

მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღების, განხილვისა და

რეგულირების პროცედურა

(კონსოლიდირებული)

წინამდებარე პროცედურა განსაზღვრავს სს „სადაზღვევო კომპანია ალფა“-ს მიერ მომხმარებელთა პრეტენზიის მიღების, განხილვის და რეგულირების წესს.

1. ტერმინთა განმარტებები:

- 1.1. **მომხმარებელი** – სადაზღვევო მომსახურების მიმღები (დამზღვევი, დაზღვეული, მოსარგებლე) ფიზიკური და იურიდიული პირ(ებ)ი;
- 1.2. **მზღვეველი** – სს „სადაზღვევო კომპანია ალფა“;
- 1.3. **პრეტენზია** - მომხმარებლის მიერ მზღვეველის მიმართ წარდგენილი ნებისმიერი განცხადება, რომელიც არის წერილობითი მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით წარდგენილი, რომლითაც იგი გამოხატავს უკმაყოფილებას მზღვეველის ან/და მის მიერ გაწეული სადაზღვევო მომსახურების/სადაზღვევო პროდუქტის მიმართ და კვალიფიცირდება ასეთად მზღვეველის მიერ;
- 1.4. **საპრეტენზიო განცხადება** - მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის წარდგენის სტანდარტული წერილობითი (მატერიალური) და შესაბამის შემთხვევებში იდენტური ელექტრონული ფორმა (დანართი N1) რომელიც მომხმარებლისათვის ხელმისაწვდომია მატერიალურად როგორც მომსახურების, ასევე სათავო ოფის(ებ)ში ან შესაბამისად მზღვეველის ოფიციალური ვებ-გვერდის www.alpha.ge საშუალებით;
- 1.5. **სამსახური** – მზღვეველის მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის სამსახური;
- 1.6. **საექსპერტო მომსახურება** - სათანადო გამოცდილების და კვალიფიკაციის მქონე შესაბამისი დარგის სპეციალისტის (ექსპერტის) ან საექსპერტო დაწესებულების მიერ, მზღვეველის მოთხოვნის საფუძველზე, დამატებითი ინფორმაციის მოპოვების, შესწავლის, შეფასების და დასკვნის მომზადების პროცესი;
- 1.7. **ზედამხედველობის სამსახური** – საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური.

2. გაცხადება/უკმაყოფილების მიღება და ფორმები

- 2.1. მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის გაცხადების შემდეგი ფორმები არსებობს: წერილობითი (მატერიალური) და ელექტრონული;
- 2.2. მომხმარებლის მიერ ზეპირი (სატელეფონო ან სხვა საშუალებით) გამოხატულ უკმაყოფილებაზე ხდება მზღვეველის მხრიდან მყისიერი რეაგირება, იმ შემთხვევაში თუ უკმაყოფილება ვერ რეგულირდება მყისიერად, მომხმარებლებს განემარტება, რომ მან უკმაყოფილება უნდა წარმოადგინოს წერილობით მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით, რომელიც ამ პროცედურის შესაბამისად შემდგომში კვალიფიცირდება პრეტენზიად, წინააღმდეგ შემთხვევაში ზეპირი ფორმით გამოხატული უკმაყოფილება პრეტენზიად არ კვალიფიცირდება.
- 2.3. მომხმარებლის ყველა განცხადება/უკმაყოფილება გამოხატული წერილობით (მატერიალური) ან ელექტრონული სახით წარმოდგენილი უნდა იქნას შემდეგი ფორმისა და წესის დაცვით:
 - 2.3.1. წერილობითი (მატერიალური) ფორმით გამოხატული განცხადება/უკმაყოფილება, როგორც წესი, წარმოდგენილი უნდა იქნას საპრეტენზიო განცხადების სახით, ან სხვა არასტანდარტული განცხადების ფორმით, მომხმარებლის საკომუნიკაციო საშუალებების (ტელეფონი, ელ-ფოსტა) მითითებით, მზღვეველის მისამართზე ქ. თბილისი, ყაზბეგის გამზ. N16; ელექტრონული ფორმით გამოხატული

სს სადაზღვევო კომპანია ალფა

განცხადება/უკმაყოფილება, როგორც წესი, წარმოდგენილი უნდა იქნას საპრეტენზიო განცხადების ელექტრონული ვერსიის ან სხვა არასტანდარტული განცხადების ელექტრონული ფორმით;

2.4. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადება/უკმაყოფილება ექვემდებარება მიღებას და აღრიცხვას შემდეგი სახით:

2.4.1. წერილობითი (მატერიალური) ფორმით წარმოდგენილი განცხადება/უკმაყოფილების მიღებას ახდენს მზღვეველის საქმისწარმოებაზე პასუხისმგებელი პირი/სამსახური, რომელიც დოკუმენტს ანიჭებს რეგისტრაციის ნომერს და დასკანერებული სახით უგზავნის სამსახურს, რომელიც თავის მხრივ, უკმაყოფილების პრეტენზიად დაკვალიფიცირების შემთხვევაში პრეტენზიას ანიჭებს საიდენტიფიკაციო ნომერს.

2.4.2. ელექტრონული ფორმით წარმოდგენილი განცხადება/უკმაყოფილება იგზავნება ელექტრონული ფოსტის მისამართზე - ask@alhp.a.ge; ელექტრონულ ფოსტაზე წვდომა აქვს სამსახურს, რომელიც დაუყოვნებლივ (მაგრამ არაუგვიანეს შემდეგი სამუშაო დღისა) უდასტურებს მომხმარებელს განცხადება/უკმაყოფილების მიღებას და პრეტენზიად დაკვალიფიცირების შემდგომ ანიჭებს მას საიდენტიფიკაციო ნომერს.

3. განცხადება/უკმაყოფილების პრეტენზიად დაკვალიფიცირება

3.1. ამ პროცედურის მეორე მუხლის შესაბამისად წარმოდგენილი მომხმარებელთა განცხადება/უკმაყოფილებას, მისი ხასიათიდან გამომდინარე ამ პროცედურის მიზნებისთვის პრეტენზიად აკვალიფიცირებს სამსახური მისი მიღებიდან არაუგვიანეს 2 (ორი) სამუშაო დღისა, შემდეგი კატეგორიებიდან ერთ-ერთის მინიჭებით:

3.1.1. **კატეგორია 1** - განცხადება/უკმაყოფილება უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე მზღვეველის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრულად ან ნაწილობრივ ცვლილება, შესაბამისი დასაბუთების წარმოდგენა ან/და სხვა მიზნით გადახედვა;

3.1.2. **კატეგორია 2** - განცხადება/უკმაყოფილება 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;

3.1.3. **კატეგორია 3** - განცხადება/უკმაყოფილება უკავშირდება მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიწოდებასთან/მიუწოდებლობასთან დაკავშირებით;

3.1.4. **კატეგორია 4** - განცხადება/უკმაყოფილება უკავშირდება ნებისმიერ სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნას (გარდა პირველი სამი კატეგორიით გათვალისწინებული შემთხვევებისა და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის თაობაზე პირველადი მოთხოვნისა).

3.2. თუ განცხადება/უკმაყოფილების შინაარსი მიეკუთვნება ორ ან მეტ კატეგორიას, ანგარიშგების მიზნებისათვის მათი აღრიცხვა ხორციელდება დამოუკიდებლად, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ წარმოდგენილი განცხადება/უკმაყოფილების მიკუთვნება არ ხდება რომელიმე კატეგორიის მიმართ, იგი არ კვალიფიცირდება პრეტენზიად;

3.3. განმცხადებელს, არაუგვიანეს განცხადება/უკმაყოფილების პრეტენზიად დაკვალიფიცირების დღისა, წერილობით მატერიალურად ან ელექტრონულად (ელექტრონულად მიღების შემთხვევაში მხოლოდ ელექტრონულად) უდასტურდება მისი პრეტენზიის (პრეტენზიად დაკვალიფიცირებული განცხადება/უკმაყოფილების) მიღება.“

4. პრეტენზიის აღრიცხვა

4.1. პრეტენზიად დაკვალიფიცირებისას პრეტენზიის საიდენტიფიკაციო ნომრის მინიჭების შემდეგ (რომელიც წარმოადგენს სამსახურის მიერ თითოეული პრეტენზიისათვის მინიჭებულ უნიკალურ ნომერს) საპრეტენზიო განცხადება აღირიცხება ამ პროცედურის დანართ N2-ში.

5. პრეტენზიის განხილვა და სტატუსის მინიჭება

5.1. სამსახურის მიერ პრეტენზია განიხილება მისი მიღებიდან 7 (შვიდი) სამუშაო დღის ვადაში შემდეგი წესის დაცვით:

- 5.1.1 პრეტენზია, სამსახურის შიგნით ნაწილდება დაზღვევის სახეობის მიხედვით და გადაეცემა შესაბამის მენეჯერებს;
- 5.1.2 მენეჯერი მოიპოვებს დაწვრილებით ინფორმაციას პრეტენზიაში ასახული გარემოებების შესახებ, მზღვეველის შესაბამისი სამსახურებიდან და შემთხვევასთან დაკავშირებული ფიზიკური თუ იურიდიული პირებისგან, აგრეთვე სახელმწიფო დაწესებულებებიდან, რის საფუძველზეც იღებს გადაწყვეტილებას მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ არ არის საჭირო საექსპერტო მომსახურება;
- 5.1.3 საექსპერტო მომსახურების საჭიროების შემთხვევაში, მენეჯერის მიერ, დოკუმენტაცია გადაეცემა შესაბამის ექსპერტს ან საექსპერტო დაწესებულებას, რომლის დასკვნის საფუძველზეც მიიღება გადაწყვეტილება. აღნიშნულის შესახებ ეცნობება მომხმარებელს და მიეწოდება ინფორმაცია პასუხის მომზადებისათვის საჭირო დამატებით დროსთან დაკავშირებით.

5.2. პრეტენზიას, სამსახურის მიერ განხილვის დასრულებისთანავე, მიენიჭება სტატუსი, რომელიც უნდა მიეკუთვნოს შემდეგიდან ერთ-ერთს:

- 5.2.1. **სტატუსი „ა“ – დაკმაყოფილდა** - განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია მიჩნეულია საფუძვლიანად და მომხმარებლის პრეტენზია დაკმაყოფილდა/მიღებულია გადაწყვეტილება დაკმაყოფილების შესახებ;
- 5.2.2. **სტატუსი „ბ“ – ნაწილობრივ დაკმაყოფილდა** - განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია ნაწილობრივ მიჩნეულია საფუძვლიანად და მომხმარებლის პრეტენზია დაკმაყოფილდა ნაწილობრივ/მიღებულია გადაწყვეტილება ნაწილობრივი დაკმაყოფილების შესახებ;
- 5.2.3. **სტატუსი „გ“ – არ დაკმაყოფილდა** - განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია მიჩნეულია უსაფუძვლოდ და მომხმარებლის პრეტენზია არ დაკმაყოფილდა/მიღებულია გადაწყვეტილება დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ;
- 5.2.4. **სტატუსი „დ“ – განხილვის პროცესშია** - პრეტენზიის განხილვა არ არის დასრულებული;
- 5.2.5. **სტატუსი „ე“ – დასრულდა დამატებითი მოთხოვნებით** - განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია (რომელიც არ უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემას) მიჩნეულია საფუძვლიანად, მაგრამ საჭიროა დამატებითი ღონისძიებების გატარება მომხმარებლის პრეტენზიის დაკმაყოფილებისათვის (აღნიშნული ინფორმაცია აისახება ამ პროცედურის დანართი #2-ის „შენიშვნის“ გრაფაში);

5.3. პრეტენზიისათვის „დ“ ან „ე“ სტატუსის მინიჭების შემთხვევაში პრეტენზიის სტატუსი რეგულარულად ყოველთვიურად განახლდება, მანამ, სანამ არ მოხდება პრეტენზიის სტატუსის შეცვლა შესაბამისად „ა“, „ბ“ ან „გ“ სტატუსად.

6. მომხმარებლისთვის პასუხის მიწოდება

6.1. სტატუსის მინიჭების შემდეგ მომხმარებელს დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუმეტეს პრეტენზიის მიღებიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში, ეცნობება (ეგზავნება) პრეტენზიის შესწავლის შედეგები (სტატუსის მითითებით: „ა“, „ბ“, „გ“ ან „ე“), მატერიალური ან/და ელექტრონული ფორმით. მზღვეველის

- მიერ გაცემული პრეტენზიის შესწავლის შედეგები უნდა მოიცავდეს არგუმენტირებულ დასაბუთებას და თუ შესაძლებელია, უზრუნველყოფდეს პრეტენზიის რეგულირების პირობების შეთავაზებას;
- 6.2. მომხმარებლისთვის განხილვის შედეგის მიწოდების თარიღი აისახება დანართი #2-ის შესაბამის გრაფაში და ანგარიშგებაში;
 - 6.3. დოკუმენტების შენახვის კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადის განმავლობაში მზღვეველი მუდმივად ინახავს მიღებული პრეტენზიების შესახებ განახლებულ მონაცემებს (ჩანაწერებს), რომელიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ სავალდებულო ინფორმაციას: პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის შესახებ მონაცემებს, პრეტენზიის ხასიათს, მზღვეველის პასუხის შინაარსს, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებულ ღონისძიებებსა და საბოლოო შედეგს;
 - 6.4. ამ პროცედურის 6.3. პუნქტში მითითებული ინფორმაცია და შესაბამისი არგუმენტირებული დასაბუთება, პრეტენზიის რეგულირების პროცედურულ ან/და შინაარსობრივ საკითხებთან მიმართებით (მოთხოვნის შესაბამისად), ასევე იმ ექსპერტის მოსაზრების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), პროცედურებისა და მეთოდოლოგიის აღწერილობასთან დაკავშირებით, რომელთა გამოყენებითაც მოხდა პრეტენზიის შესწავლა და მითითებული გარემოებების გამოკვლევა, მიეწოდება მომხმარებელს გონივრულ ვადაში, არაუმეტეს 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში, მისი მოთხოვნის შემთხვევაში ან/და ზედამხედველობის სამსახურს, ამ უკანასკნელის მიერ განსაზღვრული ვადის დაცვით.

7. ანგარიშგება

- 7.1. მზღვეველის მიერ აღრიცხული პრეტენზიების შესახებ ინფორმაცია, მიეწოდება ზედამხედველობის სამსახურს, მოქმედი კანონმდებლობით დამტკიცებული ფორმით და წესით, ამ პროცედურის დანართ N2-ში ასახული მონაცემების გათვალისწინებით;
- 7.2. მზღვეველის გენერალური დირექტორის და მზღვეველის სამსახურის უფროსის მიერ კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით დამოწმებული ანგარიშგება იგზავნება ელექტრონულ მისამართზე: cp@insurance.gov.ge;
- 7.3. ანგარიშგება, ზედამხედველობის სამსახურს, წარედგინება არაუგვიანეს ყოველი მომედევნო თვის 10 რიცხვისა და მოიცავს წინა კალენდარული თვის (საანგარიშო თვე) განმავლობაში მიღებული პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციას და იმ პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციას, რომელიც მიღებულ იქნა საანგარიშო თვემდე და განხილვა დასრულდა საანგარიშო თვეში ან დასრულებული არ არის, ან დასრულდა და მინიჭებული აქვს სტატუსი „ე“. აღნიშნული ანგარიშგების წარდგენა ხორციელდება ზედამხედველობის სამსახურის მიერ დადგენილი ფორმატით, მის მიერვე განსაზღვრული ფორმისა და ფორმულების დაცვით.