

სს „სადაზღვევო კომპანია უნისონი“



მომხმარებელთა პრაქტიკულობის
მიღებისა და განხილვის
პროცედურა



დამტკიცებულია
სს „სადაზღვევო კომპანია უნიონის“
სრული ხელმძღვანელობითი და წარმომადგენლობითი
უფლებამოსილების მქონე დირექტორის
2026 წლის ____ N° ____ ბრძანებით

სს „სადაზღვევო კომპანია უნიონი“ მომხმარებელთა პრაქტიკის მიღებისა და განხილვის პროცედურა

სამართლებრივი საფუძველი

პროცედურა შემუშავებულია საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის N°18 ბრძანებით დამტკიცებული „მზღვევლის მიერ სადაზღვევო მომსახურების განვების მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის“ თანახმად

1. მიზანი, მოქმედების სფერო და ძირითადი პრინციპები

1.1 პროცედურის მიზანია მომხმარებლის მიერ სადაზღვევო მომსახურებასთან დაკავშირებით გამოხატული პრეტენზიის ხელმისაწვდომი, მიუკერძოებელი, დროული და დასაბუთებული განხილვის ერთიანი წესის განსაზღვრა.

1.2 პროცედურა ვრცელდება სადაზღვევო მომსახურების მიმღებ ფიზიკურ და იურიდიულ პირებზე — დამზღვევზე, დაზღვეულზე და მოსარგებლეზე, ასევე მათ უფლებამოსილ წარმომადგენლებზე.

1.3 პრეტენზიების განხილვას კოორდინაციას უწევს კომპანიის მიერ განსაზღვრული, პრეტენზიების მართვაზე პასუხისმგებელი დამოუკიდებელი სტრუქტურული ერთეული/პირი („პასუხისმგებელი ფუნქცია“). საკითხის არსებითი მოკვლევისას მას თანამშრომლობას უწევს შესაბამისი პროფილური ერთეულები.

- ხელმისაწვდომობა — მომხმარებელს შეუძლია პრეტენზიის წარდგენა მისთვის მოსახერხებელი ხელმისაწვდომი არხით;
- მიუკერძოებლობა — განხილვა ეფუძნება ფაქტებს, დოკუმენტებს, ხელშეკრულებასა და მოქმედ წესებს;
- დროულობა — კომპანია აკონტროლებს განხილვის ვადებს და საბოლოო პასუხს გასცემს დადგენილ ვადაში;
- გასაგები კომუნიკაცია — პასუხი უნდა იყოს მკაფიო, კონკრეტული და არგუმენტირებული;
- კონფიდენციალურობა — პერსონალური, სამედიცინო და სხვა დაცული ინფორმაცია მუშავდება მხოლოდ საჭირო მოცულობით.

2. რა ითვლება პრაქტიკად

2.1 პრეტენზია არის მომხმარებლის მიერ სადაზღვევო მომსახურებასთან დაკავშირებით გამოხატული უკმაყოფილება/მოთხოვნა, რომელიც თავისი შინაარსით ექცევა ქვემოთ ჩამოთვლილ ერთ ან რამდენიმე კატეგორიაში.

კატეგორია	შინაარსი
კატეგორია 1	სადაზღვევო ანაზღაურების შესახებ უკვე მიღებული გადაწყვეტილების სრული ან ნაწილობრივი გადახედვის, შეცვლის ან დამატებითი დასაბუთების მოთხოვნა.
კატეგორია 2	მომსახურების პროცესთან დაკავშირებული ხარვეზი ან უკმაყოფილება, მათ შორის ცხელი ხაზის, თანამშრომლის, წარმომადგენლის, პარტნიორის ან მომსახურების პროცესის მიმართ.
კატეგორია 3	ინფორმაციის ან დოკუმენტის მიწოდებასთან, დაგვიანებით მიწოდებასთან ან მიუწოდებლობასთან დაკავშირებული მოთხოვნა.
კატეგორია 4	სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნა, რომელიც არ მიეკუთვნება ზემო კატეგორიებს და არ წარმოადგენს სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის პირველად მოთხოვნას.

2.2 თუ მომხმარებლის მიმართვა მხოლოდ ზოგად შეკითხვას, განმარტების ან დახმარების მოთხოვნას შეიცავს და უკმაყოფილებას/დავას არ გამოხატავს, იგი შესაბამისი მომსახურების არხით განიხილება და არა პრეტენზიის წესით.

2.3 ამ პროცედურით განსაზღვრული პრეტენზიის განხილვის ვალდებულება არ ვრცელდება იმავე მომხმარებლის იმავე მოთხოვნაზე უკვე განხილულ პრეტენზიაზე, აგრეთვე კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა გამონაკლის შემთხვევებზე.

3. პრეტენზიის წარდგენის არხები

მომხმარებელს შეუძლია პრეტენზიის დაფიქსირება ქვემოთ მითითებული არხებით. კომპანიის მიერ მიღებული პრეტენზია, მისი მიღების არხის მიუხედავად, გადაეცემა პასუხისმგებელ პირს და აისახება ერთიან აღრიცხვაში.

არხი	როგორ შეგიძლიათ წარადგინოთ
ვებგვერდი / ელექტრონული ფორმა	საპრეტენზიო ფორმის შევსება და არსებული მასალების ატვირთვა.
ელფოსტა	complaints@unison.ge ან shenikhma@unison.ge
ცხელი ხაზი	(+995 32) 2 991 991 — ოპერატორი აფიქსირებს უკმაყოფილებას და გადასცემს განსახილველად.
ოფისი / ფილიალი	წერილობითი განცხადება ან სტანდარტული საპრეტენზიო ფორმა.
სოციალური ქსელი / ონლაინ ჩატი	ოფიციალურ არხზე მიღებული უკმაყოფილება გადადის ოფიციალურ ჩანაწერში.
გაყიდვების მენეჯერი / აგენტი / ბროკერი	მიღებული უკმაყოფილება გადაეცემა პასუხისმგებელ პირს რეგისტრაციისა და განხილვისათვის.
საფოსტო გზავნილი / ოფიციალური წერილი	კომპანიის ოფიციალურ მისამართზე გამოგზავნილი განცხადება რეგისტრირდება და გადაეცემა პასუხისმგებელ პირს.

4. რა ინფორმაცია უნდა მიუთითოს მომხმარებელმა

პრეტენზიის რეგისტრაციისთვის მომხმარებელს იურიდიულად გამართული ტექსტი არ მოეთხოვება. სასურველია მიეთითოს იმდენი ინფორმაცია, რამდენიც საჭიროა საკითხის სწრაფად იდენტიფიცირებისა და მოკვლევისათვის.

ინფორმაცია	აღწერა
იდენტიფიკაცია	სახელი და გვარი / ორგანიზაციის დასახელება; საჭიროების შემთხვევაში საიდენტიფიკაციო მონაცემი.
საქმის კავშირი	პოლისის, ხელშეკრულების, განაცხადის, ზარალის ან სხვა შესაბამისი საქმის ნომერი.
საკითხის აღწერა	რა მოხდა, როდის მოხდა, ვისთან ჰქონდა მომხმარებელს კომუნიკაცია და რას ეხება უკმაყოფილება.
სასურველი შედეგი	რა გადაწყვეტილებას, განმარტებას, კორექტირებას ან სხვა ქმედებას ითხოვს მომხმარებელი.
საკონტაქტო ინფორმაცია	ტელეფონი, ელფოსტა და პასუხის მიღების სასურველი ფორმა.
დამადასტურებელი მასალა	არსებული წერილი, დოკუმენტი, ფოტო, ქვითარი ან სხვა მასალა.
წარმომადგენლობა	თუ მიმართვა სხვა პირის სახელით კეთდება — შესაბამისი უფლებამოსილების დამადასტურებელი დოკუმენტი.

არასრული ინფორმაცია

ინფორმაციის არასრულად მითითება ავტომატურად არ წარმოადგენს პრეტენზიის მიღებაზე უარის საფუძველს. საჭიროების შემთხვევაში კომპანია მომხმარებელს დაუკავშირდება დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად.

5. რეგისტრაცია და აღრიცხვა

- 5.1 მიღებული პრეტენზია აისახება კომპანიის ერთიან აღრიცხვაში/რეესტრში და ენიჭება იდენტიფიკატორი ან საქმის ნომერი.
- 5.2 აღრიცხვა მოიცავს სულ მცირე: მომხმარებლის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს საჭირო მოცულობით, პრეტენზიის მიღების თარიღსა და არხს, პრეტენზიის ხასიათს/კატეგორიას, დაკავშირებულ პოლისს ან საქმეს (ასეთის არსებობისას), კომპანიის პასუხის შინაარსს, განხორციელებულ ღონისძიებებსა და საბოლოო შედეგს.
- 5.3 ჩანაწერები ინახება კანონმდებლობით დადგენილი დოკუმენტების შენახვის ვადის განმავლობაში და განახლება განხილვის მიმდინარეობის შესაბამისად.

6. პრაქტიკის განხილვის პროცესი და ვადები

ეტაპი	რას ვაკეთებთ	ვადა
მიღება და რეგისტრაცია	პრეტენზია ფიქსირდება ერთიან აღრიცხვაში და გადაეცემა პასუხისმგებელ პირს.	მიღების შემდეგ უმოკლეს ვადაში
კვალიფიკაცია	დგინდება, წარმოადგენს თუ არა მიმართვა პრეტენზიას და რომელ კატეგორიას მიეკუთვნება.	მოკვლევის დასაწყისში
ფაქტების მოკვლევა	მონმდება ხელშეკრულება/პოლისი, საქმის მასალები, კომუნიკაცია, სისტემური ჩანაწერები და სხვა მტკიცებულებები.	საქმის სირთულის შესაბამისად
პოზიციის ჩამოყალიბება	შესაბამისი სპეციალისტები და პასუხისმგებელი ფუნქცია აფასებენ ფაქტობრივ და სამართლებრივ გარემოებებს	განხილვის საერთო ვადის ფარგლებში
საბოლოო პასუხი	მომხმარებელს ეგზავნება არგუმენტირებული გადაწყვეტილება და, თუ შესაძლებელია, საკითხის რეგულირების პირობების შეთავაზება.	არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა

საბოლოო ვადა

წერილობითი სახით წარდგენილი პრეტენზიის შესწავლის შედეგი მომხმარებელს ეცნობება მატერიალური ან/და ელექტრონული ფორმით, პრეტენზიის მიღების ან მხარეთა შორის შეთანხმებული ფორმის შესაბამისად, არაუგვიანეს პრეტენზიის მიღებიდან 30 კალენდარული დღისა, თუ კანონმდებლობით უფრო მოკლე ვადა არ არის დადგენილი.

7. საბოლოო პასუხის შინაარსი და შესაძლო შედეგები

საბოლოო პასუხი უნდა იყოს არგუმენტირებული და კონკრეტული. საქმის გარემოებებიდან გამომდინარე იგი შეიძლება შეიცავდეს:

- მომხმარებლის მოთხოვნის მოკლე შეჯამებას;
- მოკვლეული ძირითადი ფაქტებისა და განხილული დოკუმენტების მითითებას;
- კომპანიის შეფასებასა და მიღებულ გადაწყვეტილებას;
- ფაქტობრივ, სახელშეკრულებო და საჭიროების შემთხვევაში სამართლებრივ დასაბუთებას;
- დამატებითი ინფორმაციის მიღების ან შემდგომი განხილვის შესაძლებლობის შესახებ მითითებას.

შედეგი	რას ნიშნავს
სრულად დაკმაყოფილება	კომპანია ეთანხმება მომხმარებლის მოთხოვნას და განსაზღვრავს შესაბამის ქმედებას.
ნაწილობრივი დაკმაყოფილება	მოთხოვნა საფუძვლიანად მიიჩნევა ნაწილობრივ; პასუხში ზუსტად განიმარტება შესაბამისი ნაწილი.
დასაბუთებული უარი	მოთხოვნა არ კმაყოფილდება; პასუხში აისახება ფაქტობრივი და სახელშეკრულებო/სამართლებრივი საფუძველი.
კორექტირება / ალტერნატიული გადაწყვეტა	შესაძლოა განხორციელდეს მონაცემის ან პროცესის კორექტირება, დამატებითი მომსახურება, გადახედვა ან სხვა პრაქტიკული გადაწყვეტა.

8. საქმის მასალების მიღება და ინფორმაციის დაცვა

- 8.1 მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მის პრეტენზიასთან დაკავშირებული ინფორმაცია და საქმის მასალები იმ მოცულობით, რომლის მიწოდებაც დასაშვებია მოქმედი კანონმდებლობის, კონფიდენციალურობისა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის მოთხოვნების გათვალისწინებით.
- 8.2 მოთხოვნილი მასალები მომხმარებელს მიეწოდება გონივრულ ვადაში, როგორც წესი, მოთხოვნის მიღებიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა. თუ მასალების მოძიება/დამუშავება ობიექტურად საჭიროებს მეტ დროს, მომხმარებელს ეცნობება ამის მიზეზი და მოსალოდნელი მიწოდების ვადა.
- 8.3 . მესამე პირის პერსონალური, სამედიცინო, კომერციული ან სხვა დაცული ინფორმაცია შეიძლება დაიფაროს ან არ გაიყვას იმ ნაწილში, სადაც მისი გამჟღავნება სამართლებრივად დაუშვებელია.
- 8.4 საქმის მასალებზე წვდომა კომპანიის შიგნით აქვთ მხოლოდ იმ პირებს, რომელთაც აღნიშნული ინფორმაცია ფუნქციურად სჭირდებათ პრეტენზიის მიღების, მოკვლევის, გადაწყვეტის, კონტროლის ან კანონით გათვალისწინებული ანგარიშგების მიზნებისთვის.

9. დამატებითი განმარტება და ზედამხედველობის სამსახური

- 9.1 მომხმარებელს შეუძლია კომპანიისგან მოითხოვოს მიღებული პასუხის დამატებითი განმარტება.
- 9.2 კომპანიის შიდა პრეტენზიის განხილვის პროცედურის გამოყენება არ ზღუდავს მომხმარებლის კანონით მინიჭებულ უფლებას მიმართოს საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს ან სხვა უფლებამოსილ ორგანოს, სასამართლოს ან დავის გადაწყვეტის სხვა კანონიერ მექანიზმს.
- 9.3 ზედამხედველობის სამსახურის შესახებ აქტუალური საკონტაქტო ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომია სამსახურის ოფიციალურ ვებგვერდზე — insurance.gov.ge.
- პერსონალური მონაცემები დამუშავდება პრეტენზიის მიღების, იდენტიფიცირების, მოკვლევის, პასუხის გაცემისა და კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მიზნით, კომპანიის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკის შესაბამისად.

დაგვიკავშირდით: complaints@unison.ge • shenikhma@unison.ge • (+995 32) 2 991 991