

## პრეტენზიების განხილვის ინსტრუქცია მომხარებლებისთვის

გაგვიზიარეთ, თუ არ ხართ კმაყოფილი ჩვენი სერვისით.

ჩვენ ყველაფერს გააკეთებთ იმისათვის, რომ თქვენი უკმაყოფილება აღმოიფხვრას მაქსიმალურად მოკლე დროში

ჩვენ ვფიქრობთ, რომ საუკეთესო მომსახურება ქმნის საუკეთესო დაზღვევას. მაგრამ ვაცნობიერებთ, რომ ყოველთვის ყველა პროცესი შესაძლებელია სწორად არ მიმდინარეობდეს. თუ რაიმე არასწორად ხდება, ჩვენ ყველაფერს გააკეთებთ იმისათვის, რომ იგი გასწორდეს ძალიან სწრაფად და ობიექტურად.

გაეცანით ჩვენს მოკლე ინსტრუქციას, როგორ ვმუშაობთ „არდიში“ თქვენს პრეტენზიებთან დაკავშირებით, როგორ შეგიძლიათ გაგვიზიაროთ თქვენი უკმაყოფილება და რა ვადა დასჭირდება მათ განხილვას.

### როგორ შეგიძლიათ დააფიქსიროთ თქვენი პრეტენზია?

წერილობითი  
განაცხადი არდის  
სერვის  
ცენტრებში

ვებ-გვერდის  
საშუალებით  
[www.ardi.ge](http://www.ardi.ge)

ხარისხის  
კონტროლის ელ-  
ფოსტით  
[sos@ardi.ge](mailto:sos@ardi.ge)

### რა ვადაა საჭირო თქვენი პრეტენზიის განსახილველად?

#### 2 დღის ვადაში

- გიდასტურებთ, რომ თქვენი პრეტენზია მიღებულია და გაწვდით ინფორმაციას თქვენს შეტყობინებაზე პასუხისმგებელი პირის შესახებ.

#### 10 დღის ვადაში

- ღებულობთ ამომწურავ პასუხს თქვენს პრეტენზიაზე
- ან გიხსნით, რატომ არ შეგვიძლია ამომწურავი პასუხის თქვენთვის მოწოდება ამ ეტაპზე და გატყობინებთ მაქსიმალურ ვადას.

#### 30 დღის ვადაში

- ღებულობთ ამომწურავ პასუხს თქვენს პრეტენზიაზე
- ან გიხსნით, რატომ არ შეგვიძლია კვლავ ამომწურავი პასუხის გაცემა ამ ეტაპზე და გაწვდით ინფორმაციას, პრეტენზიის განხილვის დამატებითი გზების შესახებ.

## თუ თქვენ კვლავ უკმაყოფილო ხართ მიღებული ინფორმაციით

თუ თქვენ არ ხართ კმაყოფილი ჩვენი საბოლოო პასუხით ან რეაგირებით, ან არ ეთანხმებით ჩვენს მიერ წარმოდგენილ მიზეზებს თქვენს მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიაზე, თქვენ შეგიძლიათ მიმართოთ იგივე პრეტენზიით „სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის“ „**დაზღვევის მედიაციის სამსახურს**“:

**ვებ-გვერდი:**

<http://insurance.org.ge/>

**ელ-ფოსტა:**

[mediacia@insurance.org.ge](mailto:mediacia@insurance.org.ge)

**საკონტაქტო ტელეფონი:**

995 (322) 555 155

**მისამართი:**

მოსაშვილის ქ. 24, საქართველო, თბილისი, 0162

**„დაზღვევის მედიაციაში“ თქვენი ზარი და მომსახურება უფასოა**

## რა შემთხვევაში არ ხდება პრეტენზიის განხილვა

- თუ პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევისას ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომელიც განპირობებულია „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით;
- მზღვეველს განხილული აქვს იმავე კლიენტის ანალოგიური შინაარსის პრეტენზია;