მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

(სიცოცხლის დაზღვევა, ჯანმრთელობის დაზღვევა, უბედური შემთხვევის დაზღვევა)

<u>პროცედურა მიზნად ისახავს:</u>

1. მომხმარებლის მიერ სს „რისკების მართვისა და სადაზღვევო კომპანიის გლობალ ბენეფიტს ჯორჯია“-ს მიმართ დაყენებული სიცოცხლის, ჯანმრთელობის და უბედური შემთხვევის დაზღვევის ფარგლებში ან/და შესაბამისი სადაზღვევო საქმიანობიდან გამომდინარე / არსებული **პრეტენზიების ზეპირი, წერილობითი და ელექტრონული** ფორმ(ებ)ით მიღება/განხილვის პროცესის დარეგულირებას;
2. საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 03 აპრილის N18 ბრძანების (მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ) საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო სამსახურის „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანების და „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის შესახებ ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37-ის მოთხოვნების შესაბამისად, უზრუნველყოს პრეტენზიის დაკმაყოფილების სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაციის თანმიმდევრული მიწოდება მომხმარებლისთვის.
3. მზღვეველი ადასტურებს, რომ უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცედურების დაცვას, რომელიც მომზადებულია ,,დაზღვევის ფუძემდებლური პრინციპების“ დაცვით და დამტკიცებულია მზღვეველის სრული ხელმძღვანელობითი და წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორის მიერ.

პრეტენზია არ მიიღება და მისი განხილვა არ მოხდება წინამდებარე პროცედურით თუ:

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

<u>განხილვის პროცედურა:</u>

1. პრეტენზიის მიღება ხდება შემდეგი ფორმებით, მომხმარებლის არჩევანისამებრ: <u>ა) **წერილობითი (მატერიალური ფორმით); ბ) ელექტრონული**</u>; **გ) ზეპირი** (შეზღუდვის გარეშე);

2. პრეტენზიის მიღებიდან არაუმეტეს 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში მზღვეველმა განმცხადებელს უნდა აცნობოს პრეტენზიის შესწავლის შედეგები.
3. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის მიღება კომპანიის მიერ ხდება მზღვეველის კორპორატიულ ინტერნეტ გვერდის მეშვეობით: www.benefits.ge ან/და ელ-ფოსტა - complaints@benefits.ge. აღნიშნული ფორმატით მიღებულ პრეტენზიაზე კომპანიის მიერ იგზავნება შესაბამისი დასტური პრეტენზიის მიღების თაობაზე, პოლიტიკით დადგენილი წესით.
4. ზეპირი ფორმით პრეტენზიის მიღება ხორციელდება როგორც მზღვეველის ოფიციალურ ნომერზე (032 2 500001; 557 500002) სატელეფონო კომუნიკაციის გზით, ასევე სს „რისკების მართვისა და სადაზღვევო კომპანია გლობალ ბენეფიტს ჯორჯიას“ სათაო ოფისში (მისამართზე: ქ. თბილისი, გ. ჭანტურიას ქ. #5), კომპანიის შესაბამის უფლებამოსილ თანამშრომელთან ზეპირი კომუნიკაციის გზით. ზეპირი ფორმით მიღებული პრეტენზია ექვემდებარება ამ პროცედურითა და შესაბამისი პოლიტიკით დადგენილი პროცედურების შესაბამის მართვას.
5. მომხმარებლის მხრიდან წერილობითი პრეტენზიის განაცხადის მიიღება სს „რისკების მართვისა და სადაზღვევო კომპანია გლობალ ბენეფიტს ჯორჯიას“ სათაო ოფისში, მისამართზე: ქ. თბილისი, გ. ჭანტურიას ქ. #5.
6. კომიტეტის მიერ განხილვას და დაზღვეულთა მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების მიერ ზედამხედველობისათვის წარსადგენ ანგარიშგებაში ასახვას (კანონმდებლობით დადგენილი წესით) ექვემდებარება მხოლოდ **წერილობითი** და **ელექტრონული** პრეტენზიები.
7. მომხმარებლის განცხადების/გამოხატული უკმაყოფილების პრეტენზიად დაკვალიფიცირების კრიტერიუმები, მისი შესწავლის, საქმის მასალების მიწოდების წესი და ვადები განსაზღვრულია პოლიტიკით.
8. მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის ზეპირსიტყვიერად დაფიქსირებისას კომპანია უზრუნველყოფს შემდეგს:
   - ✓ კომპანიის მიმართ მომხმარებლის მიერ იმ სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომელის წინაშე დაყენებული ზეპირი პრეტენზიის დაფიქსირებისას, აღნიშნული თანამშრომელი უზრუნველყოფს ამომწურავი და სრული ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლისათვის დასმულ საკითხთან დაკავშირებით;
   - ✓ კომპანიის (მათ შორის უფლებამოსილი წარმომადგენლის) მიერ წარდგენილ პოზიციაზე მომხმარებლის წინააღმდეგობისას, აღნიშნული სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომლის მიერ ხდება დაზღვეულის სრული ინფორმირება წერილობითი ფორმის პრეტენზიის დაყენების შესაძლებლობების თაობაზე, მათ შორის ელექტრონული ფორმით შესავსები განაცხადის მიწოდება;
   - ✓ პრეტენზიის განცხადების ელექტრონული მისამართის მითითება (ასეთი მოთხოვნის არსებობისას);
   - ✓ შესავსები განაცხადის მიწოდება, მათ შორის - ამობეჭდილი ფორმით (ასეთი მოთხოვნის არსებობისას);
   - ✓ პრეტენზიის განცხადების საფოსტო მისამართის მითითება.

9. **წერილობითი** და **ელექტრონული** სახით შემოსული პრეტენზი/ებ/ი აკუმულირდება მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილებაში.
10. მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარიხსის მართვის განყოფილება უზრუნველყოფს შემოსული პრეტენზიების ნუმერაციას და აღრიცხვას შემდეგი 2 (ორი) კრიტერიუმის გათვალისწინებით:
    - სიცოცხლის,ჯანმრთელობისა და უბედური შემთხვევის დაზღვევის ფარგლებში შემოსული პრეტენზია განისაზღვრება შესაბამისი ნუმერაციის კოდით;
    - არა სიცოცხლის დაზღვევის ფარგლებში შემოსული პრეტენზია განისაზღვრება შესაბამისი ნუმერაციის კოდით;
    - დამატებითი პირობები განსაზღვრულია პოლიტიკით.

➔ მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი კოორდინაციას უწევს მზღვეველის მხრიდან გასატარებელ ღონისძიებებს, წერილობითი პასუხების მომზადებას, პრეტენზიის განმცხადებელ პირებზე გადაგზავნას და ასევე აკონტროლებს საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურთან რეგულარული ანგარიშგების პროცესს;

მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვა ხდება პრეტენზიების განმხილველ კომიტეტზე, ყოველ სამშაბათს და ხუთშაბათს.

კომიტეტის წევრები არიან:

- მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი;
- იურიდიული განყოფილების უფროსი;
- სამედიცინო დირექტორი;
- სამედიცინო დირექტორის მოადგილე;
- არაპროვაიდერული სამედიცინო ზარალების მართვის ჯგუფის უფროსი;

➢ კომიტეტის გადაწყვეტილება მიიღება ხმათა უმრავლესობით, ამასთან, კომიტეტის თითოეულ წევრს აქვს 1 ხმა. ხმის მიცემისაგან თავის შეკავება არ შეიძლება.

➢ <u>ხმის თანაბარი რაოდენობით გაყოფის შემთხვევაში ან/და არაპრეცენდენტული საქმის განხილვისას, საქმის განხილვაში ერთვება მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორი, რომელსაც აქვს გადამწყვეტი ხმის უფლება, კომიტეტის ფარგლებში მოპოვებული ახსნა-განმარტების და კომიტეტის წევრების პოზიციების გათვალისწინებით.</u>

➢ <u>ხმის თანაბარი რაოდენობით გაყოფის შემთხვევაში ან/და არაპრეცენდენტული საქმის განხილვისას, კომიტეტი ამუშავებს ახსნა-განმარტებით ბარათს საქმის განხილვიდან არაუგვიანეს 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში;</u>

➢ <u>საბოლოო სახით ფორმირებული ახსნა განმარტება ეგზავნება მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების</u>

მქონე დირექტორს (კომიტეტის წევრების მიერ ხელმოწერილი/დადასტურებული ფორმით) განსახილველად.

- მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორი ახსნა-განმარტებითი ბარათის და კომიტეტის წევრების პოზიციის ანალიზის საფუძველზე იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას, ახსნა-განმარტებითი ბარათის მიღებიდან არაუგვიანეს 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში.
- მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორის მიერ მიღებულ საბოლოო გადაწყვეტილებაზე დგება ოქმი, რომელსაც თან ერთვის კომიტეტის ახსნა-განმარტება (კომიტეტის წევრების მიერ ხელმოწერილი/დადასტურებული ფორმით). საბოლოო გადაწყვეტილების ოქმს ხელს აწერს მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორი.
- ამ ბრძანებით განსაზღვრული პროცედურების დაცვის მართვასა და ორგანიზებას უზრუნველყოფს მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი.
- თუკი კომიტეტის წევრს განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით აქვს ინტერესთა კონფლიქტი, ამ საკითხთან დაკავშირებით კენჭისყრის დროს მას ხმის უფლება არ აქვს.
- კომიტეტის გადაწყვეტილების შესახებ, მომხმარებელს ეცნობება კომიტეტის შეკრებიდან არაუმეტეს 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში.
- კომიტეტის გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეცნობება მის მიერ პრეტენზიის განაცხადში მოთხოვნილი ფორმით, მათ შორის: ელექტრონული, ზეპირი ან/და წერილობითი ფორმით. მითითების არარსებობისას, გადაწყვეტილება ეცნობება იმ ფორმით, რა ფორმითაც მზღვეველის მიერ მიღებულ იქნა პრეტენზიის განაცხადი.
- კომიტეტი, თავისი საქმიანობის ფარგლებში, ხელმძღვანელობს საქართველოს კანონმდებლობით, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკით, შესაბამისი საერთაშორისო სტანდარტების/გაიდლაინებით და გადაწყვეტილებას იღებს გონივრული განსჯის შედეგად.

მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

(არა სიცოცხლის დაზღვევა)

<u>პროცედურა მიზნად ისახავს:</u>

1. მომხმარებლის მიერ სს „რისკების მართვისა და სადაზღვევო კომპანიის გლობალ ბენეფიტს ჯორჯია“-ს მიმართ დაყენებული სიცოცხლის, ჯანმრთელობის და უბედური შემთხვევის დაზღვევის ფარგლებში ან/და შესაბამისი სადაზღვევო საქმიანობიდან გამომდინარე / არსებული **პრეტენზიების ზეპირი, წერილობითი და ელექტრონული** ფორმ(ებ)ით მიღება/განხილვის პროცესის დარეგულირებას;
2. საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 03 აპრილის N18 ბრძანების (მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ) საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო სამსახურის „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანების და „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის შესახებ ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37-ის მოთხოვნების შესაბამისად, უზრუნველყოს პრეტენზიის დაკმაყოფილების სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაციის თანმიმდევრული მიწოდება მომხმარებლისთვის.
3. მზღვეველი ადასტურებს, რომ უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცედურების დაცვას, რომელიც მომზადებულია ,,დაზღვევის ფუძემდებლური პრინციპების“ დაცვით და დამტკიცებულია მზღვეველის სრული ხელმძღვანელობითი და წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორის მიერ.

პრეტენზია არ მიიღება და მისი განხილვა არ მოხდება წინამდებარე პროცედურით თუ:

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

<u>განხილვის პროცედურა:</u>

1. პრეტენზიის მიღება ხდება შემდეგი ფორმებით, მომხმარებლის არჩევანისამებრ: **<u>ა) წერილობითი (მატერიალური ფორმით); ბ) ელექტრონული</u>**; **გ) ზეპირი** (შეზღუდვის გარეშე);

2. პრეტენზიის მიღებიდან არაუმეტეს 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში მზღვეველმა განმცხადებელს უნდა აცნობოს პრეტენზიის შესწავლის შედეგები.
3. ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის მიღება კომპანიის მიერ ხდება მზღვეველის კორპორატიულ ინტერნეტ გვერდის მეშვეობით: www.benefits.ge ან/და ელ-ფოსტა - complaints@benefits.ge . აღნიშნული ფორმატით მიღებულ პრეტენზიაზე კომპანიის მიერ იგზავნება შესაბამისი დასტური პრეტენზიის მიღების თაობაზე, პოლიტიკით დადგენილი წესით.
4. ზეპირი ფორმით პრეტენზიის მიღება ხორციელდება როგორც მზღვეველის ოფიციალურ ნომერზე (032 2 500001; 557 500002) სატელეფონო კომუნიკაციის გზით, ასევე სს რისკების მართვისა და სადაზღვევო კომპანია „გლობალ ბენეფიტს ჯორჯია“-ს სათაო ოფისში (მისამართზე: ქ. თბილისი, გ. ჭანტურიას ქ. #5), კომპანიის შესაბამის უფლებამოსილ თანამშრომელთან ზეპირი კომუნიკაციის გზით. ზეპირი ფორმით მიღებული პრეტენზია ექვემდებარება ამ პროცედურითა და შესაბამისი პოლიტიკით დადგენილი პროცედურების შესაბამის მართვას.
5. მომხმარებლის მხრიდან წერილობითი პრეტენზიის განაცხადის მიიღება სს რისკების მართვისა და სადაზღვევო კომპანია „გლობალ ბენეფიტს ჯორჯია“-ს სათაო ოფისში, მისამართზე: ქ. თბილისი, გ. ჭანტურიას ქ. #5.
6. კომიტეტის მიერ განხილვას და დაზღვეულთა მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების მიერ ზედამხედველობისათვის წარსადგენ ანგარიშგებაში ასახვას (კანონმდებლობით დადგენილი წესით) ექვემდებარება მხოლოდ **წერილობითი** და **ელექტრონული** პრეტენზიები.
7. მომხმარებლის განცხადების/გამოხატული უკმაყოფილების პრეტენზიად დაკვალიფიცირების კრიტერიუმები, მისი შესწავლის, საქმის მასალების მიწოდების წესი და ვადები განსაზღვრულია პოლიტიკით.
8. მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის ზეპირსიტყვიერად დაფიქსირებისას კომპანია უზრუნველყოფს შემდეგს:
    - ✓ კომპანიის მიმართ მომხმარებლის მიერ იმ სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომელის წინაშე დაყენებული ზეპირი პრეტენზიის დაფიქსირებისას, აღნიშნული თანამშრომელი უზრუნველყოფს ამომწურავი და სრული ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლისათვის დასმულ საკითხთან დაკავშირებით;
    - ✓ კომპანიის (მათ შორის უფლებამოსილი წარმომადგენლის) მიერ წარდგენილ პოზიციაზე მომხმარებლის წინააღმდეგობისას, აღნიშნული სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომლის მიერ ხდება დაზღვეულის სრული ინფორმირება წერილობითი ფორმის პრეტენზიის დაყენების შესაძლებლობების თაობაზე, მათ შორის ელექტრონული ფორმით შესავსები განაცხადის მიწოდება;
    - ✓ პრეტენზიის განცხადების ელექტრონული მისამართის მითითება (ასეთი მოთხოვნის არსებობისას);
    - ✓ შესავსები განაცხადის მიწოდება, მათ შორის - ამობეჭდილი ფორმით (ასეთი მოთხოვნის არსებობისას);
    - ✓ პრეტენზიის განცხადების საფოსტო მისამართის მითითება.

9. **წერილობითი** და **ელექტრონული** სახით შემოსული პრეტენზი/ებ/ი აკუმულირდება მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილება;
10. მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილება უზრუნველყოფს შემოსული პრეტენზიების ნუმერაციას და აღრიცხვას შემდეგი 2 (ორი) კრიტერიუმის გათვალისწინებით:
    - სიცოცხლის დაზღვევის ფარგლებში შემოსული პრეტენზია განისაზღვრება შესაბამისი ნუმერაციის კოდით;
    - არა სიცოცხლის დაზღვევის ფარგლებში შემოსული პრეტენზია განისაზღვრება შესაბამისი ნუმერაციის კოდით.

➔ მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსის კოორდინაციას უწევს მზღვეველის მხრიდან გასატარებელ ღონისძიებებს, წერილობითი პასუხების მომზადებას, პრეტენზიის განმცხადებელ პირებზე გადაგზავნას და ასევე აკონტროლებს საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურთან რეგულარული ანგარიშგების პროცესს;

მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვა ხდება პრეტენზიების განმხილველ კომიტეტზე, ყოველ ოთხშაბათს და პარასკევს.

კომიტეტის წევრები არიან:

- მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი;
- იურიდიული განყოფილების უფროსი;
- გენერალური დირექტორის მოადგილე;
- არა სიცოცხლის ზარალების ანაზღაურების ჯგუფის უფროსი;

საჭიროების შემთხვევაში და პრეტენზიის სირთულის გათვალისწინებით შესაძლოა კომიტეტის განხილვაზე მოწვეული იქნეს კომპანიის ანდერაიტერი.

➢ კომიტეტის გადაწყვეტილება მიიღება ხმათა უმრავლესობით, ამასთან, კომიტეტის თითოეულ წევრს აქვს 1 ხმა. ხმის მიცემისაგან თავის შეკავება არ შეიძლება.

➢ <u>ხმის თანაბარი რაოდენობით გაყოფის შემთხვევაში ან/და არაპრეცენდენტული საქმის განხილვისას, საქმის განხილვაში ერთვება მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორი, რომელსაც აქვს გადამწყვეტი ხმის უფლება, კომიტეტის ფარგლებში მოპოვებული ახსნა-განმარტების და კომიტეტის წევრების პოზიციების გათვალისწინებით.</u>

➢ <u>ხმის თანაბარი რაოდენობით გაყოფის შემთხვევაში ან/და არაპრეცენდენტული საქმის განხილვისას, კომიტეტი ამუშავებს ახსნა-განმარტებით ბარათს საქმის განხილვიდან არაუგვიანეს 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში;</u>

- საბოლოო სახით ფორმირებული ახსნა განმარტება ეგზავნება მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორს (კომიტეტის წევრების მიერ ხელმოწერილი/დადასტურებული ფორმით) განსახილველად.
- მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორი ახსნა-განმარტებითი ბარათის და კომიტეტის წევრების პოზიციის ანალიზის საფუძველზე იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას, ახსნა-განმარტებითი ბარათის მიღებიდან არაუგვიანეს 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში.
- მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორის მიერ მიღებულ საბოლოო გადაწყვეტილებაზე დგება ოქმი, რომელსაც თან ერთვის კომიტეტის ახსნა-განმარტება (კომიტეტის წევრების მიერ ხელმოწერილი/დადასტურებული ფორმით). საბოლოო გადაწყვეტილების ოქმს ხელს აწერს მზღვეველის უმაღლესი წარმომადგენლობითი და ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორი.
- ამ ბრძანებით განსაზღვრული პროცედურების დაცვის მართვასა და ორგანიზებას უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მომხმარებლებთან ურთიერთობისა და ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი.
- თუკი კომიტეტის წევრს განსახილველ საკითხთან დაკავშირებით აქვს ინტერესთა კონფლიქტი, ამ საკითხთან დაკავშირებით კენჭისყრის დროს მას ხმის უფლება არ აქვს.
- კომიტეტის გადაწყვეტილების შესახებ, მომხმარებელს ეცნობება კომიტეტის შეკრებიდან არაუმეტეს 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში.
- კომიტეტის გადაწყვეტილება მომხმარებელს ეცნობება მის მიერ პრეტენზიის განაცხადში მოთხოვნილი ფორმით, მათ შორის: ელექტრონული, ზეპირი ან/და წერილობითი ფორმით. მითითების არარსებობისას, გადაწყვეტილება ეცნობება იმ ფორმით, რა ფორმითაც მზღვეველის მიერ მიღებულ იქნა პრეტენზიის განაცხადი.
- კომიტეტი, თავისი საქმიანობის ფარგლებში, ხელმძღვანელობს საქართველოს კანონმდებლობით, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკით, შესაბამისი საერთაშორისო სტანდარტების/გაიდლაინებით და გადაწყვეტილებას იღებს გონივრული განსჯის შედეგად.

გენერალური დირექტორი

კახაბერ ამაღლობელი