

АО «Страховая компания Унисон»



**ПРОЦЕДУРА ПРИЕМА И
РАССМОТРЕНИЯ
ПРЕТЕНЗИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



УТВЕРЖДЕНО
приказом №__ от __ _____ 2026 года
директора АО «Страховая компания Унисон»,
обладающего полными полномочиями
по руководству и представительству

АО «Страховая компания Унисон»

Процедура приема и рассмотрения претензий потребителей

Правовое основание

настоящая процедура разработана в соответствии с «инструкцией о защите прав потребителей при оказании страховщиком страховых услуг», утвержденной приказом №18 от 3 апреля 2017 года начальника службы государственного надзора за страхованием грузии.

1. ЦЕЛЬ, СФЕРА ДЕЙСТВИЯ И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

1.1 Целью настоящей Процедуры является установление единого порядка доступного, беспристрастного, своевременного и обоснованного рассмотрения претензий, заявленных потребителями в связи с оказанием страховых услуг.

1.2 Процедура распространяется на физических и юридических лиц, получающих страховые услуги, — страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей, а также на их уполномоченных представителей.

1.3 Рассмотрение претензий координирует определенное Компанией независимое структурное подразделение/лицо, ответственное за управление претензиями («ответственная функция»). При рассмотрении претензии по существу с ним взаимодействуют соответствующие профильные подразделения.

- Доступность — потребитель может подать претензию через удобный для него доступный канал;
- Беспристрастность — рассмотрение основывается на фактах, документах, договоре и действующих правилах;
- Своевременность — Компания контролирует сроки рассмотрения и предоставляет окончательный ответ в установленный срок;
- Понятная коммуникация — ответ должен быть ясным, конкретным и аргументированным;
- Конфиденциальность — персональная, медицинская и иная защищаемая информация обрабатывается только в необходимом объеме.

2. ЧТО СЧИТАЕТСЯ ПРЕТЕНЗИЕЙ

2.1 Претензия — это выраженное потребителем в связи с оказанием страховых услуг недовольство/требование, которое по своему содержанию относится к одной или нескольким из перечисленных ниже категорий.

Категория	Содержание
Категория 1	Требование о полном или частичном пересмотре, изменении либо дополнительном обосновании уже принятого решения о страховом возмещении.
Категория 2	Недостаток или недовольство, связанное с процессом обслуживания, в том числе работой горячей линии, сотрудника, представителя, партнера или самим процессом обслуживания.
Категория 3	Требование, связанное с предоставлением информации или документа, их несвоевременным предоставлением либо непредоставлением.
Категория 4	иное договорное требование, которое не относится к указанным выше категориям и не является первоначальным требованием о выплате страхового возмещения.

2.2 Если обращение потребителя содержит только общий вопрос, просьбу о разъяснении или помощи и не выражает недовольства/спора, оно рассматривается через соответствующий канал обслуживания, а не в порядке рассмотрения претензий.

2.3 Обязанность по рассмотрению претензии, установленная настоящей Процедурой, не распространяется на уже рассмотренную претензию того же потребителя по тому же требованию, а также на иные исключительные случаи, предусмотренные законодательством.

3. КАНАЛЫ ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ

Потребитель может подать претензию через указанные ниже каналы. Полученная Компанией претензия, независимо от канала ее поступления, передается ответственному лицу и отражается в единой системе учета.

Канал	Как Можно Подать
Веб-сайт / электронная форма	заполнение формы претензии и загрузка имеющихся материалов.
Электронная почта	complaints@unison.ge или shenikhma@unison.ge
Горячая линия	(+995 32) 2 991 991 — оператор фиксирует недовольство и передает его на рассмотрение.
Офис / филиал	письменное заявление или стандартная форма претензии.
Социальная сеть / онлайн-чат	недовольство, полученное через официальный канал, оформляется в виде официальной записи.
Менеджер по продажам / агент / брокер	полученное обращение с выраженным недовольством передается ответственному лицу для регистрации и рассмотрения.
Почтовое отправление / официальное письмо	заявление, направленное на официальный адрес компании, регистрируется и передается ответственному лицу.

4. КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ СЛЕДУЕТ УКАЗАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ

Для регистрации претензии от потребителя не требуется юридически оформленный текст. Желательно указать объем информации, достаточный для оперативной идентификации и рассмотрения вопроса.

Информация	Описание
Идентификация	имя и фамилия / наименование организации; при необходимости — идентификационные данные.
Связь с делом	номер полиса, договора, заявления, страхового случая или иного соответствующего дела.
Описание вопроса	что произошло, когда произошло, с кем потребитель взаимодействовал и чего касается недовольство.
Желаемый результат	какого решения, разъяснения, корректировки или иного действия требует потребитель.
Контактная информация	телефон, электронная почта и предпочтительная форма получения ответа.
Подтверждающие материалы	имеющиеся письмо, документ, фотография, квитанция или иной материал.
Представительство	если обращение подается от имени другого лица — документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

Неполная Информация

неполное указание информации само по себе не является основанием для отказа в принятии претензии. при необходимости компания свяжется с потребителем для получения дополнительной информации.

5. РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ

5.1 Полученная претензия отражается в единой системе учета/реестре Компании, и ей присваивается идентификатор или номер дела.

5.2 Учет включает как минимум: идентификационные данные потребителя в необходимом объеме, дату и канал получения претензии, характер/категорию претензии, связанный полис или дело (при наличии), содержание ответа Компании, принятые меры и окончательный результат.

5.3 Записи хранятся в течение срока хранения документов, установленного законодательством, и обновляются по мере рассмотрения претензии.

6. ПРОЦЕСС И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ

Этап	Что Мы Делаем	Срок
Прием и регистрация	претензия фиксируется в единой системе учета и передается ответственному лицу.	в кратчайший срок после получения
Квалификация	определяется, является ли обращение претензией и к какой категории оно относится.	в начале рассмотрения
Установление фактов	проверяются договор/полис, материалы дела, коммуникация, системные записи и иные доказательства.	в зависимости от сложности дела
Формирование позиции	соответствующие специалисты и ответственная функция оценивают фактические и правовые обстоятельства.	в пределах общего срока рассмотрения
Окончательный ответ	потребителю направляется аргументированное решение и, по возможности, предложение условий урегулирования вопроса.	не позднее 30 календарных дней

Окончательный Срок

результат рассмотрения претензии, представленной в письменной форме, сообщается потребителю в бумажной и/или электронной форме в соответствии с формой подачи претензии либо формой, согласованной сторонами, не позднее 30 календарных дней с даты получения претензии, если законодательством не установлен более короткий срок.

7. СОДЕРЖАНИЕ ОКОНЧАТЕЛЬНОГО ОТВЕТА И ВОЗМОЖНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Окончательный ответ должен быть аргументированным и конкретным. В зависимости от обстоятельств дела он может содержать:

- краткое резюме требования потребителя;
- указание основных установленных фактов и рассмотренных документов;
- оценку Компании и принятое решение;
- фактическое, договорное и, при необходимости, правовое обоснование;
- информацию о возможности получения дополнительных сведений или дальнейшего рассмотрения вопроса.

Результат	Что Это Означает
Полное удовлетворение	компания соглашается с требованием потребителя и определяет соответствующее действие.
Частичное удовлетворение	требование признается обоснованным частично; в ответе точно разъясняется соответствующая часть.
Мотивированный отказ	требование не удовлетворяется; в ответе указываются фактические и договорные/правовые основания.
Корректировка / альтернативное решение	может быть выполнена корректировка данных или процесса, предоставлена дополнительная услуга, проведен пересмотр либо предложено иное практическое решение.

8. ПОЛУЧЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ДЕЛА И ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ

8.1 Потребитель вправе запросить информацию и материалы дела, связанные с его претензией, в объеме, предоставление которого допускается действующим законодательством с учетом требований конфиденциальности и защиты персональных данных.

8.2 Запрошенные материалы предоставляются потребителю в разумный срок, как правило, не позднее 10 рабочих дней с даты получения запроса. Если поиск/обработка материалов объективно требует большего времени, потребителю сообщаются причина и предполагаемый срок их предоставления.

8.3 Персональная, медицинская, коммерческая или иная защищаемая информация третьего лица может быть скрыта либо не предоставляться в той части, в которой ее раскрытие юридически недопустимо.

8.4 Доступ к материалам дела внутри Компании имеют только лица, которым такая информация функционально необходима для приема, рассмотрения, разрешения и контроля претензии либо для предусмотренной законом отчетности.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ РАЗЪЯСНЕНИЕ И СЛУЖБА НАДЗОРА

9.1 Потребитель может запросить у Компании дополнительное разъяснение полученного ответа.

9.2 Использование внутренней процедуры рассмотрения претензий Компании не ограничивает предоставленное потребителю законом право обратиться в Службу государственного надзора за страхованием Грузии или иной уполномоченный орган, в суд либо использовать иной законный механизм разрешения спора.

9.3 Актуальная контактная информация Службы надзора доступна потребителю на официальном веб-сайте Службы — insurance.gov.ge.

Персональные данные будут обрабатываться в целях приема претензии, идентификации, рассмотрения, предоставления ответа и исполнения предусмотренных законом обязательств в соответствии с Политикой Компании по защите персональных данных.

Свяжитесь с нами: complaints@unison.ge • shenikhma@unison.ge • (+995 32) 2 991 991