

მომხმარებელთა პრეტენზიის მიღებისა და განხილვის პროცედურა

დამტკიცებულია გენერალური დირექტორის NVI/ST-11/22 ბრძანებით

პროცედურას თან ერთვის:

დანართი N1 საპრეტენზიო განაცხადის ფორმა

ინსტრუქცია

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

მომხმარებელთა პრეტენზიის/უკუკავშირის განხილვაზე უფლებამოსილ სტრუქტურულ ერთეულს წარმოადგენს ხარისხის მართვისა და მომხმარებელზე გრუნვის სამსახური (შემდგომში - სამსახური), რომელიც უშუალო დაქვემდებარებაშია სამეთვალყურეო საბჭოსთან, რაც გამორიცხავს ინტერესთა კონფლიქტს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ჭრილში, კომპანიის რომელიმე სხვა სამსახურთან.

ინსტრუქციის მიზანს წარმოადგენს, იმ პროცედურის დადგენა, რომელიც საჭიროა მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული უკუკავშირის განხილვისა და აღრიცხვისათვის.

ინსტრუქციის მოქმედება ვრცელდება სს „ნიუ ვიუენ დაზღვევის“ ყველა პროდუქტზე, როგორც სამედიცინო ისე არასამედიცინო მიმართულებით.

აღნიშნული ინსტრუქციის დაცვის ვალდებულება ვრცელდება ყველა იმ თანამშრომელზე/სტრუქტურულ ერთეულზე, რომელთა საქმიანობა უკავშირდება მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ უკმაყოფილებას.

მომხმარებლის მიერ უკუკავშირის დაფიქსირების ფორმები:

მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს პრეტენზია დააფიქსიროს შემდეგი ფორმით:

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

მატერიალური, წერილობითი განცხადების წარდგენით (ასეთ შემთხვევაში აუცილებელი წესით უნდა ფიქსირდებოდეს პრეტენზიის განმცხადებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემები, ტელეფონი. ელ ფოსტა, პოლისის ნომერი და უნდა მიეთითოს რა ფორმით სურს მომხმარებელს პრეტენზიაზე პასუხის მიღება);

მგლვეველის მიერ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის (იხ. დანართი № 1) შევსებით.

ბ) ელექტრონული ფორმით:

- მგლვეველის ელექტრონულ ფოსტაზე (complaints@nvi.ge) პრეტენზიის დაფიქსირებით;
- მგლვეველის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე (www.nvi.ge) წინასწარ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის ფორმის შევსებით.

გ) გეპირსიტყვიერი ფორმით:

მგლვეველის საინფორმაციო სამსახურში პრეტენზიის დაფიქსირებით.

სადაზღვევო კომპანიის მიერ პრეტენზიის მიღების წესი

1. წერილობითი (მატერიალური) ფორმით წარმოდგენილი პრეტენზია:

მომხმარებლის მიერ წერილობითი (მატერიალური) ფორმით პრეტენზიის წარმოდგენის შემთხვევაში, მგლვეველის მხრიდან პრეტენზიის ჩაბარებაზე უფლებამოსილი პირი არის, შესაბამისი ოფისის/მომსახურების ცენტრის თანამშრომელი, რომელიც იბარებს ყველა სახის კორესპონდენციას;

წერილობითი პრეტენზიის ჩაბარებისთანავე აღნიშნული თანამშრომელი აღრიცხავს შესაბამის რეესტრში მატერიალურ პრეტენზიას, მიუთითებს პრეტენზიის ჩაბარების თარიღს, გამომგზავნის სახელს, გვარს და სამუშაო დღის ბოლოს უგზავნის ინფორმაციას პრეტენზიის შემოსვლის შესახებ ხარისხის მართვისა და მომხმარებელზე გრუნვის სამსახურს. მატერიალური პრეტენზია თანდართული დოკუმენტებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ინახება ადმინისტრაციულ სამსახურში; პრეტენზიის მიმღები თანამშრომელი აღრიცხვის ჟურნალში ხელმოწერით დადასტურების შემთხვევაში გადასცემს პრეტენზიას ხარისხის მართვისა და მომხმარებელზე გრუნვის სამსახურის უფლებამოსილ თანამშრომელს;

მათერიალური ფორმით შევსებული განაცხადის დატოვება ასევე შესაძლებელია მომხმარებლის ხმის ყუთებში, რომლებიც განთავსებულია ფილიალებში. აღნიშნული წესით ჩაბარებული მომხმარებლის უკუკავშირი აღირიცხება ყოველი სამუშაო დღის ბოლოს შესაბამისი ოფისის/მომსახურების ცენტრის იმ თანამშრომელის მიერ, რომელიც იბარებს ყველა სახის კორესპონდენციას და არაუგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა გადასცემს პრეტენზიას ხარისხის მართვისა და მომხმარებელზე ზრუნვის სამსახურის უფლებამოსილ თანამშრომელს მათერიალური ან ელექტრონული სახით;

სამსახური პრეტენზიის მიღებიდან 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და უდასტურებს მომხმარებელს უკუკავშირის მიღებას იმ ფორმით, რომელიც განაცხადში/ავლიკაციაშია მითითებული.

2. ელექტრონული ფორმით წარმოდგენილი პრეტენზია

ა) ელექტრონულ ფოსტაზე გამოგზავნილი პრეტენზია: ამ შემთხვევაში, დაფიქსირებული პრეტენზიის კონტროლზე პასუხისმგებელია სამსახური; სამსახური პრეტენზიის მიღებიდან 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და უდასტურებს მომხმარებელს უკუკავშირის მიღებას იმ ფორმით, რომელიც განაცხადში/ავლიკაციაშია მითითებული.

ბ) მგლვევლის ვებ-გვერდზე განცხადებული პრეტენზია: ვებ-გვერდზე პრეტენზიის დაფიქსირების შემთხვევაში, განმცხადებელს ავტომატურად ეგზავნება პრეტენზიის მიღების დასტური; სამსახური პრეტენზიის მიღებიდან 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და კიდევ ერთხელ უდასტურებს მომხმარებელს უკუკავშირის მიღებას იმ ფორმით, რომელიც განაცხადში/ავლიკაციაშია მითითებული.

გ) გეპირსიტყვიერი ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია: საინფორმაციო სამსახურის ოპერატორი გეპირსიტყვიერი ფორმით მომხმარებლის მხრიდან მიღებულ პრეტენზიას აფიქსირებს წერილობით და აგზავნის შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე: (complaints@nvi.ge).

მომხმარებლის მხრიდან გეპირსიტყვიერი ფორმით პრეტენზიის განცხადებისას, საინფორმაციო სამსახურის ოპერატორმა უნდა დააფიქსიროს მომხმარებლის შემდეგი ინფორმაცია:

- დასახელება/სახელი, გვარი;
- პირადი ნომერი/საიდენტიფიკაციო ნომერი;

- ტელეფონი/ელ ფოსტა;
- თუ პრეტენზიის წარმოდგენა ხდება არა დაზღვეულის, არამედ სხვა პირის მიერ, ამ შემთხვევაში დაზღვეულის გამთავისუფლებულ 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 მიღებიდან 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კატეგორიას და უდასტურებს მომხმარებელს უკუკავშირის მიღებას იმ ფორმით, რომელიც განაცხადში/ავლიკაციაშია მითითებული.

გარდა მომხმარებლის მოთხოვნისა, უკუკავშირის/პრეტენზიის დაფიქსირების ინიცირება/შეთავაზება კომპანიის თანამშრომლის მხრიდან შესაძლებელია შემდეგ შემთხვევაში:

- როდესაც დაზღვეულს ან დაინტერესებულ პირს ნათლად და ამომწურავად განმარტება თავის მოთხოვნაზე უარის თქმის საფუძველი, თუმცა მიღებული პასუხის მიუხედავად დაზღვეული ან დაინტერესებული პირი გამოთქვამს სურვილს შემთხვევის განხილვა მოხდეს ინდივიდუალურად, მნიშვნელოვანი ფაქტორების გათვალისწინებით შესაბამისი სამსახურების მიერ, მიუხედავად იმისა, რომ მისთვის გასაგებია მიღებული გადაწყვეტილების საფუძველი, ეთანხმება გადაწყვეტილების შესაბამისობას ხელშეკრულებასთან, თუმცა ითხოვს გამონაკლისის დაშვებას;
- დაზღვეული ან დაინტერესებული პირი გამოთქვამს უკმაყოფილებას მიღებულ გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებით, გადაწყვეტილებას მიიჩნევს უსაფუძვლოდ, ფიქრობს, რომ მიღებული გადაწყვეტილება ეწინააღმდეგება სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობებს, თვლის რომ გადაწყვეტილების მიღებისას არ იქნა გათვალისწინებული მნიშვნელოვანი გარემოებები და მოითხოვს მის განმეორებით განხილვას.
- თანამშრომლის მიერ ამომწურავად იქნა განმარტებული არსებული გარემოებების შესახებ და მომხმარებელი მაინც აფიქსირებს უკმაყოფილებას.

ხარისხის მართვისა და მომხმარებელზე გრუნვის სასახური მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი ფორმით დაფიქსირებული უკუკავშირის მიღების შემდეგ ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს:

- 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს, წინამდებარე პროცედურით განსაზღვრულ კაბეგორიას და უდასტურებს მომხმარებელს უკუკავშირის მიღებას იმ ფორმით, რომელიც განაცხადში/ავლიკაციაშია მითითებული.
- ახორციელებს განმცხადებლის იდენტიფიცირებას;
- შეისწავლის საპრეტენზიო განცხადების შინაარსს;
- ახორციელებს პრეტენზიასთან დაკავშირებით დეტალურ მოკვლევას და სრული ინფორმაციის მოძიებას;
- საჭიროების შემთხვევაში, უკავშირდება სადაზღვევო კომპანიის სხვა დეპარტამენტს/სამსახურს/თანამშრომელს/მომსახურების ცენტრს 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 განხილვის შედეგთან დაკავშირებით.
- პარალელურად აგზავნის განმცხადებლის სახელზე შესაბამის საპასუხო წერილს; სამსახურის მიერ მომხმარებელს პასუხი უნდა ეცნობოს პრეტენზიის დაფიქსირებიდან 10 სამუშაო დღეში, აღნიშნულ ვადაში გადაწყვეტილების მიუღებლობის შემთხვევაში სამსახური აცნობებს მომხმარებელს საქმის წარმოების ვადის გაგრძელების თაობაზე. საქმის წარმოების ჯამური ვადა არ აღემატება 30 კალენდარულ დღეს.

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 განცხადებაში/საინფორმაციო სამსახურში (ცხელი ხაზი) დაფიქსირებულ მისამართზე რეგისტრირებული ფოსტის ან კურიერის მეშვეობით;
- თუ მომხმარებელს სურს ელექტრონულ ფოსტაზე საპასუხო წერილის მიღება, მას ეგზავნება საპასუხო წერილი საპრეტენზიო განაცხადში/საინფორმაციო სამსახურში დაფიქსირებულ ელ. ფოსტაზე;
- თუ მომხმარებელს სურს გეპირისტიყვიერად 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 მგაობის შესახებ; მომხმარებლისთვის საპასუხო წერილის გადაცემის დროს, სამსახურმა უნდა უზრუნველყოს წერილის ასლზე მოხმარებლის მხრიდან ჩაბარებაზე ხელმოწერა და ჩაბარების თარიღის მითითება.

სამსახურის მიერ მომზადებული პასუხი, მიუხედავად იმისა, თუ რა უკუკავშირის ფორმა აქვს არჩეული მომხმარებელს, გზადდება წერილობით.

ხარისხის მართვისა და მომხმარებელზე ზრუნვის სამსახური უფლებამოსილია შეწყვიტოს განცხადების განხილვა იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი თავს აარიდებს გადაწყვეტილების მიღებისათვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მოწოდებას და აღნიშნული ინფორმაციის გარეშე სამსახური მოკლებული იქნება გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობას. აღნიშნულის შესახებ ეცნობება მომხმარებელს იმ ფორმით, რომელიც განაცხადში/ავლიკაციაშია მითითებული.

იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მიერ საინფორმაციო სამსახურში პრეტენზიის დაფიქსირება მოხდა ვინაობის მითითების გარეშე (მითითებულია მხოლოდ სახელი ან არ ფიქსირდება არანაირი მონაცემი), ხარისხის მართვის სამსახური სადაზღვევო ხელშეკრულების გაფორმებისას მითითებული ტელეფონის ნომრით ახდენს მომხმარებლის იდენტიფიცირებას და მოქმედებს გუსტად ისე, როგორც იმ შემთხვევაში როდესაც მომხმარებლის ვინაობა გაცხადებულია; შენიშვნა: გამონაკლისს წარმოადგენს მხოლოდ ის შემთხვევა, როდესაც მომხმარებლის მოთხოვნაა შენიშვნის დაფიქსირება მოხდეს ანონიმურად და მასთან არ განხორციელდეს დამატებითი კონტაქტი;

მომხმარებლების პრეტენზიების აღრიცხვის წესი

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

- პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის შესახებ მონაცემები;
- პრეტენზიის ხასიათი;
- მგლველის პასუხის შინაარსი;
- პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები; საბოლოო შედეგი; სხვა დამატებითი ინფორმაცია.

მომხმარებლის	განცხადების/გამოხატული	უპაყოფილების	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 მფლველის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრული ან ნაწილობრივი ილება, 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, მფლველის 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).

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;

საინფორმაციო სამსახურს აქვს უფლებამოსილება ხარისხის მართვის სამსახურის მიერ აღრიცხული მონაცემები დაამუშაოს პროგრამულად და საქმის წარმოების სტატუსის შესახებ ინფორმაცია მიაწოდოს მომხმარებელს.

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

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

ა) მფლობელს უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იმავე მოთხოვნაზე პრეტენზია;
ბ) პრეტენზიის მიზანს წარმოადგენს შეფერხებები მომხმარებლისთვის მომსახურების განევისას ან უარი მომსახურების განევაზე, რომელიც განპირობებულია „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

პროცედურაში ცვლილებების შეტანა ხდება ხარისხის სამსახურის ხელმძღვანელის ინიციატივით ან მასთან შეთანხმებით ნებისმიერი სხვა სამსახურის ხელმძღვანელის წინადადების საფუძველზე.


