

**«Ўзбекинвест» экспорт-импорт миллий суғурта компаниясининг мижозлар
рекламацияларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш Йўриқномасидан
Кўчирма**

1 БЎЛИМ. МАҚСАДЛАР

1.1. «Ўзбекинвест» экспорт-импорт миллий суғурта компаниясининг (кейинги ўринларда - Компания) мижозлар рекламацияларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш бўйича ушбу Йўриқнома (кейинги ўринларда - Йўриқнома) суғурта хизматлари сифатини ошириш ва суғурталанувчиларни қониқтириш учун мижозлар билан қайта алоқа тизимини яратиш мақсадида ишлаб чиқилган.

2 БЎЛИМ. АТАМАЛАР

Ушбу Йўриқномада қуйидаги атама ва қисқартмалардан фойдаланилган:

2.1. Рекламация (*лотин. reclamatio* – эътироз билдириш, маъқулламаслик) – Компаниянинг тариқибий, ҳудудий ва ихтисослаштирилган тузилмалари ҳамда суғурта агентлари томонидан тақдим этиладиган хизматларига / хизматларининг сифатига бевосита ёки билвосита билдириладиган Компания мижозларининг эътирозлари, оғзаки ёки ёзма шаклидаги барча аризалари.

2.2. СФСРСБД – Суғурта фаолиятини стратегик ривожлантириш ва сифатни бошқариш Департаменти.

3 БЎЛИМ. РЕКЛАМАЦИЯЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ ВА КЎРИБ ЧИҚИШ ЖАРАЁНИ

Жараён кечиши	Масъуллар	Жараёнлар тавсифи
3.1.	Рекламацияни қабул қилган ходим СФСРСБД	Рекламация Компанияга қўйидагича келиб тушиши мумкин: - компания ходимлари билан учрашганда оғзаки мурожаат; - ишонч телефони орқали; - маъмурий бино холидаги махсус кўрсатилган жойда; - компания веб-сайти орқали. Суғурта фаолиятини стратегик ривожлантириш ва сифатни бошқариш Департаменти базасида «ишонч телефони» фаолият кўрсатади. «Ўзбекинвест» ЭИМСКдаги «Ишонч телефони»нинг иши тўғрисидаги маълумот «ишонч телефони» рақамини 235-94-27 суғурта полисларининг орқа томони, компания веб-сайтида жойлаштириш йўли билан ҳамда ҳудудий филиаллар ва «Ўзбекинвест Ассистанс» СА офислари орқали етказилади. Истеъмолчилар билан қайта алоқа тизимини йўлга қўйиш мақсадида маъмурий бино холида махсус қутича ўрнатилган. Суғурта фаолиятини стратегик ривожлантириш ва сифатни бошқариш Департаменти ходими, «ишонч телефони» орқали рекламацияни қабул қилганда, уни расмийлаштириб, FK-20 шаклини тўлдиради. Агарда мижоз савдо бўлимлари ёки суғурта даъволарини кўриб чиқиш Департаменти ходимлари билан учрашганда рекламацияни оғзаки айтса, ушбу ходим томонидан FK-20 шакли тўлдирилиб, Суғурта фаолиятини стратегик ривожлантириш ва сифатни бошқариш Департаментига йўналтирилади. Веб-сайт ёки «ишонч телефони» орқали келиб тушган рекламация, бир кундан кеч қолмасдан Суғурта фаолиятини

		<p>стратегик ривожлантириш ва сифатни бошқариш департаменти томонидан Компания котибиятида ўрнатилган тартибда рўйхатдан ўтказилади ва Бош директор резолюциясини олишга киритилади.</p> <p>Барча келиб тушган рекламациялар компания Котибиятида рўйхатдан ўтказилади. Суғурта фаолиятини стратегик ривожлантириш ва сифатни бошқариш департаменти рекламацияларни рўйхатдан ўтказиш электрон реестрда рўйхатдан ўтказилади.</p> <p>«Ишонч телефони» орқали, компания томонидан тақдим этилаётган хизматлар / хизматларнинг сифати билан боғлиқ бўлмаган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари компания Котибиятига йўналтирилади.</p> <p>«Ишонч телефони» орқали келиб тушган қонун ҳужжатларида кўрсатилган аноним рекламациялар кўриб чиқилмайди, шу билан билан бирга, "Ўзбекинвест" ЭИМСКда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби туғрисида Низомга (RD-67) мувофиқ рўйхатдан ўтказилади.</p>
3.2.	Рекламацияни қабул қилган ходим	Рекламацияни қабул қилган масъул шахс рекламацияни тезлик билан кўриб чиқиш унинг таркибий тузилмаси ваколатида ёки ваколатида эмаслигини аниқлайди.
3.3.	Рекламацияни қабул қилган ходим	Рекламация туғрисидаги маълумот (тўлдирилган Шакл, зарур ҳолларда илова қилинган бошқа маълумотлар) рекламацияни кўриб чиқиш ваколатига эга бўлган тегишли таркибий бўлинмага йўналтиради.
3.4.	Таркибий тузилма раҳбари Сифат бўйича вакил Ижрочи	<p>Таркибий бўлинма олинган маълумотларни кўриб чиқиб, рекламацияни келиб чиқишига асос бўлган сабабларни аниқлаб, рекламацияни тезлик билан ва самарали ҳал этиш учун тегишли чораларни кўради.</p> <p>Рекламациянинг кўриб чиқилиш жараёни туғрисида мижоз хабардор этилиши шарт. Рекламация тезкор (1 кун мобайнида) ёки 15 кундан кўп бўлмаган вақтда кўриб чиқилиши мумкин. Агар рекламацияни кўриб чиқиш учун қўшимча вақт талаб этилса, рекламацияни кўриб чиқиш вақти бўйича (1 ойдан кўп бўлмаган муддат) мижозга маълумот берилиши шарт, кейинчалик рекламацияни кўриб чиқиш натижалари ҳам мижозга хабар қилиниши шарт.</p> <p>Рекламацияларни кўриб чиқиш натижалари мижозга ёзма ёки электрон шаклда юборилади.</p>
3.5.	Таркибий тузилма раҳбари Ижрочи	Ушбу йўриқноманинг ижроси таъминламаганлиги ёки тўлиқ таъминламаганлиги учун ижрочи ходимлар қонун ҳужжатларида ва ички норматив-меъёрий ҳужжатларда кўрсатилган тартибда жавобгарликка тортилади.