

## მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურა

დამტკიცებულია გენერალური დირექტორის 2020 წლის 13 აპრილის N NVI/ST-001/20 ბრძანებით

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს სს „ნიუ ვიჟენ დაზღვევას“ მიერ დადგენილ პროცედურას მომხმარებლის პრეტენზიის მიღებისა და განხილვის წესთან დაკავშირებით.

მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღების და განხილვის პროცედურით (შემდგომში - პროცედურა) უნდა იხელმძღვანელოს ყველა იმ თანამშრომელმა, რომელსაც სამსახურეობრივი მოვალეობების განხორციელების პროცესში შეხება აქვს ან/და პირდაპირ ევალება მომხმარებლის მიერ განცხადებული პრეტენზიის მიღება, დამუშავება, განხილვა და წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრული სხვა ქმედებების განხორციელება.

მომხმარებელთა პრეტენზიებისა განხილვაზე უფლებამოსილი სტრუქტურულ ერთეულს წარმოადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამსახური (შემდგომში - სამსახური).

პროცედურას თან ერთვის:

დანართი N1 საპრეტენზიო განაცხადის ფორმა

**1. მომხმარებლის განცხადების/გამოხატული უკმაყოფილების პრეტენზიად დაკვალიფიცირების კრიტერიუმები:**

პრეტენზიად კვალიფიცირდება მომხმარებლის განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება ყველა იმ შემთხვევაში, როდესაც განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება ეხება შემდეგი კატეგორიის მოთხოვნებიდან სულ მცირე ერთ-ერთს:

**კატეგორია 1** - განცხადება უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე მზღვეველის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრული ან ნაწილობრივი ცვლილება, შესაბამისი დასაბუთების წარმოდგენა ან/და სხვა მიზნით გადახედვა;

**კატეგორია 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 3** - განცხადება უკავშირდება მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტების მიწოდებასთან/მიუწოდებლობასთან დაკავშირებით;

**კატეგორია 4** - განცხადება უკავშირდება ნებისმიერ სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნას (გარდა ამ 1-ლი, მე-2 და მე-3 კატეგორიებით გათვალისწინებული შემთხვევებისა და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის თაობაზე პირველადი მოთხოვნისა).

## 2. მომხმარებლის მიერ პროექტის დაფიქსირების ფორმები:

მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს პროექტის დაფიქსიროს შემდეგი ფორმით:

ა) წერილობითი (მატერიალური) ფორმით მზღვეველის ყველა ოფისსა და მომსახურების ცენტრში:

- მატერიალური წერილობითი განცხადების წარდგენით (ასეთ შემთხვევაში აუცილებელი წესით უნდა ფიქსირდებოდეს პროექტის განმცხადებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემები, ტელეფონი. ელ ფოსტა, პოლისის ნომერი და უნდა მიეთითოს რა ფორმით სურს მომხმარებელს პროექტის პასუხის მიღება);
- მზღვეველის მიერ შემუშავებული საპროექტო განაცხადის (იხ. დანართი № 1) შევსებით.

ბ) ელექტრონული ფორმით:

- მზღვეველის ელექტრონულ ფოსტაზე (-----) პროექტის დაფიქსირებით;
- მზღვეველის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (-----) წინასწარ შემუშავებული საპროექტო განაცხადის ფორმის შევსებით.

გ) ზეპირსიტყვიერი ფორმით:

- მზღვეველის საინფორმაციო სამსახურში პროექტის დაფიქსირებით.

## 3. სადაზღვევო კომპანიის მიერ პროექტის მიღების წესი

### 3.1. წერილობითი (მატერიალური) ფორმით წარმოდგენილი პროექტის დაფიქსირება:

- მომხმარებლის მიერ წერილობითი (მატერიალური) ფორმით პროექტის წარმოდგენის შემთხვევაში, მზღვეველის მხრიდან პროექტის ჩაბარებაზე უფლებამოსილი პირი არის, შესაბამისი ოფისის/მომსახურების ცენტრის თანამშრომელი, რომელიც იბარებს ყველა სახის კორექციონირებას;
- პროექტის ჩაბარებისთანავე აღნიშნული თანამშრომელი მატერიალურ პროექტის დაფიქსირებაზე მიუთითებს პროექტის ჩაბარების თარიღს, საკუთარ სახელს, გვარს და დაუყოვნებლივ უგზავნის პროექტის დაფიქსირების ყველა თანდართული დოკუმენტით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) სამსახურს;

- მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში, პრეტენზიის მიმღები თანამშრომელი უფლებამოსილია პრეტენზიის ასლზე ხელმოწერით და თარიღის მითითებით დაადასტუროს პრეტენზიის მიღების ფაქტი;
- სამსახური პრეტენზიის მიღებისთანავე ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და განიხილავს პრეტენზიას.

### 3.2. ელექტრონული ფორმით წარმოდგენილი პრეტენზია:

#### ა) ელექტრონულ ფოსტაზე გამოგზავნილი პრეტენზია:

- ამ შემთხვევაში დაფიქსირებული პრეტენზიის კონტროლზე პასუხისმგებელია სამსახური;
- პრეტენზიის დაფიქსირების შემდგომ, არაუმეტეს 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში, სამსახურმა/შესაბამისმა უფლებამოსილმა პირმა ელ. ფოსტის საშუალებით უნდა დაუდასტუროს განმცხადებელს პრეტენზიის მიღება;
- სამსახური პრეტენზიის მიღებისთანავე ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და განიხილავს პრეტენზიას.

#### ბ) მზღვევლის ვებ-გვერდზე განცხადებული პრეტენზია:

- ვებ-გვერდზე პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში, განმცხადებელს ავტომატურად ეგზავნება პრეტენზიის მიღების დასტური;
- სამსახური პრეტენზიის მიღებისთანავე ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და განიხილავს პრეტენზიას.

#### გ) ზეპირსიტყვიერი ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია:

- საინფორმაციო სამსახურის ოპერატორი ზეპირსიტყვიერი ფორმით მომხმარებლის მხრიდან მიღებულ პრეტენზიას აფიქსირებს წერილობით და აგზავნის შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე: -----.
- მომხმარებლის მხრიდან ზეპირსიტყვიერი ფორმით პრეტენზიის განცხადებისას, საინფორმაციო სამსახურის ოპერატორმა უნდა დააფიქსიროს მომხმარებლის შემდეგი ინფორმაცია:
  - დასახელება/სახელი, გვარი;
  - პირადი ნომერი/საიდენტიფიკაციო კოდი;
  - ტელეფონი/ელ ფოსტა;

- თუ პრეტენზიის წარმოდგენა ხდება არა დაზღვეულის, არამედ სხვა პირის მიერ, ამ შემთხვევაში დაზღვეულის ზემოაღნიშნულ მონაცემებთან ერთად უნდა მიეთითოს პრეტენზიის წარმომდგენი პირის სახელი, გვარი, ტელეფონი და დაზღვეულთან კავშირის შესახებ ინფორმაცია (შვილი, მშობელი და ა.შ.)
- რა ფორმით სურს მომხმარებელს პრეტენზიაზე პასუხის მიღება.
- სამსახური პრეტენზიის მიღებისთანავე ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და განიხილავს პრეტენზიას.

#### 4. სადაზღვევო კომპანიის მიერ პრეტენზიის განხილვა

სამსახური, მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირებისას ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს:

- ანიჭებს საპრეტენზიო განცხადებას შესაბამის კატეგორიას და საიდენტიფიკაციო ნომერს;
- ახორციელებს განმცხადებლის იდენტიფიცირებას;
- შეისწავლის საპრეტენზიო განცხადების შინაარსს;
- ახორციელებს პრეტენზიასთან დაკავშირებით დეტალურ მოკვლევას და სრული ინფორმაციის მოძიებას;
- საჭიროების შემთხვევაში, უკავშირდება სადაზღვევო კომპანიის სხვა სამსახურს დამატებითი ინფორმაციის და დოკუმენტაციის მოწოდების მიზნით;
- მომხმარებლისგან დამატებითი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიღების აუცილებლობის შემთხვევაში, უკავშირდება მას და თხოვს შესაბამისი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის წარმოდგენას;
- საკითხის მოკვლევის დასრულების შემდეგ, იღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიის გადაწყვეტასთან დაკავშირებით და ამზადებს მომხმარებლისთვის შესაბამის საპასუხო წერილს;
- **სამსახურის მიერ მომხმარებელს პასუხი უნდა გაეგზავნოს მომხმარებლის პრეტენზიის მიღებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში:**
  - მომხმარებლისთვის პასუხის გაგზავნა ხორციელდება მის მიერ არჩეული პასუხის მიღების ფორმის მიხედვით;
  - თუ მომხმარებელს სურს მისამართზე (არა ელექტრონულ მისამართზე) პასუხის მიღება, მას ეგზავნება საპასუხო წერილი საპრეტენზიო განაცხადში/საინფორმაციო სამსახურში დაფიქსირებულ მისამართზე ფოსტის ან სადაზღვევო კომპანიის კურიერის მეშვეობით;
  - თუ მომხმარებელს სურს ელექტრონულ ფოსტაზე საპასუხო წერილის მიღება, მას ეგზავნება საპასუხო წერილი საპრეტენზიო განაცხადში/საინფორმაციო სამსახურში დაფიქსირებულ ელ. ფოსტაზე; მომხმარებელმა უნდა დაადასტუროს წერილის მიღება;

- თუ მომხმარებელს სურს ზეპირსიტყვიერად პრეტენზიაზე პასუხის მიღება, მას უკავშირდება სამსახურის შესაბამისი თანამშრომელი და გააცნობს პასუხს პრეტენზიაზე;
- თუ მომხმარებელს სურს სადაზღვევო კომპანიის ოფისიდან საპასუხო წერილის მიღება, მას უკავშირდება სამსახურის შესაბამისი თანამშრომელი, ატყობინებს საპასუხო წერილის მზადობის შესახებ; მომხმარებლისთვის საპასუხო წერილის გადაცემის დროს, სამსახურმა უნდა უზრუნველყოს წერილის ასლზე მომხმარებლის მხრიდან ჩაბარებაზე ხელმოწერა და ჩაბარების თარიღის მითითება.

## 5. მომხმარებლების პრეტენზიების აღრიცხვის წესი

სამსახური ახორციელებს დაფიქსირებული და დამუშავებული პრეტენზიების აღრიცხვას და შენახვას, რაც უნდა მოიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

- პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის შესახებ მონაცემები;
- პრეტენზიის ხასიათი;
- მზღვეველის პასუხის შინაარსი;
- პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები;
- საბოლოო შედეგი.

მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის შესახებ ინფორმაციის/საქმის მასალების მოთხოვნის შემთხვევაში, სამსახური უზრუნველყოფს მომთხოვნისთვის მიწოდებას. მიწოდების ფორმა განისაზღვრება იმ პირის მიერ, ვინც ითხოვს ინფორმაციის/საქმის მასალების მიწოდებას და სამსახურის მხრიდან ინფორმაციის/საქმის მასალების გაგზავნა ხორციელდება შესაბამისად, მოთხოვნის მიღებიდან 15 კალენდარული დღის ვადაში;

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მიერ პრეტენზიის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, სამსახური, საქართველოს ზედამხედველობის სამსახურის მიერ განსაზღვრულ ვადაში უზრუნველყოფს პრეტენზიის ამსახველი მონაცემების და საქმის მასალების სამსახურისთვის მიწოდებას.

მზღვეველს არ აქვს მომხმარებლის საპრეტენზიო განცხადების მიღების/განხილვის/აღრიცხვის ვალდებულება იმ შემთხვევაში, თუ:

- ა) მზღვეველს უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იმავე მოთხოვნაზე პრეტენზია;

ბ) პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევისას ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომელიც განპირობებულია „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.