



დანართი #1

მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურები

1. მომხმარებელს უფლება აქვს წარადგინოს წერილობითი ან ელექტრონული პრეტენზია „სადაზღვევო კომპანიაში“.
2. „სადაზღვევო კომპანიის“ კანცელარიაში მოქალაქე ავსებს სტანდარტული საპრეტენზიო ფორმას, რომელიც დამტკიცებულია გენ. დირექტორის ბრძანებით.
3. ელექტრონული პრეტენზიის მიღება ხორციელდება ელექტრონულ მისამართზე: info@cartuinsurance.ge.
4. პრეტენზიის მიღებას ადასტურებს კანცელარიის უფლებამოსილი თანამშრომელი-კანცელარიის უფროსი (ან მისი მოვალეობის შემსრულებელი) (რეგიონებში სერვის ცენტრის ხელმძღვანელი), და პრეტენზიის ავტორს გადასცემს წარდგენილი პრეტენზიის ასლს მიღების დამადასტურებელ საბუთს, ხოლო ელექტრონული პრეტენზიის მიღების შემთხვევაში - კანცელარიის უფროსი ელ. წერილით ადასტურებს პრეტენზიის მიღებას.
5. კანცელარიის უფროსი ვალდებულია აღრიცხოს თითოეული პრეტენზია მისი მიმდინარე სტატუსის მიხედვით სსიპ „საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური“-ის მიერ მოწოდებული ცხრილში რომელშიც ფიქსირდება პრეტენზიის მიღების თარიღი, სადაზღვევო პოლისის ნომერი, პრეტენზიის საიდენტიფიკაციო ნომერი, პრეტენზიის კატეგორია, პრეტენზიის განხილვის სტატუსი, პასუხის მიწოდების თარიღი და შენიშვნა.
6. პრეტენზიის განხილვის სტანდარტული ვადა შეადგენს 1 (ერთ) თვეს. საქმის სირთულიდან ან თავისებურებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ვადა შესაძლებელია გაგრძელდეს დამატებით 1 (ერთი) თვით ან მეტი ვადით გენერალური დირექტორის ბრძანების საფუძველზე.



7. პრეტენზიის რეგისტრაციის თარიღიდან 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში, გენერალური დირექტორი განსაზღვრავს უფლებამოსილ პირს, რომელსაც დაევალება პრეტენზიის მასალების შესწავლა და სათანადო დასკვნის მომზადება.
 8. „დაზღვევის კომპანიის“ უფლებამოსილი თანამშრომელი, ვალდებულია პრეტენზიის განხილვის საერთო ვადაში შეისწავლოს პრეტენზიაში ასახული გარემოებები და ობიექტურად შეაფასოს პრეტენზიის საფუძვლები. პრეტენზიის საფუძვლების შესწავლის შედეგად იგი ამზადებს გადაწყვეტილების პროექტს, რომელსაც წარუდგენს გენერალურ დირექტორს დასამტკიცებლად.
 9. გადაწყვეტილების მიღების შემდგომ, მისი ასლი გადაეგზავნება პრეტენზიის ავტორს ფოსტით ან ელექტრონულ მისამართზე. შესაძლებელია აღნიშნული დოკუმენტი გაიცეს ხელზეც.
 10. პრეტენზიის დედანი და გადაწყვეტილება, მისი პრეტენზიის ავტორისათვის გაგზავნის შემდგომ, გადაეცემა კომპანიის არქივს შესანახად.
 11. კანცელარიის უფლებამოსილი თანამშრომელი ვალდებულია ყოველი თვის არაუგვიანეს 10 რიცხვისა მიაწოდოს 11-ე პუნქტში ხსენებული შევსებული ცხრილი სსიპ „საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს“ ელ-ფოსტაზე cp@insurance.gov.ge.
 12. პრეტენზიის განხილვასთან დაკავშირებულ საკითხებზე, რომელიც არ არის აღწერილი წინამდებარე პროცედურებით, გადაწყვეტილებას იღებს კომპანიის გენერალური დირექტორი.
-