღვროს 15 სამუშაო დღე. თუმცა საპრეტენზიო სამსახური უფლებამოსილია საკითხის მნიშვნელობა/აქტუალობის გათვალისწინებით გამოითხოვოს შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულიდან დოკუმენტაცია საკუთარი შეხედულებისამებრ გონივრული ვადის გათვალისწინებით;
4. დაუშვებელია საპრეტენზიო სამსახურისათვის ინფორმაციის წვდომაზე რაიმე სახის შეზღუდვა.

ნაწილი 6: საპრეტენზიო სამსახურის ანგარიშგება

1. საპრეტენზიო სამსახური ვალდებულია უზრუნველყოს წერილობითი (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

სოფიო ლებანიძე



საპრეტენზიო სამსახურის ფუნქცია-მოვალეობები

პოზიცია	საპრეტენზიო სამსახურის უფროსი
ვერტიკალური სუბორდინაცია	გენერალური დირექტორი
ხელმძღვანელობს	
სტრუქტურულ ერთეულებს	საპრეტენზიო სამსახურს
სამუშაო განრიგი/დრო	სრული
მოვალეობის შესრულება	
ასრულებს	გენერალურ დირექტორთან შეთანხმებისამებრ
გადასცემს	გენერალურ დირექტორთან შეთანხმებისამებრ
დამატებითი პასუხისმგებლობა	
კოლეგიალური ორგანო	დიახ
საბჭო	დიახ
დირექტორატი	
სხვა	
ძირითადი პასუხისმგებლობები	<ol style="list-style-type: none"> 1. სამსახურში არსებული პროცესების მართვა და მონიტორინგი 2. მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურის დაცვა; 3. სხვადასხვა სტრუქტურულ ერთეულებთან მჭიდრო კომუნიკაცია და კოორდინაცია; 4. სამსახურის გამართული ფუნქციონირებისათვის პროაქტიული და რეაქტიული სისტემების იმპლემენტაცია და წინადადებების მომზადება; 5. პერიოდულად და საჭიროების გათვალისწინებით ანგარიშების მომზადება და ანალიზი, რეკომენდაციების მომზადების მიზნებისათვის; 6. შიდა აუდიტის დაკვეთის საფუძველზე რეკომენდაციების შესრულებაზე მიმდინარე მონიტორინგი
უფლებამოსილებები	<ol style="list-style-type: none"> 1. სტრუქტურული ერთეულებისათვის რეკომენდაციების მომზადება და მიწოდება გენერალურ დირექტორთან შეთანხმებით
სხვა დამატებითი ფუნქცია-მოვალეობები	ხელმძღვანელის მიერ სხვა დამატებითი ფუნქცია-მოვალეობების შესრულება;

გენერალური დირექტორი

სოფიო ლებანიძე

