

დამტკიცებულია
15.02.2019 წლის #TBCI 01/15 ბრძანებით

სს „თიბისი დაზღვევის“ პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

1. ზოგადი ინფორმაცია

- 1.1. წინამდებარე დოკუმენტი აერთიანებს სს „თიბისი დაზღვევის“ (შემდგომში „კომპანია“) მომსახურების არსებში დაფიქსირებული პრეტენზიების განხილვის პროცესს.
- 1.2. პრეტენზიად კვალიფიცირდება ნებისმიერი სახის საჩივარი, რომელიც უკავშირდება:
 - კომპანიის მხრიდან, ხელშეკრულების რომელიმე პუნქტის/ების შეუსრულებლობას;
 - კომპანიის მხრიდან, მოვალეობის არაეფექტურ შესრულებას, რამაც გამოიწვია მომხმარებლის უკმაყოფილება;
 - რეკლამასთან, არასწორი/არასრული ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული საკითხს, რამაც გამოიწვია უკმაყოფილება;
 - კომპანიის წარმომადგენლის მხრიდან არაეთიკურ, არაკეთილსინდისიერ ან სხვა სახის არასათანადო მოპყრობის შემთხვევას, რამაც გამოიწვია უკმაყოფილება;
 - მომხმარებლის მხრიდან გასაწევ ფინანსურ ხარჯს, რამაც გამოიწვია უკმაყოფილება;
 - მომხმარებლის მხრიდან, კომპანიის საქმიანობასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ საკითხს, რამაც გამოიწვია მისი უკმაყოფილება.
- 1.3. წინამდებარე დოკუმენტი ეხება შემდეგ სადაზღვევო პროდუქტებს:
 - ავტომობილის დაზღვევა;
 - პასუხისმგებლობის დაზღვევა - ავტომობილის მართვისას წარმოქმნილი სამოქალაქო პასუხისმგებლობის, ზოგადი, პროფესიული;
 - ქონების დაზღვევა;
 - სიცოცხლის დაზღვევა;
 - სამოგზაურო დაზღვევა;
 - საკრედიტო შენატანების დაზღვევა;
 - ტვირთის დაზღვევა;
 - მანქანა-დანადგარების დაზღვევა;
 - სხვა.
- 1.4. მარეგულირებელ კანონმდებლობას წარმოადგენს:
 - საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი;
 - საქართველოს კანონი „დაზღვევის შესახებ“;
 - საქართველოს კანონი „მომხმარებელთა უფლებათა დაცვის შესახებ“;
 - საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 03.04.2017 წლის #18 ბრძანებით დამტკიცებული „მზღვევის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების შესახებ ინსტრუქცია“

დამტკიცებულია
15.02.2019 წლის #TBCI 01/15 ბრძანებით

- საქართველოს სადაზღვევო ასოციაციის ეთიკის კოდექსი;
 - სს თიბისი დაზღვევის შიდა რეგულაციები.
 - სხვა
- 1.5. პროცედურაში ცვლილების შეტანა ხორციელდება გენერალური დირექტორის/ გენერალური დირექტორის მოადგილის გადაწყვეტილებით;
- 1.6. მომხმარებლის მხრიდან, პრეტენზიების მიღება ხორციელდება შემდეგი არხებიდან:
- კომპანიის სატელეფონო ცენტრი/ცხელი ხაზი: 2422222;
 - კომპანიის ვებ-გვერდი: <https://tbcinsurance.ge>;
 - ელ-ფოსტა: Info@tbcinsurance.ge;
 - კომპანიის ოფიციალური Facebook გვერდი;
 - კომპანიის ოფისში არსებული პრეტენზიის წერილობითი ფორმა;
 - კურიერის მიერ მოტანილი კორესპონდენცია;
 - თანამშრომლის მეშვეობით.
- 1.7. პრეტენზიების განხილვა მოიცავს შემდეგ ეტაპებს:
- პრეტენზიის მიღება;
 - პრეტენზიაში მითითებული საკითხის განხილვა;
 - გადაწყვეტილების მიღება და უკუკავშირი მომხმარებელთან;
 - რეპორტინგი.
- 1.8. პრეტენზიის განხილვისა და გადაწყვეტილების მიღების ვადას წარმოადგენს 10 (ათი) სამუშაო დღე. გადაწყვეტილების მიღება შესაძლოა გადავადდეს იმ შემთხვევაში, თუ პრეტენზია ეხება კომპანიის პარტნიორი სერვის ცენტრის მომსახურებას, ავტომობილის შეკეთების ვადებს ან შეკეთების ხარისხს.
- 1.9. წინამდებარე დოკუმენტის აღსრულების ზედამხედველობაზე პასუხისმგებელია სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება.
- 1.10. აღნიშნული დოკუმენტით სარგებლობს შემდეგი სტრუქტურული ერთეულები:
- სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება;
 - მარკეტინგისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის განყოფილება;
 - საოპერაციო მომსახურების განყოფილება;
 - ადმინისტრაციული და შესყიდვების განყოფილება;
 - დაზღვევის გაყიდვების ყველა არხი (მათ შორის საცალო, კორპორატიული, ალტერნატიული, მცირე და საშუალო ბიზნესი და ა.შ.);
 - ზარალების ადმინისტრირების განყოფილება.
- 1.11. პრეტენზიის განხილვა ხორციელდება ორ დონეზე:

დამტკიცებულია
15.02.2019 წლის #TBCI 01/15 ბრძანებით

- იმ შემთხვევაში თუ პროექტით გათვალისწინებული მომსახურების ღირებულება არ აღემატება 500 (ხუთასი) ლარს, საჩივარზე გადაწყვეტილებას იღებს სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილების ხელმძღვანელი.
- იმ შემთხვევაში, თუ პროექტით გათვალისწინებული მომსახურების ღირებულება ტოლია ან აღემატება 500 (ხუთასი) ლარს, საჩივარზე გადაწყვეტილებას იღებს ელექტრონული კომიტეტი.
- ელექტრონული კომიტეტის მოწვევაზე პასუხისმგებელია სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილების ხელმძღვანელი, რომელიც შეტყობინებას გზავნის კომიტეტის წევრებთან და აკეთებს გააცნობს მათ განსახილველი პროექტის შინაარსს.

1.11.1. ელექტრონული კომიტეტის შემადგენლობაში შედიან:

- გენერალური დირექტორი ან გენერალური დირექტორის მოადგილე;
- ოპერაციებისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების დირექტორი;
- სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის განყოფილების უფროსი;
- ზარალების ადმინისტრირების განყოფილების უფროსი, ზარალის რეგულირებასთან დაკავშირებული პროექტის განხილვისას;
- მომსახურე განყოფილების ხელმძღვანელი;
- კომპანიის იურისტი.
- განსახილველი საკითხის სპეციფიკის გათვალისწინებით, შესაბამისი განყოფილების წარმომადგენელი.

1.11.2. კომიტეტი გადაწყვეტილებას იღებს ხმათა უმრავლესობით. ხმების თანაბრად გაყოფის შემთხვევაში, გამმწყვეტია გენერალური დირექტორის ან გენერალური დირექტორის მოადგილის ხმა.

1.12. სხვა ნებისმიერი პროექტია, მათ შორის პროექტია, რომელიც შეეხება მომსახურებასთან დაკავშირებულ ხარვეზს, ცხელი ხაზის საქმიანობას, მზღვევლის თანამშრომლის საქმიანობას ან/და მის მიერ გაწეულ კონსულტაციას ან/და მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიწოდებას/მიუწოდებლობას, საჩივართან დაკავშირებით გადაწყვეტილებას იღებს სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება.

1.12.1. პროექტის განხილვის ეტაპზე ჩატარებული მოკვლევის შედეგად (საჭიროების შემთხვევაში) გაცემა რეკომენდაცია სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის სამსახურის მხრიდან.

1.13. ნებისმიერი ტიპის უკმაყოფილების განხილვის/მოკვლევის შედეგად, სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება იღებს გადაწყვეტილებას გადასცეს თუ არა პროექტის ავტორს საკომპენსაციო საჩუქარი.

დამტკიცებულია
15.02.2019 წლის #TBCI 01/15 ბრძანებით

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, იგი სთავაზობს მას პრეტენზიის დაფიქსირებას;</p> <p>2.1.2. თანამშრომელი ახორციელებს მომხმარებლის იდენტიფიკაციას Ins App პროგრამის (შემდგომში „პროგრამა“) საშუალებით;</p> <p>2.1.3. თანამშრომელი სრულად ასახავს მომხმარებლის პრეტენზიას პროგრამულ მოდულში;</p> <p>2.1.4. თანამშრომელი ატყობინებს მომხმარებელს პრეტენზიის განმხილველი განყოფილების და განხილვის ვადების შესახებ;</p> <p>2.1.5. პრეტენზიას პროგრამულ მოდულში ენიჭება შესაბამისი ნომერი;</p> <p>2.1.6. პროგრამული მოდულიდან ხდება მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა პროგრამაში დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე, პრეტენზიის განმხილველი განყოფილებისა და ვადების მითითებით.</p>	სატელეფონო ოპერატორი	სატელეფონო ცენტრი, ელექტრონული ფოსტა.
	<p>2.1.7 იმ შემთხვევაში, თუ თანამშრომელი Facebook სასაუბრო ჩატში იღებს პრეტენზიას, ის ინიშნავს მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს;</p> <p>2.1.8 თანამშრომელი აცნობებს მომხმარებელს პრეტენზიის განმხილველი განყოფილების და ვადების შესახებ;</p> <p>2.1.9 თანამშრომელი პრეტენზიის ფორმას ასკანერებს და გზავნის ელ-ფოსტაზე callcentre@tbcinsurance.ge. ხოლო, დოკუმენტის ორიგინალს გზავნის სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილებაში შესაბამისი თვის ბოლომდე.</p> <p>2.1.10 სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილებიდან პრეტენზია იტვირთება პროგრამულ მოდულში და ენიჭება შესაბამისი ნომერი;</p>	სოციალური ქსელის ადმინისტრატორი	კომპანიის ოფიციალური Facebook გვერდი

დამტკიცებულია
15.02.2019 წლის #TBCI 01/15 ბრძანებით

	<p>2.1.11 პროგრამული მოდულიდან ხდება მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა პროგრამაში დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე, მისი პრეტენზიის განმხილველი განყოფილების, ვადების მითითებით.</p>		
	<p>2.1.12 იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი კომპანიის წარმომადგენლთან აფიქსირებს პრეტენზიას, ის აზუტებს მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს;</p> <p>2.1.13 თანამშრომელი აცნობებს მომხმარებელს პრეტენზიის განმხილველი განყოფილების და ვადების შესახებ;</p> <p>2.1.14 თანამშრომელი პრეტენზიის ფორმას ასკანერებს და გზავნის ელ-ფოსტაზე callcentre@tbcinsurance.ge. ხოლო, დოკუმენტის ორიგინალს გზავნის სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილებაში.</p> <p>2.1.15 სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილებიდან პრეტენზია იტვირთება პროგრამულ მოდულში და ენიჭება შესაბამისი ნომერი;</p> <p>2.1.16 პროგრამული მოდულიდან ხდება მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა პროგრამაში დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე, მისი პრეტენზიის განმხილველი განყოფილების, ვადების მითითებით.</p>	<p>შიდა ქსელი</p>	<p>კომუნიკაცია მომხმარებელთან</p>
	<p>2.1.11. თანამშრომელი ახორციელებს მომხმარებლის იდენტიფიკაციას პროგრამულ მოდულში, პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის საფუძველზე;</p> <p>2.1.12. მომხმარებელი ავსებს პრეტენზიის ფორმას;</p> <p>2.1.13. თანამშრომელი ამოწმებს პრეტენზიის ფორმას კანცელარიის ბეჭდით და მის ასლს გადასცემს მომხმარებელს;</p> <p>2.1.14. თანამშრომელი აცნობს მომხმარებელს პრეტენზიის განმხილველი განყოფილებისა და ვადების შესახებ.</p> <p>2.1.15. თანამშრომელი პრეტენზიის ფორმას ასკანერებს და გზავნის ელ-ფოსტაზე callcentre@tbcinsurance.ge. ხოლო, დოკუმენტის ორიგინალს</p>	<p>მომხმარებელთან ურთიერთობის ოფიცერი</p>	<p>ორგანიზაციაში არსებული პრეტენზიის ფორმა</p>

დამტკიცებულია
15.02.2019 წლის #TBCI 01/15 ბრძანებით

	<p>გზავნის სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილებაში.</p> <p>2.1.16. სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილებიდან პრეტენზია იტვირთება პროგრამულ მოდულში და ენიჭება შესაბამისი ნომერი;</p> <p>2.1.17. პროგრამული მოდულიდან ხდება მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა პროგრამაში დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე, მისი პრეტენზიის განმხილველი განყოფილების, ვადების მითითებით.</p>		
ვადა	ზემოთ მითითებული არსებით მიღებული პრეტენზიის პროგრამული ასახვა უნდა მოხდეს მისი მიღებიდან 15 წუთის განმავლობაში.		
	<p>2.1.18. თანამშრომელი იღებს წარმოებაში კორექციონდენციას. ამოწმებს კანცელარიის ბეჭდით და ასლს გადასცემს მომხმარებელს;</p> <p>2.1.19. თანამშრომელი პრეტენზიის ფორმას ასკანერებს და გზავნის ელ-ფოსტაზე callcentre@tbcinsurance.ge. ხოლო, დოკუმენტის ორიგინალს გზავნის კანცელარიაში.</p> <p>2.1.20. სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილებიდან პრეტენზია იტვირთება პროგრამულ მოდულში და ენიჭება შესაბამისი ნომერი;</p> <p>2.1.21. პროგრამული მოდულიდან ხდება მოკლე ტექსტური შეტყობინების გაგზავნა პროგრამაში დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე, მისი პრეტენზიის განმხილველი განყოფილების, ვადების მითითებით.</p>	მდივანი	კორექციონდენცია
ვადა	კორექციონდენციით მიღებული პრეტენზიის პროგრამული ასახვა უნდა მოხდეს მისი მიღებიდან 1 სამუშაო დღის განმავლობაში.		

2.2.	საკითხის განხილვა	შემსრულებელი
	<p>2.2.1. იმ შემთხვევაში, თუ პრეტენზიის საგანს წარმოადგენს 1.2. პუნქტიდან ერთ-ერთი, გარდა სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირებისა, გადაწყვეტილებას მოთხოვნილი მომსახურების ღირებულების მიხედვით იღებს სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება და საჭიროების შემთხვევაში, ხდება ელექტრონული კომიტეტის მოწვევა (იხ. 1.11. მუხლი).</p>	სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება

დამტკიცებულია
15.02.2019 წლის #TBCI 01/15 ბრძანებით

	<p>2.2.2. როდესაც პრეტენზიის საგანს წარმოადგენს ზარალის ანაზღაურების პროცესი და/ან კონტრაქტორი სერვის ცენტრის მომსახურება, საკითხზე გადაწყვეტილების გამოტანა ხორციელდება 2.2.1. მუხლის გათვალისწინებით, თუმცა მომხმარებელთან კომუნიკაციის პროცესში ერთვება ზარალების ადმინისტრირების განყოფილების ხელმძღვანელი.</p>	
ვადა	საკითხზე გადაწყვეტილების მიღების ვადა არის პრეტენზიის მიღებიდან 10 სამუშაო დღე.	
2.3.	უკუკავშირი მომხმარებელთან	შემსრულებელი
	<p>2.3.1. მომხმარებელს ეცნობება მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ პრეტენზიის გაცხადებისას მის მიერ დაფიქსირებული საშუალებით: კორესპონდენციით/ელ.ფოსტით/სატელეფონო ზარის საშუალებით.</p> <p>2.3.2. პრეტენზიის შესწავლის საქმის მასალები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), მომხმარებელს მიეწოდება მოთხოვნიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში.</p>	სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება
ვადა	პრეტენზიის თაობაზე გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუმეტეს 24 საათის განმავლობაში. თუ უკუკავშირი ხორციელდება ფოსტის საშუალებით - გადაწყვეტილების მიღებიდან არაუგვიანეს 2 სამუშაო დღის ვადაში.	
2.4.	რეპორტინგი	შემსრულებელი
	<p>2.4.1. პრეტენზიასთან დაკავშირებული ყველა ტიპის დოკუმენტური და სატელეფონო ჩანაწერი ინახება Share Folder-ში;</p> <p>2.4.2. სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება ყოველთვიურად ახორციელებს პრეტენზიების სტატისტიკურ ანგარიშგებას;</p> <p>2.4.3. სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება აფიქსირებს მენეჯმენტთან რეკომენდაციებს აღრიცხული/გამოვლენილი შემთხვევების პრევენციის მიზნით.</p>	სატელეფონო ცენტრისა და ხარისხის მართვის განყოფილება

გენერალური დირექტორის მოადგილე

დავით კილურაძე