

მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვის პროცედურა

1. შიდა რეგულაციის ზოგადი ნაწილი	
1.1 შიდა რეგულაციის მიმოხილვა	
1.1.1 შიდა რეგულაციის სახეობა:	პროცედურა
1.1.2 შიდა რეგულაციის დასახელება:	მომხმარებელთა პრეტენზიების მართვა
1.1.3 შიდა რეგულაცია ძალაშია:	
1.1.4 შიდა რეგულაციის ვერსია:	3
1.1.5 შიდა რეგულაციის შემმუშავებელი:	რეკლამაციების მართვის მენეჯერი
1.1.6. შიდა რეგულაციის შეთანხმება: გენერალური დირექტორი, რისკების დირექტორი, აღმასრულებელი დირექტორი, კომერციული დირექტორი, იურიდიული სამსახურის უფროსი.	
2. დოკუმენტის დანიშნულება	
2.1 წინამდებარე დოკუმენტი განსაზღვრავს კომპანიაში შემოსული საჩივრების აღიქმის , რეაგირებისა და ანგარიშგების წესს.	
2.2 დოკუმენტის მიზანია:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• კომპანიაში საჩივრების აღიქმისა და მათზე რეაგირების წესის დანერგვა;</li> <li>• საჩივრების მართვის პროცესის სტანდარტიზაცია.</li> </ul>	
2.3 ამოცანები:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• საჩივრების დაჯგუფება, ანალიზი და შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება</li> </ul>	
3 დაკავშირებული საკანონმდებლო აქტები	
3.1 ბრძანება N18 მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ	

4. დაკავშირებული შიდა რეგულაციები		
4.1 მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კონცეფცია ბძანება N 008		
4.2 კომიტეტის მოწვევის ორგანიზების, დავალებების გაცემის და შემდგომი ანგარიშგების წესის დამტკიცების შესახებ ბრძანება N037		
5. გამოყენებული ტერმინები და შემოკლებები		
<p>პრეტენზია: ნებისმიერი უკმაყოფილება, რომელიც მომხმარებელმა დააფიქსირა საინფორმაციო სამსახურის მეშვეობით, ვებ-გვერდზე სპეციალური საპრეტენზიო ფორმის შევსებით, ადგილზე წერილობითი ფორმით, ელ-ფოსტის საშუალებით, საფოსტო გზავნილით, ონლაინ ჩათის მეშვეობით და სოციალური ქსელით. ასევე კომპანიის თანამშრომელთან დაფიქსირებული ნებისმიერი უკმაყოფილება, როგორც ზეპირი ასევე წერილობითი ფორმით.</p>		
6. პასუხისმგებლობები		
6.1 შიდა რეგულაციის მოთხოვნების შესრულებაზე პასუხისმგებლები არიან:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</li> <li>• ოფისის მენეჯერი</li> </ul>		
6.2. შიდა რეგულაციის დანერგვაზე და შესრულების კონტროლზე პასუხისმგებელია რეკლამაციების მართვის მენეჯერი		
7. დანართი დოკუმენტაცია		
7.1 დანართი #1 პრეტენზიის მიღების ფორმა		
7.2 დანართი #2 პრეტენზიის განხილვის სქემა		
8. შიდა რეგულაციის ძირითადი ნაწილი	პასუხისმგებელი პირი	დოკუმენტი
8.1 მატერიალური ფორმით პრეტენზიის მიღება და რეგისტრაცია		

<p>8.1.1 პრეტენზიის მიღება მატერიალური სახით ხორციელდება კომპანიის სათაო ოფისში სპეციალური საპრეტენზიო ფორმის შევსებით ან საფოსტო გზავნილით.</p> <p>8.1.2. დაზღვეულს საპრეტენზიო ფორმის შევსებაში ეხმარება ოფისის მენეჯერი, რომელიც შევსებულ ფორმას ატარებს კანცელარიაში ანიჭებს უნიკალურ ნომერს და უგზავნის</p>	<p>ოფისის მენეჯერი რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p>	<p>პრეტენზიის მიღების ფორმა</p>
--	---	---------------------------------

<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერს და/ან პერსონიფიცირებულ მენეჯერს;</p> <p>8.1.3 საფოსტო გზავნილით შემოსული პრეტენზია ტარდება კანცელარიაში, ენიჭება უნიკალური ნომერი და ეგზავნება შესაბამის ადრესატს;</p> <p>8.1.4 რეკლამაციების მართვის მენეჯერი მიღებულ პრეტენზიას აღრიცხავს პრეტენზიების ერთიან ბაზაში.</p>		
---	--	--

8.2 ელექტრონული ფორმით პრეტენზიების მიღება

<p>8.2.1 ელექტრონული ფორმით პრეტენზიების მიღება ხორციელდება აპლიკაციისა და ვებ-გვერდის მეშვეობით სადაც განთავსებულია პრეტენზიის ფორმა.</p> <p>8.2.2 ასევე მომხმარებლის პრეტენზიის ელექტრონულად დაფიქსირება შესაძლებელია მეილის საშუალებით. შემდეგ მისამართზე: <a href="mailto:shenikhma@unison.ge">shenikhma@unison.ge</a></p> <p>8.2.3 ელექტრონულად საპრეტენზიო ფორმის გამოგზავნისას განმცხადებელს მისდის სტანდარტული შეტყობინება: „თქვენი პრეტენზია მიღებულია განსახილველად, 3 სამუშაო დღის განმავლობაში დაგიკავშირდებით“</p> <p>8.2.4 ელექტრონულად/ელ-ფოსტაზე შემოსული პრეტენზიები იგზავნება ოფისის მენეჯერთან, რომელიც ატარებს კანცელარიაში ანიჭებს უნიკალურ ნომერს და უგზავნის პერსონიფიცირებულ მენეჯერს და რეკლამაციების მართვის მენეჯერს.</p>	<p>ოფისის მენეჯერი</p> <p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p>	<p>პრეტენზიის მიღების ფორმა</p>
<p>8.3 საინფორმაციო სამსახურში დაფიქსირებული რეკლამაციების მიღება და აღრიცხვა</p>		
<p>8.3.1 საინფორმაციო სამსახურში (ქოლ-ცენტრი) დაფიქსირებულ უკმაყოფილებების შემთხვევაში ოპერატორი პროგრამულად აგზავნის ელ-ფოსტაზე შესაბამის ადრესატებთან, სადაც აუცილებელი წესით არიან: პერსონიფიცირებული მენეჯერი და რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p>	<p>ქოლ-ცენტრი</p> <p>ოპერატორი</p>	<p>რეკლამაციის შეტყობინების პროგრამული ფორმა</p>
<p>8.3.2 ელექტრონული შეტყობინება მოიცავს დეტალურ ინფორმაციას განმცხადებლის შესახებ და პრეტენზიის შინაარსს.</p> <p>8.3.3 გამონაკლისს წარმოადგენს პერსონიფიცირებულ მენეჯერზე დაფიქსირებული უკმაყოფილება. ამ დროს მეილის ადრესატებში პერსონიფიცირებული მენეჯერი არ არის.</p>		

8.4 ონლაინ ჩატში/სოციალურ ქსელში დაფიქსირებული პრეტენზიების მიღება და აღრიცხვა		
<p>8.4.1 სოციალურ ქსელში დაფიქსირებული უკმაყოფილების შემთხვევაში მარკეტინგის დეპარტამენტის თანამშრომელი მეილის საშუალებით იწერება პერსონიფიცირებულ მენეჯერთან და რეკლამაციების მართვის მენეჯერთან</p> <p>8.4.2 ონლაინ ჩატში შემოსული უკმაყოფილების შემთხვევაში ოპერატორი ელექტრონული ფოსტის საშუალებით იწერება შეტყობინებას - პერსონიფიცირებულ მენეჯერთან და რეკლამაციების მართვის მენეჯერთან</p> <p>8.4.3 თანამშრომლის მიერ გამოგზავნილი შეტყობინება უნდა მოიცავდეს დეტალურ ინფორმაციას განმცხადებლის შესახებ და პრეტენზიის შინაარსს.</p> <p>8.4.4 ონლაინ ჩათით/სოციალური ქსელით შემოსული პრეტენზიები რეკლამაციების მართვის მენეჯერის მიერ აღირიცხება პრეტენზიების ერთიან ელექტრონულ ბაზაში.</p>	<p>მარკეტინგის თანამშრომელი</p> <p>ქოლ-ცენტრის ჩათის ოპერატორი</p> <p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p>	<p>პრეტენზიების აღრიცხვის ერთიანი ელექტრონული ბაზა</p>
8.5 კომპანიის თანამშრომლებთან დაფიქსირებული რეკლამაციების აღრიცხვა		
<p>8.5.1 კომპანიის ნებისმიერ თანამშრომელთან დაფიქსირებული ნებისმიერი უკმაყოფილება უნდა გაიგზავნოს შემდეგ ელექტრონულ ფოსტაზე: <a href="mailto:shenikhma@unison.ge">shenikhma@unison.ge</a></p> <p>8.5.2 ფრონტის თანამშრომლებთან დაფიქსირებული უკმაყოფილებისას თანამშრომელი ვალდებულია შესთავაზოს მომხმარებელს პრეტენზიის ფორმის შევსება;</p>	<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p> <p>თანამშრომელი ვისთანაც ფიქსირდება უკმაყოფილება</p>	<p>პრეტენზიის ფორმა</p>
8.6 პრეტენზიების განხილვის სისტემა		

<p>8.6.1 პრეტენზიების განხილვის სისტემა მოიცავს ორ დონეს: პირველადი განხილვა და მეორე დონის განხილვა-გამოძიება.</p> <p>8.6.2 პრეტენზიების პირველადი განხილვა - გულისხმობს პრეტენზიის სწრაფ მოგვარებას, რომელიც არ საჭიროებს გამოძიებას და მის გადასაჭრელად საკმარისია მცირე ინფორმაციის მოძიებაც. ეს შეიძლება იყოს ბოდიშის მოხდა , განმარტება ან სხვა ქმედება რომელიც გადაჭრის პრობლემას. პირველ დონეზე საჩივრის განხილვა არ უნდა აღემატებოდეს 3 სამუშაო დღეს.</p> <p>8.6.3 ჯანმრთელობის დაზღვევასთან დაკავშირებული პრეტენზიების პირველადი განხილვა ხდება რეკლამაციების მართვის მენეჯერის მიერ.</p> <p>8.6.4 არასამედიცინო დაზღვევასთან დაკავშირებული პრეტენზიებს პირველ დონეზე განიხილავს არასამედიცინო ზარალების რეგულირების მენეჯერები და შედეგებზე ინფორმაციას აწვდიან რეკლამაციების მართვის მენეჯერს, რომელიც თავის მხრივ აღრიცხავს რეკლამაციების ერთიან ელექტრონულ ბაზაში.</p> <p>8.6.5 მეორე დონის განხილვა - გამოძიება - გულისხმობს რთული შემთხვევების განხილვას, რომლის გადაწყვეტაც პირველ დონეზე ვერ მოხერხდა. მეორე ეტაპზე ხდება უფრო მეტი ინფორმაციის მოძიება და გამოძიების ჩატარება. ამ ეტაპზე განხილვის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 12 სამუშაო დღეს.</p> <p>8.6.6 ჯანმრთელობის დაზღვევასთან დაკავშირებულ პრეტენზიებს, მეორე დონეზე განიხილავს რეკლამაციების მართვის მენეჯერი, რომელიც სამედიცინო ზარალების დეპარტამენტიდან ითხოვს შესაბამის დოკუმენტაციას, რომელსაც 1 დღის ვადაში აწვდის დეპარტამენტი. (გამონაკლისს წარმოადგენს კლინიკიდან ამბულატორიული/სტაციონარული ბარათის გამოთხოვის აუცილებლობა, როდესაც საბუთების მიწოდების ვადა 4 სამუშაო დღით განისაზღვრება)</p>	<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p> <p>სამადიციწო ზარალების რეგულირების დეპარტამენტი</p> <p>არასამედიცინო ზარალების რეგულირების დეპარტამენტი</p>	
--	--	--

8.6.7 არასამედიცინო დაზღვევასთან დაკავშირებული პრეტენზიების მეორე დონეზე განხილვას ახდენს არასამედიცინო ზარალების რეგულირების დეპარტამენტი. განხილვის შედეგებს

კი აცნობებს რეკლამაციების მართვის მენეჯერს, რომელიც თავის მხრივ აღრიცხავს რეკლამაციების მართვის ერიან ელექტრონულ ბაზაში.

8.6.8 შემთხვევის შესწავლისას, საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი მენეჯერები კონსულტაციებს გადიან იურიდიულ დეპარტამენტთან და ითვალისწინებენ მის მოსაზრებებს საქმესთან დაკავშირებით.

8.6.9 პრეტენზიის განხილვის მეორე დონეზე საჭიროების შემთხვევაში შესაბამისი მენეჯერები იწვევენ პრეტენზიების განხილვის კომიტეტს.

8.6.10 პრეტენზიის განხილვის დასრულების შემდგომ განმცხადებელს პასუხი ეცნობება იმ ფორმით რა ფორმითაც წარადგინა მან პრეტენზია. გამონაკლისს წარმოადგენს წერილობით განცხადებაში პასუხის მიწოდების მისთვის სასურველი გზის მკაფიოდ აღნიშვნა:

- წერილობით საფოსტო გზავნილით;
- წერილობითი ფორმით ადგილზე;
- წერილობითი ფორმით ელ-ფოსტაზე;

8.7 პრეტენზიების განხილვის კომიტეტი



<p>8.7.1 პრეტენზიის მეორე დონეზე განხილვისას, თუ რეკლამაციების მართვის მენეჯერის გადაწყვეტილება წინააღმდეგობაში მოდის სხვა შესაბამისი სამსახურის აზრთან და ვერ ხერხდება კონსულტაციის მიღწევა რეკლამაციების მართვის მენეჯერი იწვევს პრეტენზიების განხილვის კომიტეტს;</p> <p>8.7.3. კომიტეტის მოწვევამდე რეკლამაციების მართვის მენეჯერი პერსონიფიცირებულ მენეჯერთან ერთად კონსულტაციებს გადის დირექტორატის შესაბამის წევრებთან და ამის შემდგომ იწვევს უშუალოდ კომიტეტს.</p> <p>8.7.4 პრეტენზიების განხილვის კომიტეტის მუდმივი წევრები არიან: გენერალური დირექტორი, რისკების დირექტორი, აღმასრულებელი დირექტორი, იურიდიული სამსახურის წარმომადგენელი, პერსონიფიცირებული მენეჯერი, კომერციული დირექტორი, ზარალების ანაზღაურების</p>	<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p> <p>hr მენეჯერი.</p>	<p>კომიტეტის სხდომის ოქმი</p>
<p>შესაბამისი დეპარტამენტის ხელმძღვანელი და პასუხისმგებელი პირები და hr დეპარტამენტის წარმომადგენელი.</p> <p>8.7.5 პრეტენზიის შინაარსიდან გამომდინარე რეკლამაციების მართვის მენეჯერი კომიტეტის დამატებით წევრად იწვევს შესაბამის თანამშრომელს.</p> <p>8.7.4 კომიტეტზე განხილული საკითხები ოქმდება შესაბამისი ფორმით hr დეპარტამენტისა და მენეჯერის მიერ და იგზავნება კომიტეტის წევრებთან.</p>		
<p>8.8 პრეტენზიების კლასიფიკაცია</p>		

<p>8.8.1 პრეტენზიების ზოგადი კლასიფიკაცია ხდება შემდეგ კატეგორიებად :</p> <p>I. პრეტენზია გამოწვეული შიდა ხარვეზით;</p> <p>II. პრეტენზია გამოწვეული პროვაიდერის მომსახურებით;</p> <p>III. პრეტენზია რომელიც კლასიფიცირდა როგორც „საკითხის გარკვევა“.</p> <p>კატეგორიებში თითოეული პრეტენზია კლასიფიცირდება შემდეგ ქვეკატეგორიად</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• პრეტენზია დაკავშირებული ანაზღაურებასთან;</li> <li>• პრეტენზია დაკავშირებული თანხის ჩარიცხვის დაგვიანებასთან;</li> <li>• პრეტენზია დაკავშირებული დაგვიანებულ უკუკავშირთან;</li> <li>• პრეტენზია დაკავშირებული ხელშეკრულების პირობებთან;</li> <li>• პრეტენზია დაკავშირებული დოკუმენტაციის მიწოდებასთან მიუწოდებლობასთან;</li> <li>• პრეტენზია დაკავშირებული კომპანიის პროვაიდერი /კონტრაქტორი დაწესებულების მომსახურებასთან;</li> <li>• პრეტენზია დაკავშირებული თანამშრომლის მომსახურებასთან;</li> <li>• პრეტენზია რომელიც არ შედის სხვა კატეგორიებში.</li> </ul>	<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p>	<p>რეკლამაციების ერთიანი ბაზა</p>
<p>8.9 პრეტენზიების ანგარიშგება ზედამხედველთან</p>		

<p>8.9.1 პრეტენზია, რომელიც შემოსულია კომპანიაში მატერიალური ფორმით - სპეციალური საპრეტენზიო ფორმის შევსებით ადგილზე ან ვებ-გვერდზე/აპლიკაციით/ელფოსტით/საფოსტო გზავნილით - ტარდება კანცელარიაში, ენიჭება უნიკალური ნომერი და რეკლამაციების საერთო ბაზის გარდა მისი შეტანა ხდება კანონით დადგენილ ანგარიშგების ფორმაში , რომელიც შესაბამისი წესით იგზავნება ზედამხედველთან.</p> <p>კომპანიაში მატერიალური/ელექტრონული სახით შემოსული რეკლამაცია, რომლის ანგარიშგებაც ხორციელდება ზედამხედველთან კვალიფიცირდება კანონით დადგენილი წესით:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. კატეგორია 1 - განცხადება უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე მზღვეველის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრულად ან ნაწილობრივ ცვლილება, შესაბამისი დასაბუთების წარმოდგენა ან/და სხვა მიზნით გადახედვა</li> <li>2. კატეგორია 2 - განცხადება უკავშირდება სადაზღვევო ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში/მის დასრულების შემდგომ მომსახურებასთან დაკავშირებული ხარვეზის აღმოფხვრას ან/და სხვა მასთან დაკავშირებულ საკითხთან მიმართებით უკმაყოფილებას, მათ შორის უკმაყოფილება ცხელი ხაზის საქმიანობით, მზღვეველსი თანამშრომლის /წარმომადგენლის საქმიანობასა ან/და მის მიერ გაწეულ კონსულტაციასთან დაკავშირებით და სხვა.</li> <li>3. კატეგორია 3 - განცხადება უკავშირდება მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მიწოდებასთან/მიუწოდებლობასთან დაკავშირებით</li> <li>4. კატეგორია 4 - განცხადება უკავშირდება ნებისმიერ სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნას (გარდა 1,2,3 პუნქტებით გათვალისწინებული შემთვევებისა და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის პირველადი მოთხოვნისა.</li> </ol> <p>8.9.2 ზემოთაღნიშნულ რეკლამაციებს კანონით დადგენილი წესით ენიჭება განხილვის სტატუსი:</p> <p>ა) განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია მიჩნეულია საფუძვლიანად და მომხმარებლის პრეტენზია დაკმაყოფილდა /მიღებულია გადაწყვეტილება დაკმაყოფილების შესახებ;</p> <p>ბ) განხილვა დასრულებულია , პრეტენზია ნაწილობრივ მიჩნეულია საფუძვლიანად და მომხმარებლის პრეტენზია</p>	<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p>	<p>ყოველთვიური ანგარიშგების ფორმა</p>
---	---------------------------------------	---------------------------------------

დაკმაყოფილდა ნაწილობრივ. მიღებულია გადაწყვეტილება ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ;

გ) განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია მიჩნეულია უსაფუძვლოდ და მომხმარებლის პრეტენზია არ დაკმაყოფილდა/მიღებულია გადაწყვეტილება უარის თქმის შესახებ;

დ) პრეტენზიის განხილვა არ არის დასრულებული;

ე) განხილვა დასრულებულია პრეტენზია (რომელიც არ უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემას) მიჩნეულია საფუძვლიანად, მაგრამ საჭიროა დამატებითი ღონისძიებების გატარება მომხმარებლის პრეტენზიის დასაკმაყოფილებლად.

8.9.3 ყოველი თვის 10 რიცხვში (თუ თვის 10 რიცხვი დაემთხვევა არასამუშაო დღეს რეკლამაციებს მენეჯერი წარადგენს მომდევნო უახლოეს სამუშაო დღეს.) რეკლამაციების მართვის მენეჯერი ამზადებს ანგარიშგების ფორმას და პასუხისმგებელი დირექტორისა და თავისი ელექტრონული ხელმოწერით აგზავნის სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურში.

8.9.4 პრეტენზიების შესწავლის შედეგები უნდა მოიცავდეს არგუმენტირებულ დასაბუთებას და თუ შესაძებელია უზრუნველყოფდეს პრეტენზიის რეგულირების პირობების შეთავაზებას;

8.9.5 პრეტენზიის განხილვის შედეგები ინახება კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადების განმავლობაში და მოიცავს შემდეგ სავალდებულო მონაცემებს: პრეტენზიის ხასიათს, მზღვეველის პასუხის შინაარსს, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებულ ღონისძიებებსა და საბოლოო შედეგებს, ასევე იმ ექსპერტის/სპეციალისტის მოსაზრების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), რომელთა გამოყენებითაც მოხდა პრეტენზიის შესწავლა და მითითებული გარემოებების გამოკვლევა.

სადაზღვევო კომპანია მომხმარებელს ზემოაღნიშნულთან დაკავშირებით ინფორმაციას (მითითებული ინფორმაცია და შესაბამისი არგუმენტირებული დასაბუთება, პრეტენზიის რეგულირების პროცედურულ ან/და შინაარსობრივ საკითხებთან მიმართებითი წერილობითი მოთხოვნის შესაბამისად) მიაწოდებს 5 სამუშაო დღის ვადაში ხოლო სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს სამსახურის მიერ განსაზღვრული ვადის დაცვით.

--	--	--

8.10 პრეტენზიების ანგარიშგება მენეჯმენტთან

<p>8.10.1 ყოველთვიურად რეკლამაციების მართვის მენეჯერი წარადგენს რეპორტს წინა თვის განმავლობაში შემოსული პრეტენზიების შესახებ</p> <p>8.10.2 რეპორტი მოიცავს რეკლამაციების კლასიფიკაციას კატეგორიების მიხედვით, ძირითადი პრობლემების იდენტიფიცირებას, სამომავლოდ პრეტენზიის მიზეზის აღმოსაფხვრელად განხორციელებულ/ განსახორციელებელ ღონისძიებებს და რეკომენდაციებს</p>	<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p>	<p>ყოველთვიური რეპორტი</p>
<p>8.10.3 რეპორტში რეკლამაციების მართვის მენეჯერი დეტალურად წარმოადგენს შიდა ხარვეზით გამოწვეულს პრეტენზიებს, აცნობს მენეჯმენტს საპრევენციოდ გატარებულ/გასატარებელ ღონისძიებებს და ისმენს რეკომენდაციებს მენეჯმენტისგან.</p> <p>8.10.4 თვის განმავლობაში მიმდინარე პრეტენზიების მონიტორინგისას თუ გამოიკვეთა პრეტენზიების დაფიქსირების მიზეზის სისტემური ხასიათი, რეკლამაციების მართვის მენეჯერი აღნიშნულთან დაკავშირებით დაუყოვნებლივ აცნობებს მენეჯმენტს და საჭიროების შემთხვევაში ნიშნავს შეხვედრას.</p> <p>8.10.5 მეორე ეტაპზე გადასული პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციას რეკლამაციების მართვის მენეჯერი ცვლის შესაბამის დაინტერესებულ მხარეებთან.</p>		
<p>8.11 კომუნიკაცია</p>		

<p>8.11.1 კომპანიისთვის პრეტენზიების მიღება არის გამჭირვალე პროცესი და წარმოადგენს კომპანიის ინტერესს.</p> <p>8.11.2 საჩივრების მიღების ხელშეწყობის მიზნით ნებისმიერ პოლისზე/ბარათზე სავალდებულო წესით მიეთითება პრეტენზიის დაფიქსირების გზები : ელ-ფოსტა <a href="mailto:shenikhma@unison.ge">shenikhma@unison.ge</a> და ცხელი ხაზის ნომერი: (+995 32) 2 991 991</p> <p>8.11.3 გაყიდვების მენეჯერები პროდუქტის გაყიდვისას სავალდებულო წესით აცნობენ მომხმარებელს პრეტენზიის დაფიქსირების პროცესს.</p> <p>8.11.4 პროდუქტის გასაცნობ პრეზენტაციებში სავალდებულო წესით 1 სლაიდი (ან სლაიდის ნაწილი) ეთმობა პრეტენზიის დაფიქსირების წესსა და საშუალებებს.</p>	<p>რეკლამაციების მართვის მენეჯერი</p> <p>გაყიდვების მენეჯერი</p>	
--	--	--

