

მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

(#23/12/19 ვერსია)

წინამდებარე პროცედურის მიზანია დეტალურად აღწეროს კომპანიის მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცესი.

მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცესში ჩართული დეპარტამენტები და პასუხისმგებელი პირები:

ზარალების რეგულირების დეპარტამენტი;
საინფორმაციო სამსახური (ქოლ-ცენტრი);
იურიდიული დეპარტამენტი;
მომხმარებელთა უფლებების დაცვის განყოფილება;

სარჩევი

1. პრეტენზიის დაფიქსირების ფორმები და საშუალებები2
2. პრეტენზიის განხილვის მეთოდოლოგია2
3. მომხმარებლის განცხადების პრეტენზიად დაკვალიფიცირება3
4. მომხმარებლის პრეტენზიების აღრიცხვის წესი3
5. რთული პრეტენზიის კომიტეტზე განხილვა3
6. პრეტენზიის განხილვის ვადა და პასუხის მიწოდების წესი4
7. მომხმარებლის ინფორმირება პრეტენზიის დარეგულირების შესახებ4
8. ანგარიშგების წარდგენა სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურში4



1. პრეტენზიის დაფიქსირების ფორმები და საშუალებები

- 1.1. პრეტენზია მზღვეველს შეიძლება წარედგინოს ზეპირად, წერილობით ან მომხმარებლის მიერ ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით გაგზავნილ მზღვეველის ელექტრონული ფოსტის მისამართზე (რომელიც დაფიქსირებულია კონკრეტულ დაზღვევის ხელშეკრულებაში).
- 1.2. მზღვეველის მიერ შემუშავებული პრეტენზიის ფორმის შევსება/ჩამოტვირთვა შესაძლებელია მზღვეველის ვებ.გვერდიდან - <https://www.hi.ge/pretenziisporma>. ასევე, თითოეულ დაზღვევის ხელშეკრულებას დანართის სახით ერთვის პრეტენზიის ფორმა, რომელიც ყოველთვის გადაეცემა მომხმარებელს.
- 1.3. პრეტენზიის ფორმა საერთოა, როგორც მატერიალურად, ისე ელექტრონული ფოსტის საშუალებით წარმოსადგენი პრეტენზიისთვის (იხ. დანართი #1), თუმცა ეს არ გამოირიყვას მზღვეველის მხრიდან ელექტრონული ფოსტის საშუალებით, ფორმის დაუცველად გამოგზავნილი პრეტენზიის განხილვას.

2. პრეტენზიის განხილვის მეთოდოლოგია

- 2.1. თუ პრეტენზიის დაფიქსირება ხდება წერილობითი ფორმით, მომხმარებელი პრეტენზიას აბარებს მზღვეველის კანცელარიაში. კანცელარიის მიერ ენიჭება შემოსული წერილის ნომერი და თარიღი და იმავე სამუშაო დღის ბოლოს კანცელარიის მიერ ხდება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის განყოფილებისთვის კონკრეტულ დღეს შემოსული ყველა პრეტენზიის გადაცემა.
- 2.2. თუ პრეტენზიის დაფიქსირება ხდება ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, მომხმარებელი მისი პირადი იმ ელ.ფოსტიდან, რომელიც არის დაფიქსირებული დაზღვევის ხელშეკრულებაში აგზავნის მზღვეველის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის განყოფილების ელექტრონული ფოსტის მისამართზე (customerprotection@hi.ge) მის წერილობით პრეტენზიას.
- 2.3. პრეტენზია ზეპირი ფორმით შესაძლებელია დაფიქსირებულ იქნას კომპანიის უფლებამოსილ პირთან ან სატელეფონო საინფორმაციო ცენტრის (ქოლ-ცენტრის) ოპერატორთან საუბრით, რომელიც მას იმავე დღეს განსახილველად წარუდგენს შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულს.
- 2.4. ნებისმიერი პრეტენზიის განხილვის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 30 (ოცდაათი)დღეს.
- 2.5. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის მიღებისას, მომხმარებელს ელექტრონულად უდასტურდება მზღვეველის მიერ პრეტენზიის მიღება.
- 2.6. მიუხედავად იმისა, მატერიალურად რამდენი პრეტენზიაა შემოსული, თუ ერთი პრეტენზიის შეიცავს რამდენიმე მოთხოვნას/პრეტენზიას, თითოეული პრეტენზიის ნაწილში წერილს ენიჭება შესაბამისი კატეგორია (მე-3 პუნქტში მითითებული შესაბამისად) და განიხილება, როგორც ინდივიდუალური პრეტენზია.
- 2.7. მზღვეველის მიერ ყოველი საანგარიშო/კალენდარული თვის მომდევნო თვის 05 რიცხვამდე ხდება ა(ა)იპ „სავალდებულო დაზღვევის ცენტრი“-დან წინა თვეში საქართველოს ტერიტორიაზე მოძრავი უცხო სახელმწიფოში რეგისტრირებული ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელის სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ ხელშეკრულებიდან გამომდინარე დაფიქსირებული პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციის გამოთხოვა, რათა აღნიშნული ინფორმაცია ასახული იქნას სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურისთვის წარსადგენ პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგებაში.



3. მომხმარებლის განცხადების პრეტენზიად დაკვალიფიცირება ხდება, თუ:

- 3.1. განცხადება უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე მზღვეველის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრულად ან ნაწილობრივ ცვლილება, შესაბამისი დასაბუთების წარმოდგენა ან/და სხვა მიზნით გადახედვა (კატეგორია 1);
- 3.2. განცხადება უკავშირდება 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 სხვ. (კატეგორია 2);
- 3.3. განცხადება უკავშირდება მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიწოდებასთან/მიუწოდებლობასთან დაკავშირებით (კატეგორია 3);
- 3.4. განცხადება უკავშირდება ნებისმიერ სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნას (გარდა 3.1., 3.2., 3.3. ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული შემთხვევებისა და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის თაობაზე პირველადი მოთხოვნისა) (კატეგორია 4);

4. მომხმარებლების პრეტენზიების აღრიცხვის წესი

- 4.1. მომხმარებელთა პრეტენზიების აღრიცხვას მზღვეველი აწარმოებს ელექტრონულ ჟურნალში. ამასთან, ცალკე-ცალკე აღირიცხება ელექტრონულად, წერილობითა და ზეპირი ფორმით შემოსული პრეტენზიები.
- 4.2. პრეტენზიების აღრიცხვასა და განხილვას უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის განყოფილება.
- 4.3. თითოეულ პრეტენზიას ენიჭება მისი ინდივიდუალური ნომერი, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ პრეტენზიით მოთხოვნილია ერთზე მეტი კატეგორიის პრეტენზიის განხილვა, მას ამავდროულად ენიჭება იმდენი ნომერი, რამდენი კატეგორიის პრეტენზიაც არის მასში დაფიქსირებული.

5. რთული პრეტენზიის კომიტეტზე განხილვა

- 5.1. მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვაზე უფლებამოსილ სტრუქტურულ ერთეულს წარმოადგენს იურიდიულ დეპარტამენტში შემავალი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის განყოფილება.
- 5.2. პრეტენზიის შემოსვლის შემდეგ, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის განყოფილება ფინანსური დეპარტამენტიდან, ზარალების რეგულირების დეპარტამენტიდან, ბექ-ოფისიდან (თუ პრეტენზია სპეციფიურია, შესაძლოა გამოთხოვილი იქნას ინფორმაცია/დოკუმენტაცია სხვა სტრუქტურული ერთეულებიდანაც), გამოითხოვს პრეტენზიასთან დაკავშირებულ ყველა ინფორმაციასა და დოკუმენტაციას.
- 5.3. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის განყოფილების მიერ პრეტენზიის შესწავლის შემდგომ, მის მიერ მოპოვებული ინფორმაციის საფუძველზე, შესწავლილი დოკუმენტაცია განიხილება იურიდიული დეპარტამენტის უფროსთან.
- 5.4. იმ შემთხვევაში, თუ ორივე სტრუქტურული ერთეული ჩათვლის, რომ პრეტენზია უნდა იქნას განხილული დირექტორატის/კომიტეტის მიერ, აღნიშნული პრეტენზიის განხილვა ხდება დირექტორატის/კომიტეტის მიერ არაუგვიანეს პრეტენზიის შემოტანის დღიდან 7 სამუშაო დღისა. კომიტეტზე მიღებული გადაწყვეტილება ეცნობება მომხმარებელს იმავე ფორმით და სახით, რა სახითაც იქნა შემოტანილი პრეტენზია.



6. პრეტენზიის განხილვის ვადა და პასუხის მიწოდების წესი

6.1. სტანდარტულად ყველა სახეობისთვის პრეტენზიაზე პასუხის გაცემის ვადად კომპანიაში დადგენილია პრეტენზიის შემოსვლიდან 30 (ოცდაათი) დღე.

6.2. პასუხი პრეტენზიაზე გაცემა მომხმარებელს იმავე ფორმით და სახით, რა სახითაც იქნა შემოტანილი პრეტენზია, თუმცა დაზღვევის სპეციფიკიდან გამომდინარე ნებისმიერ ზეპირ პრეტენზიაზე შესაძლოა ვერ გაიცეს ზეპირად შესაბამისი პასუხი. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მზღვეველის მიერ შეთავაზებული იქნება პრეტენზიის წერილობითი სახით დაფიქსირება, რათა მზღვეველმა წერილობით შეძლოს პასუხის გაცემა, ამასთან მომხმარებელის მოთხოვნით შესაძლებელია წერილობითი სახით შემოსულ პრეტენზიაზე პასუხის მიწოდება განხორციელდეს ელექტრონული ფოსტის საშუალებით.

7. მომხმარებლის ინფორმირება პრეტენზიის დარეგულირების შესახებ

7.1. პრეტენზიის დარეგულირების შედეგები შეიძლება იყოს:

- ა) პრეტენზია არ დაკმაყოფილდა;
- ბ) პრეტენზია დაკმაყოფილდა ნაწილობრივ;
- გ) პრეტენზია დაკმაყოფილდა სრულად;
- დ) პრეტენზიით მოთხოვნილი დოკუმენტაცია/ინფორმაცია მიეწოდა მომხმარებელს;
- ე) პრეტენზიით მოთხოვნილი დოკუმენტაცია/ინფორმაცია არ მიეწოდა მომხმარებელს;

7.2. 7.1. პუნქტში მითითებულ ყველა შედეგთან მიმართებაში, მზღვეველი აცნობებს მომხმარებელს მისი პრეტენზიის დარეგულირების თაობაზე. თუ პრეტენზია შემოტანილი იქნა წერილობითი სახით, პასუხი/ინფორმირება ხდება მომხმარებლის მიერ პრეტენზიაში დაფიქსირებულ მისამართზე პასუხის გაგზავნის გზით ან პრეტენზიაში დაფიქსირებულ ტელეფონის ნომერზე დაკავშირებით და მომხმარებლისთვის ადგილზე გადაცემის გზით. ელექტრონული პრეტენზიის წარდგენის შემთხვევაში, ინფორმირება ხდება ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.

7.3. მზღვეველი არ არის ვალდებული განიხილოს პრეტენზია ისეთ შემთხვევებში, როცა:

- ა) მზღვეველს განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იმავე მოთხოვნაზე პრეტენზია;
- ბ) პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევისას ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომელიც განპირობებულია „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

8. ანგარიშგების წარდგენა სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურში

8.1. მზღვეველის მიერ ყოველი საანგარიშო/კალენდარული თვის მომდევნო თვის 05 რიცხვამდე ხდება შემოსული პრეტენზიების ანგარიშგების მომზადება და 10 რიცხვამდე წარდგენა სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 03 აპრილის #18-ე ბრძანების შესაბამისად.

(დამტკიცებულია სს „ჰუალინგ დაზღვევა“-ის გენერალური დირექტორის 2019 წლის 23 დეკემბრის ბრძანებით)

(დამოწმებულია კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით)