

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს სს „სადაზღვევო კომპანია ტაოს“ შიდა ნორმატიულ დოკუმენტს. იგი განსაზღვრავს მომხმარებლის პრეტენზიის მიღებისა და განხილვის წესებს.

წინამდებარე პროცედურით უნდა იხელმძღვანელოს ყველა პასუხისმგებელმა თანამშრომელმა, რომელსაც სამსახურეობრივი საქმიანობის ფარგლებში შეხება აქვს მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის მიღებასა და განხილვასთან.

წინამდებარე პროცედურით უნდა იხელმძღვანელოს ყველა თანამშრომელმა, ვისი კომპეტენციის ფარგლებშიც ხდება მომხმარებლის მოთხოვნის/უკმაყოფილების მიღებისა და/ან დამუშავების პროცესთან დაკავშირებული საკითხების მართვა.

პროცედურას თან ერთვის:

დანართი №1 საპრეტენზიო განაცხადი

დანართი №2 პრეტენზიის დაკვალიფიცირების კრიტერიუმები

№	პროცედურები
1.	დოკუმენტის დანიშნულება
	<p>დოკუმენტის მიზანია:</p> <ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმის შემუშავება; • მომხმარებლის მხრიდან ტაოს მიმართ წარდგენილი პრეტენზიის დამუშავების სტანდარტიზაცია.
2.	მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის დაფიქსირება
	<p><i>მომხმარებლის განცხადების/გამოხატული უკმაყოფილების პრეტენზიად კვალიფიცირების კრიტერიუმები იხ. დანართში №2.</i></p> <p>მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს პრეტენზია დააფიქსიროს შემდეგი ფორმით:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. მატერიალური/წერილობითი ფორმით <ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებელს მატერიალური/წერილობითი ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შეუძლია ტაოს ყველა ოფისსა და მომსახურების ცენტრში, ფილიალის შესაბამის სერვის ადმინისტრატორთან/კომპანიაში შემოსული ოფიციალური კორესპოდენციის მიღებაზე პასუხისმგებელ პირთან შემდეგნაირად: <ul style="list-style-type: none"> ✓ მატერიალური წერილობითი განცხადების წარდგენით; ✓ ტაოს მიერ წინასწარ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის (იხ. დანართი № 1) შევსებით. • იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მხრიდან მატერიალური ფორმით პრეტენზია დაფიქსირდა ზემოთ ჩამოთვლილი თანამშრომლების გარდა ტაოს სხვა თანამშრომელთან, აღნიშნულმა თანამშრომელმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისგან პრეტენზიის განცხადების ჩაბარება. ასეთ შემთხვევაში, მომხმარებლისგან პრეტენზიის ჩამბარებული თანამშრომელი პრეტენზიის განაცხადის ჩაბარებას ადასტურებს განაცხადზე ხელის მოწერით და სახელის, გვარისა და თარიღის მითითებით. თანამშრომელი მომხმარებლის პრეტენზიის განაცხადს გადასცემს შესაბამისი ფილიალის სერვის ადმინისტრატორს. 2. ელექტრონული ფორმით <ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებელს ელ. ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შეუძლია შემდეგნაირად: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ტაოს ელექტრონულ ფოსტაზე (support@taoinsurance.ge) პრეტენზიის დაფიქსირებით; ✓ ტაოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე წინასწარ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის ფორმის შევსებით და

	<p>support@taoinsurance.ge-ზე გაგზავნით.</p> <p>3. ზეპირსიტყვიერი ფორმით</p> <ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებელს ზეპირსიტყვიერი ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება შეუძლია ტაოს ქოლ-ცენტრის სამსახურში დარეკვით.
<p>3.</p>	<p>სადაზღვევო კომპანიის მიერ პრეტენზიის მიღება</p>
<p>3.1</p>	<p>მატერიალური ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია</p> <ul style="list-style-type: none"> • საპრეტენზიო განაცხადის ფიზიკურად მიღებას ახორციელებს: <ul style="list-style-type: none"> ○ თბილისის ფილიალებში - სერვის ადმინისტრატორი; ○ რეგიონის ფილიალებში - კომპანიაში შემოსულ ოფიციალურ კორესპოდენციის მიღებაზე პასუხისმგებელი პირი. • საპრეტენზიო განაცხადის მიღების შემდეგ ფილიალის შესაბამისი პასუხისმგებელი პირი ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს: <ul style="list-style-type: none"> ○ საპრეტენზიო განაცხადის ჩაბარებას ადასტურებს განაცხადზე ხელის მოწერით და სახელის, გვარისა და თარიღის მითითებით; ○ თუ, პრეტენზიის დაფიქსირება არ ხდება კომპანიის მიერ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის ფორმის საშუალებით, მომხმარებელს უხსნის რომ განაცხადში დააფიქსიროს იდენტიფიცირებისთვის პირადი მონაცემები - <i>სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, პოლისის ნომერი და ტელეფონის ნომერი/ელ.ფოსტა;</i> ○ თუ, მომხმარებელს სურს პრეტენზიის განაცხადის ჩაბარების დადასტურება - ახორციელებს განაცხადის (ხელმოწერილი, მითითებული - სახელი, გვარი, თარიღი) ასლის გადაღებას და გადასცემს მომხმარებელს; ○ მიმართავს შესაბამის თანამშრომელს და ითხოვს შემოსული წერილის ნომერს; ○ პრეტენზიის წერილს ანიჭებს შემოსული წერილების შესაბამის კატეგორიას; ○ შემოსული პრეტენზიის განაცხადს ამოწმებს კომპანიის ბეჭდით, უზრუნველყოფს წერილის დასკანერებას; ○ დასკანერებულ პრეტენზიის განაცხადს გზავნის მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსთან ელ.ფოსტის საშუალებით. • იმ შემთხვევაში, თუ ფილიალში არ არის ადმინისტრაციული განყოფილების თანამშრომელი (მდივან-რეფერანტი ან სერვის ადმინისტრატორი) - კომპანიაში შემოსულ ოფიციალურ კორესპოდენციის მიღებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს: <ul style="list-style-type: none"> ○ იბარებს საპრეტენზიო განაცხადს; ○ საპრეტენზიო განაცხადის ჩაბარებას ადასტურებს განაცხადზე ხელის მოწერით და სახელის, გვარისა და თარიღის მითითებით; ○ ასკანერებს წერილს და ელ.ფოსტის საშუალებით უგზავნის შემდეგ პირებს:

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ თბილისის ფილიალში სერვის ადმინისტრატორს; ✓ მარკეტინგის და კლიენტებთან ურთიერთობის განყოფილების უფროსს. <p>○ სერვის ადმინისტრატორი ახორციელებს პრეტენზიის წერილის გატარებას შემოსული წერილების მოდულში სტანდარტულად.</p> <p>პრეტენზიის დამუშავებას ახორციელებს მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი.</p>
<p>3.2</p>	<p>ელექტრონული ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია</p> <p><u>ელ.ფოსტაზე დაფიქსირებული პრეტენზია</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ელ.ფოსტაზე (support@taoinsurance.ge) მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის კონტროლზე და დამუშავებაზე პასუხისმგებელია მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი; • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი ვალდებულია გონივრულ ვადაში პრეტენზიის განმცხადებელს ელ.ფოსტის საშუალებით დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება; • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი ელ.ფოსტით მიღებულ პრეტენზიას, გზავნის ელ.ფოსტის საშუალებით („Mail Attach“-ით და არა - „Forward“-ით) თბილისის ფილიალის სერვის ადმინისტრატორთან; • სერვის ადმინისტრატორი ახორციელებს, შემოსული წერილების მოდულში, პრეტენზიის განაცხადის დარეგისტრირებას; • პრეტენზიის განაცხადს ანიჭებს შემოსული წერილების შესაბამის კატეგორიას; • პრეტენზიის დამუშავებას აგრძელებს მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი. <p><u>ტაოს ვებ-გვერდზე დაფიქსირებული პრეტენზია</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებლის მიერ კომპანიის ვებ-გვერდზე განთავსებული წინასწარ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის ფორმის შევსებით დაფიქსირებული პრეტენზია იგზავნება ელ.ფოსტაზე support@taoinsurance.ge; • პრეტენზიის დამუშავებას ახორციელებს მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი.
<p>3.3</p>	<p>ზეპირსიტყვიერი ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • ქოლ-ცენტრის ოპერატორი მომხმარებლის მხრიდან ზეპირსიტყვიერი ფორმით გამოხატულ პრეტენზიას, წერილობითი ფორმით აფიქსირებს და გზავნის ელ. ფოსტაზე - support@taoinsurance.ge; • ქოლ-ცენტრის ოპერატორი ელ.ფოსტით პრეტენზიის დაფიქსირებისას უთითებს, რომ პრეტენზია მომხმარებლის მხრიდან დაფიქსირდა ზეპირსიტყვიერად და წერს მომხმარებლის შემდეგ მონაცემებს: <ul style="list-style-type: none"> ○ სახელი, გვარი; ○ პირადი ნომერი; ○ პოლისის ნომერი; ○ ტელეფონის ნომერი/ელ.ფოსტა; ○ პრეტენზიის შინაარსი; ○ რა ფორმით სურს მომხმარებელს პრეტენზიაზე პასუხის მიღება. • ელ.ფოსტაზე (support@taoinsurance.ge) დაფიქსირებული პრეტენზიის კონტროლზე და დამუშავებაზე პასუხისმგებელია მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი; • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი ელ.ფოსტაზე დაფიქსირებულ პრეტენზიას, გზავნის ელ.ფოსტის საშუალებით („Mail Attach“-ით და არა - „Forward“-ით) თბილისის ფილიალის სერვის ადმინისტრატორთან; • სერვის ადმინისტრატორი ახორციელებს, შემოსული წერილების მოდულში, პრეტენზიის განაცხადის დარეგისტრირებას; • პრეტენზიის განაცხადს ანიჭებს შემოსული წერილების შესაბამის კატეგორიას; • პრეტენზიის დამუშავებას აგრძელებს მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი.
<p>4.</p>	<p>პრეტენზიის დამუშავება სადაზღვევო კომპანიის მიერ</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირებისას ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს: <ul style="list-style-type: none"> ○ ეცნობა პრეტენზიის განაცხადის შინაარსს; ○ ახორციელებს განმცხადებლის იდენტიფიცირებას; ○ პრეტენზიის შინაარსიდან გამომდინარე უზრუნველყოფს ელ.ფოსტის მეშვეობით პრეტენზიის განაცხადის გადაგზავნას შესაბამის უფლებამოსილ თანამშრომლებთან. • უფლებამოსილი თანამშრომელი შეტყობინების მიღების შემდეგ ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს: <ul style="list-style-type: none"> ○ შეისწავლის პრეტენზიის განაცხადის შინაარსს; ○ უზრუნველყოფს საკითხის დეტალების მოკვლევას და სრულყოფილ ინფორმაციას აწვდის მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსს. • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი არსებულ

	<p>ინფორმაციაზე დაყრდნობით იღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიის გადაწყვეტის გზების, ალტერნატივების შესახებ და აცნობებს უფლებამოსილ განყოფილებას შესაბამისი საპასუხო წერილის მომზადების თაობაზე;</p> <ul style="list-style-type: none"> • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი უფლებამოსილი განყოფილებიდან პრეტენზიის განცხადების პასუხის მიღების შემდეგ მოქმედებს შემდეგნაირად: <ul style="list-style-type: none"> ○ ეცნობა/შეისწავლის პასუხის წერილს; ○ უზრუნველყოფს, პასუხის წერილის ელ.ფოსტის საშუალებით სერვის ადმინისტრატორთან გაგზავნას; ○ სერვის ადმინისტრატორი არეგისტრირებს გამავალ წერილს (შესაბამისი კატეგორიის მინიჭებით), რის შემდეგაც წერილს ენიჭება უნიკალური ნომერი. • სერვის ადმინისტრატორი უნიკალურ ნომრიან წერილს გზავნის ელ.ფოსტის საშუალებით მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსთან; • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი უზრუნველყოფს, სერვის ადმინისტრატორისგან მიღებული წერილის კომპანიის ბლანკზე ამობეჭდვას; • წერილს ხელმოწერით ამოწმებს მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი; • ხელმოწერილ წერილს უბრუნებს სერვის ადმინისტრატორს, რომელიც ასკანერებს წერილს და ინახავს; • პრეტენზიის დაფიქსირებიდან გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა: <ul style="list-style-type: none"> ○ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს სურს წერილის „მისამართზე“ მიღება - წერილის გაგზავნა ხდება მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსის მიერ შესაბამისი პროცედურის დაცვით; ○ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს სურს წერილის „ელ.ფოსტაზე“ მიღება - წერილის (დასკანერებული ფორმით) გაგზავნა ხდება მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსის მიერ. პასუხის წერილზე კლიენტს სთხოვს მეილის მიღების დადასტურებას. ○ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს სურს წერილის „ტაოს ოფისში“ მიღება - წერილის ორიგინალის გადაცემა ხდება მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსის მიერ სერვის ადმინისტრატორისთვის და მომხმარებელს ოფისიდან თავად მიაქვს პასუხის წერილი. მომხმარებლის მიერ პასუხის წერილის გატანისას, სერვის ადმინისტრატორი უზრუნველყოფს ტაოსთვის განკუთვნილ ასლზე კლიენტის მხრიდან ჩაბარებაზე ხელმოწერას, ჩაბარების თარიღის მითითებით. ○ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს სურს ზეპირსიტყვიერი პასუხის მიღება - თუ მომხმარებელი სატელეფონო ზარში აფიქსირებს პრეტენზიაზე ზეპირსიტყვიერი პასუხის მიღებას, მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი ახორციელებს სატელეფონო კომუნიკაციას მომხმარებელთან საბოლოო გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებით. <p><i>პასუხის დადგენილ ვადაში გაგზავნის კონტროლს ახორციელებს მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის</i></p>
--	---

	<i>მართვის განყოფილების უფროსი.</i>
5.	შემოსული პრეტენზიის განაცხადების აღრიცხვა
	<ul style="list-style-type: none"> • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი ახორციელებს შემოსული და დამუშავებული პრეტენზიების შესახებ მონაცემთა აღრიცხვას და შენახვას სპეციალურ ფაილში, რომელიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას/მონაცემებს: <ul style="list-style-type: none"> ○ პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემები; ○ პრეტენზიის ხასიათი/შინაარსი; ○ მზღვეველის პასუხის შინაარსი; ○ პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები; ○ საბოლოო შედეგი. • მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი პრეტენზიის დამუშავებისა და პრეტენზიის პასუხის წერილის გაგზავნის შემდეგ, ახორციელებს პრეტენზიის მონაცემების აღრიცხვას აღნიშნულ სპეციალურ ფაილში; • მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი მოთხოვნის დაფიქსირების შემდეგ უზრუნველყოფს პრეტენზიის ამსახველი მონაცემების, პრეტენზიის შესწავლის, საქმის მასალების მომთხოვნისთვის მიწოდებას; • პრეტენზიის შესწავლის, საქმის მასალების მიწოდების ფორმა განისაზღვრება მომთხოვნის მიერ: <ul style="list-style-type: none"> ○ „ტაოს ოფისში“ - მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი საქმის მასალების ასლებს გადასცემს სერვის ადმინისტრატორს. მომხმარებელს ოფისიდან თავად მიაქვს დოკუმენტები. ამასთან, შესაბამისი თანამშრომელი უზრუნველყოფს მომხმარებლის მიერ ტაოსთვის განკუთვნილ ეგზემპლარზე მომხმარებლის ჩაბარებაზე ხელმოწერას, ჩაბარების თარიღის და გადაცემული დოკუმენტაციის მითითებით. ○ „მომხმარებლის ელ.ფოსტაზე“ – საქმის მასალების დასკანერებული ფორმით გაგზავნა ხდება მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსის მიერ ელ.ფოსტის საშუალებით. ამასთან, შესაბამისი თანამშრომელი მომხმარებელს ატყობინებს, რომ მეილის მიღება დაადასტუროს; ○ „მომხმარებლის მისამართზე“ - საქმის მასალების ასლების გაგზავნა ხდება მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსის მიერ, შესაბამისი პროცედურის დაცვით. • მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს მხოლოდ საკუთარი პრეტენზიის ამსახველი მონაცემები და მასთან დაკავშირებული საქმის მასალები; • საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მიერ პრეტენზიის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი საქართველოს ზედამხედველობის სამსახურის მიერ განსაზღვრულ ვადაში უზრუნველყოფს პრეტენზიის ამსახველი მონაცემების,

	<p>პრეტენზიის შესწავლის, საქმის მასალების სამსახურისთვის მიწოდებას;</p> <ul style="list-style-type: none">• საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მხრიდან სტატისტიკური მონაცემების მოთხოვნის შემთხვევაში, მარკეტინგის, მომხმარებელთა მხარდაჭერისა და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი მოთხოვნის დაფიქსირების შემდეგ უზრუნველყოფს სტატისტიკური მონაცემების მიწოდებას.
--	---