

## მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურა

### 1. ზოგადი ინფორმაცია

- 1.1. წინამდებარე დოკუმენტში მოცემულია სს სადაზღვევო კომპანია ავტოგრაფის (შემდგომში „კომპანია“) მომხმარებლების მიერ კომპანიის მიმართ სათანადო წესით დაფიქსირებული პრეტენზიების მართვის პროცესი, რაც მოიცავს პრეტენზიის დაფიქსირების, მიღების, განხილვისა და გადაწყვეტის მიღების პროცედურას.
- 1.2. დოკუმენტის მიზანია, მომხმარებელთა მომსახურების პროცესში ოპერატიულობის გაზრდის მიზნით, დეტალურად აღწეროს ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილების მიერ მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის პროცესი, განსაზღვროს პროცესში ჩართული პირები, მათი პასუხისმგებლობები და ვადები.
- 1.3. წინამდებარე პროცედურის მიზნებისთვის, პრეტენზიად კვალიფიცირდება კომპანიის არსებული ან წარსულში ჩვენთან დაზღვეული მომხმარებლის, ასევე დაზღვევის განზრახვის მქონე პირის განცხადება, რომელიც უკავშირდება კომპანიის მიერ შეთავაზებულ სადაზღვევო პროდუქტებს და მათთან დაკავშირებულ მომსახურებებს, კერძოდ:
  - სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე მზღვეველის გადაწყვეტილების გადახედვას მისი სრულად/ნაწილობრივი შეცვლის მიზნით; მზღვეველის გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებით განმცხადებლის დასაბუთების/დამატებითი მტკიცებულებების/ინფორმაციის წარმოდგენას ან/და სხვა მიზნით გადახედვას;
  - 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 სხვა;
  - კომპანიის მხრიდან, დაზღვევის ხელშეკრულების რომელიმე პუნქტის/ქვეპუნქტის შეუსრულებლობას/არაჯეროვან შესრულებას;
  - კომპანიის მხრიდან, მოვალეობის არაეფექტურ შესრულებას, რამაც გამოიწვია მომხმარებლის უკმაყოფილება;
  - კომპანიის მხრიდან არასწორი/არასრული ინფორმაციის მიწოდებას (მათ შორის კომპანიის მიერ გავრცელებული რეკლამებით). მოთხოვნილი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიუწოდებლობას;
  - კომპანიის წარმომადგენლის მხრიდან მომხმარებლის მიმართ არაეთიკურ, არაკეთილსინდისიერ ან სხვა სახის არასათანადო მოპყრობას;
  - მომხმარებლის მხრიდან გასაწევ ფინანსურ ხარჯს;
  - კომპანიის მიერ მომსახურების გაწევისას წარმოშობილი სხვა ისეთი საკითხი, რამაც გამოიწვია მომხმარებლის უკმაყოფილება;
- 1.4. მომხმარებლის პრეტენზიების მიღება (დაფიქსირება) ხელმისაწვდომია შემდეგი არხებიდან:
  - კომპანიის სატელეფონო ცენტრი/ცხელი ხაზი: 2 121300
  - ელ-ფოსტა: [office@aic.ge](mailto:office@aic.ge)
  - კომპანიის ვებ. გვერდიდან [www.aic.ge](http://www.aic.ge)
  - კურიერის მიერ მოტანილი კორესპონდენცია;
  - კომპანიის უფლებამოსილი თანამშრომლის მეშვეობით.
- 1.5. მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზია გადის შემდეგ ეტაპებს:
  - **პრეტენზიის მიღება** (რაც გულისხმობს პრეტენზიის დაფიქსირებისას კომპანიის შესაბამისი თანამშრომლის მიერ განმცხადებლის (პრეტენზიის ავტორის) იდენტიფიცირებასა;
  - **პრეტენზიის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება;**
  - **უკუკავშირი მომხმარებელთან;**
  - **რეპორტიინგი.**

- 1.6. პრეტენზიის განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების ვადა წარმოადგენს 3-12 სამუშაო დღეს, რომელიც აითვლება პრეტენზიის დაფიქსირებისა და განმცხადებლის იდენტიფიცირების მომდევნო სამუშაო დღიდან. გადაწყვეტილების მიღება შესაძლოა გადავადდეს:
- იმ შემთხვევაში, თუ პრეტენზია ეხება კომპანიის პარტნიორი სერვის-ცენტრის მომსახურებას, ავტომობილის შეკეთების ვადებს ან შეკეთების ხარისხს. ასევე პარტნიორი სამედიცინო დაწესებულების ან მის დაქვემდებარებაში მყოფი პირის მიერ გაწეულ მომსახურებას ან ჩატარებულ/დანიშნულ მკურნალობას;
  - იმ შემთხვევაში, თუ პრეტენზიაში დაფიქსირებული საკითხი საჭიროებს კომპლექსურ შესწავლას (მათ შორის, დოკუმენტების სხვა დაწესებულებიდან გამოთხოვას/დაარქივებული დოკუმენტების მოძიებას/მომხმარებლის მიერ დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენას; პრეტენზიაში დასმულ საკითხთან დაკავშირებით საქმეში ექსპერტის/სპეციალისტის ჩართვას (ექსპერტიზის/დამატებითი მოკვლევის ჩატარებას));
  - იმ შემთხვევაში, როდესაც არ არსებობს პრეტენზიის განსახილველად საკმარისი მასალა და მისი მოპოვება უნდა მოხდეს დამატებით ან/და კომპანია ელოდება დოკუმენტაციის მოწოდებას დამზღვევის/დაზღვეულის/მოსაგებლის/განმცხადებლის მხრიდან.
- 1.7. პრეტენზიის განხილვა შესაძლებელია განხორციელდეს ორ დონეზე, ხარისხის მართვისა და მომხმარებლის გამოცდილების განყოფილების ან მოწვეული კომიტეტის მიერ.
- 1.8. ხარისხის მართვისა და მომხმარებლის გამოცდილების განყოფილება ვალდებულია ამ პროცედურის 1.4 პუნქტში მოყვანილი ნებისმიერი წყაროდან შემოსულ განაცხადს გაეცნოს პრეტენზიის დაფიქსირებიდან 1 (ერთი) სამუშაო დღის ვადაში და თუ იკვეთება მომხმარებელთან დამატებითი კომუნიკაციის საჭიროება, ხარისხის მართვის მენეჯერი დაუკავშირდეს დაზღვეულს/განმცხადებელს პროგრამულ მოდულში/პრეტენზიის ფორმაში არსებულ საკონტაქტო ტელეფონზე ინფორმაციის დასაზუსტებლად;
- 1.8.1. პრეტენზიის დაფიქსირებიდან არაუმეტეს 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში, ხარისხის მართვის მენეჯერი ვალდებულია განსაზღვროს საკითხის მოკვლევის მიზნით დამატებითი რგოლების ჩართვის საჭიროება და გაუზიაროს მათ ინფორმაცია შემოსული პრეტენზიის თაობაზე ელ-ფოსტის დახმარებით;
- 1.8.2. პრეტენზიის მოკვლევა-დამუშავებაში ჩართული მხარე ვალდებულია, ხარისხის მართვის მენეჯერისგან მიღებულ ელ-ფოსტას უპასუხოს ინფორმაციის მიღებიდან არაუმეტეს 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში;
- 1.8.3. თუ პრეტენზიის სახით შემოსულია შემთხვევა, რომელიც არ მოითხოვს დამატებით განხილვას და არც კომპანიის მხრიდან დამატებითი ხარჯების გაწევას (მაგ.: უარი ანაზღაურებაზე განპირობებულია ხელშეკრულების პირობებით და მომსახურების პროცესის არც ერთ ეტაპზე დაპირება აღნიშნული ხარჯის დაფინანსებაზე კომპანიის წარმომადგენლის მხრიდან არ გაცემულა/არც ერთ ეტაპზე არ არის დარღვეული შიდა პროცედურა), ხარისხის მართვის მენეჯერი, კომიტეტზე განხილვის გარეშე არეგულირებს მსგავს შემთხვევას, უკავშირდება მომხმარებელს ან უგზავნის წერილობით პასუხს (მომხმარებლის მოთხოვნისამებრ) და აცნობს კომპანიის საბოლოო გადაწყვეტილებას მისი განაცხადის თაობაზე;
- 1.9. პრეტენზიის განხილვის ეტაპზე ჩატარებული მოკვლევის შედეგად (საჭიროების შემთხვევაში) გაიცემა რეკომენდაცია ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილების მხრიდან.
- 1.10. წინამდებარე დოკუმენტის აღსრულების ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელია ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილება.

## 2. პრეტენზიის განხილვის პროცესი

მუხლი	აღწერა	შემსრულებელი	არხი
2.1.	პრეტენზიის მიღება		
	<p>2.1.1. იმ შემთხვევაში, თუ თანამშრომელი ვერ ახერხებს მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი მომსახურების გაწევას ან/და მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი საკითხი სცდება მის დელეგირებას, იგი სთავაზობს მას პრეტენზიის დაფიქსირებას; ასევე ისეთ შემთხვევებში, როდესაც მომხმარებელი პირდაპირ აფიქსირებს უკმაყოფილებას;</p> <p>2.1.2. თანამშრომელი ახორციელებს მომხმარებლის იდენტიფიკაციას;</p> <p>2.1.3. თანამშრომელი ატყობინებს მომხმარებელს პრეტენზიის განხილველი განყოფილების და განხილვის ვადების შესახებ;</p>	<p>ადამიანებზე ზრუნვის მენეჯერი, ციფრული მხარდაჭერის სპეციალისტი, მომსახურების მენეჯერი, ვიპ მომსახურების მენეჯერი, სამედიცინო ანაზღაურების მენეჯერი</p>	<p>სატელეფონო ცენტრი, ელექტრონული ფოსტა, მომსახურების და ვიპ მომსახურების მენეჯერებთან საკომუნიკაციო ნებისმიერი არხი.</p>
	<p>2.1.4. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი კომპანიის იმ თანამშრომელთან აფიქსირებს პრეტენზიას, რომელიც არ არის უფლებამოსილი მიიღოს იგი, აღნიშნული თანამშრომელი ინიშნავს მომხმარებლის ვინაობას და საკონტაქტო ნომერს და მისი მითითებით ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილების თანამშრომელი (შიდა ტელეფონის გამოყენებით) სატელეფონო კომუნიკაციით უკავშირდება მომხმარებელს და მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემების დაზუსტების შემდგომ ინიშნავს პრეტენზიას;</p> <p>2.1.5. თანამშრომელი აცნობებს მომხმარებელს პრეტენზიის განხილველი განყოფილების და ვადების შესახებ;</p>	<p>შიდა ქსელი</p>	<p>სატელეფონო კომუნიკაცია მომხმარებელთან</p>
	<p>2.1.6. თანამშრომელი სთავაზობს განმცხადებელს ორგანიზაციაში არსებული პრეტენზიის ფორმის შევსებას, თვალყურს ადევნებს რომ შეივსოს პრეტენზიის ყველა აუცილებელი ველი.</p>	<p>მზღვეველის უფლებამოსილი წარმომადგენელი</p>	<p>ორგანიზაციაში არსებული პრეტენზიის ფორმა</p>

	<p>2.1.7. მომხმარებელი ავსებს პრეტენზიის ფორმას;</p> <p>2.1.8. თანამშრომელი ამოწმებს პრეტენზიის ფორმას კანცელარიის ბეჭდით და მის ასლს გადასცემს მომხმარებელს;</p> <p>2.1.9. თანამშრომელი აცნობს მომხმარებელს პრეტენზიის განმხილველი განყოფილებისა და ვადების შესახებ.</p> <p>2.1.10. თანამშრომელი პრეტენზიის ფორმას ასკანერებს და გზავნის ელ-ფოსტაზე <a href="mailto:office@aic.ge">office@aic.ge</a>; ხოლო დოკუმენტის ორიგინალს გზავნის კანცელარიაში.</p>		
ვადა	ზემოთ მითითებული არხებით მიღებული პრეტენზიის პროგრამული ასახვა უნდა მოხდეს მისი მიღებიდან გონივრულ ვადაში, მაგრამ არა უგვიანეს 1 (ერთი) სამუშაო დღისა.		
	<p>2.1.11. თანამშრომელი იღებს წარმოებაში კორექსონდენციას. ამოწმებს კანცელარიის ბეჭდით და ასლს გადასცემს მომხმარებელს;</p> <p>2.1.12. თანამშრომელი პრეტენზიის ფორმას ასკანერებს და გზავნის ელ-ფოსტაზე <a href="mailto:office@aic.ge">office@aic.ge</a>; ხოლო დოკუმენტის ორიგინალს გზავნის კანცელარიაში.</p>	<p>ოფისის მენეჯერი/ადმინისტრატორი</p>	<p>კორექსონდენცია</p>
	<p>2.1.13. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი მზღვეველის წარმომადგენელთან აფიქსირებს, რომ თავად სურს პრეტენზიის ოფიციალური არხით მოწერა, თანამშრომელი აცნობს ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილების ელ-ფოსტის მისამართს <a href="mailto:office@aic.ge">office@aic.ge</a>;</p>	<p>მზღვეველის ნებისმიერი წარმომადგენელი, ხარისხის მართვის მენეჯერი</p>	<p>ელექტრონული ფოსტა <a href="mailto:office@aic.ge">office@aic.ge</a></p>

2.2.	<b>საკითხის განხილვა</b>	<b>შემსრულებელი</b>
	<p>2.2.1. პრეტენზიის დაფიქსირებისა და 2.1 მუხლის შესაბამისად მიღების შემდგომ, პრეტენზიაში დასმული საკითხიდან გამომდინარე გადაწყვეტილება მიიღება ამ დოკუმენტის 1.6-1.8 პუნქტებით გაწერილი პროცედურის შესაბამისად;</p>	<p>ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილება, საჭიროებისამებრ კომიტეტი</p>

ვადა	საკითხზე გადაწყვეტილების მიღების ვადა არის პრეტენზიის მიღებიდან 3-12 სამუშაო დღე, გარდა 1.6 ქვეპუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევებისა. 1.6 ქვეპუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევებში პრეტენზიის განხილვის ვადის გადავადების შესახებ გადაწყვეტილება მომხმარებელს უნდა ეცნობოს მის მიერ არჩეული საკომუნიკაციო ფორმით (სატელეფონო ზარი/ელ.ფოსტა/წერილი), გადავადების მიზეზის მითითებით.	
2.3.	<b>უკუკავშირი მომხმარებელთან</b>	<b>შემსრულებელი</b>
	<p>2.3.1. ამ დოკუმენტით გათვალისწინებული ვადების დაცვით მომხმარებელს ეცნობება მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ, პრეტენზიის გაცხადებისას მის მიერ არჩეული არხის საშუალებით: კორესპონდენციით/ელ.ფოსტით/სატელეფონო ზარის მეშვეობით. თუკი პრეტენზიაზე მიღებული გადაწყვეტილება მომხმარებელს უნდა ეცნობოს ფოსტის გამოყენებით - მზღვეველის მიერ ფოსტისთვის წერილის ჩაბარებით სრულდება პრეტენზიის განხილვის ვადა (შესაბამისად ფოსტისთვის წერილის გადაცემით სრულდება მზღვეველის ვალდებულება გასცეს პასუხი პრეტენზიას).</p> <p>2.3.2. პრეტენზიის შესწავლის საქმის მასალები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), მომხმარებელს მიეწოდება მოთხოვნიდან 3-12 სამუშაო დღის ვადაში.</p>	ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილება
2.4.	<b>რეპორტინგი</b>	<b>შემსრულებელი</b>
	<p>2.4.1. ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილება ყოველთვიურად ახორციელებს პრეტენზიების სტატისტიკურ ანგარიშგებას;</p> <p>2.4.2. ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილება აფიქსირებს მენეჯმენტთან რეკომენდაციებს აღრიცხული/გამოვლენილი ხარვეზების აღმოფხვრისა და პოტენციური დაბრკოლებების პრევენციის მიზნით.</p>	ხარისხისა და მომხმარებლის გამოცდილების მართვის განყოფილება