

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს სს „სადაზღვევო კომპანია ალდაგის“ შიდა ნორმატიულ დოკუმენტს. იგი განსაზღვრავს მომხმარებლის პრეტენზიის მიღებისა და განხილვის წესებს.

წინამდებარე პროცედურით უნდა იხელმძღვანელოს ყველა პასუხისმგებელმა თანამშრომელმა, რომელსაც სამსახურეობრივი საქმიანობის ფარგლებში შეხება აქვს მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის მიღებასა და განხილვასთან.

წინამდებარე პროცედურით უნდა იხელმძღვანელოს ყველა შესაბამისი როლის მქონე თანამშრომელმა, ვისი კომპეტენციის ფარგლებშიც ხდება მომხმარებლის მოთხოვნის/უკმაყოფილების მიღება/დამუშავება და/ან პროცესთან დაკავშირებული სხვა საკითხების მართვა.

პროცედურას თან ერთვის:

დანართი № 1 საპრეტენზიო განაცხადი

დანართი № 2 პრეტენზიის დაკვალიფიცირების კრიტერიუმები

.№	პროცედურები
1.	დოკუმენტის დანიშნულება
	<p>დოკუმენტის მიზანია:</p> <ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მექანიზმის შემუშავება; • მომხმარებლის მხრიდან ალდაგის მიმართ წარდგენილი პრეტენზიის დამუშავების სტანდარტიზაცია.
2.	მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის დაფიქსირება
	<p><i>მომხმარებლის განცხადების/გამოხატული უკმაყოფილების პრეტენზიად კვალიფიცირების კრიტერიუმები იხ. დანართი №2.</i></p> <p>მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს პრეტენზია დააფიქსიროს შემდეგი ფორმით:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. მატერიალური/წერილობითი ფორმით (ალდაგის ყველა ოფისსა და მომსახურების ცენტრში, ფილიალის შესაბამის სერვის ადმინისტრატორთან/მდივან რეფერენტთან/კომპანიაში შემოსული ოფიციალური კორესპოდენციის მიღებაზე პასუხისმგებელ პირთან*): <ul style="list-style-type: none"> ✓ მატერიალური წერილობითი განცხადების წარდგენით; ✓ ალდაგის მიერ წინასწარ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის (იხ. დანართი № 1) შევსებით. 2. ელექტრონული ფორმით: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ალდაგის ელექტრონულ ფოსტაზე (customersupport@aldagi.ge -ზე) პრეტენზიის დაფიქსირებით; ✓ ალდაგის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე წინასწარ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის ფორმის შევსებით. 3. ზეპირსიტყვიერი ფორმით: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ალდაგის ქოლ-ცენტრის სამსახურში. <p>*შენიშვნა: იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მხრიდან მატერიალური ფორმით პრეტენზია დაფიქსირდა ზემოთ ჩამოთვლილი თანამშრომლების გარდა ალდაგის სხვა თანამშრომელთან, აღნიშნული თანამშრომელი უზრუნველყოფს მომხმარებლისგან პრეტენზიის განცხადების ჩაბარებას.</p> <p>ასეთ შემთხვევაში, მომხმარებლისგან პრეტენზიის ჩამბარებული თანამშრომელი პრეტენზიის განაცხადის ჩაბარებას ადასტურებს განაცხადზე ხელის მოწერით, სახელის, გვარისა და თარიღის მითითებით.</p> <p>თანამშრომელი მომხმარებლის პრეტენზიის განაცხადს გადასცემს შესაბამისი ფილიალის სერვის ადმინისტრატორს/მდივან-რეფერანტს.</p>

3.	სადაზღვევო კომპანიის მიერ პრეტენზიის მიღება
3.1	<p>მატერიალური ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია</p> <ul style="list-style-type: none"> • საპრეტენზიო განაცხადის ფიზიკურად მიღებას ახორციელებს ფილიალის შესაბამისი სერვის ადმინისტრატორი/მდივან რეფერენტი: <ul style="list-style-type: none"> ○ თბილისის ფილიალები - სერვის ადმინისტრატორი/ მდივან-რეფერანტი (უფროსი მდივანი); ○ რეგიონის ფილიალები* - კომპანიაში შემოსულ ოფიციალურ კორესპოდენციის მიღებაზე პასუხისმგებელი პირი. • საპრეტენზიო განაცხადის მიღების შემდეგ ფილიალის შესაბამისი პასუხისმგებელი პირი ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს: <p>საპრეტენზიო განაცხადის ჩაბარებას ადასტურებს განაცხადზე ხელის მოწერით და სახელის, გვარისა და თარიღის მითითებით;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ თუ, პრეტენზიის დაფიქსირება არ ხდება კომპანიის მიერ შემუშავებული საპრეტენზიო განაცხადის ფორმის საშუალებით, მომხმარებელს უხსნის რომ განაცხადში დააფიქსიროს იდენტიფიცირებისთვის პირადი მონაცემები - სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, პოლისის ნომერი და ტელეფონის ნომერი/ელ.ფოსტა. ▪ თუ, მომხმარებელს სურს პრეტენზიის განაცხადის ჩაბარების დადასტურება, ახორციელებს განაცხადის (ხელმოწერილი, მითითებული - სახელი, გვარი, თარიღი) ასლის გადაღებას და გადასცემს მომხმარებელს. ○ პროგრამულ უზრუნველყოფაში შემოსული წერილების მოდულში, ახორციელებს პრეტენზიის წერილის დარეგისტრირებას; ○ პრეტენზიის წერილს ანიჭებს შემოსული წერილების შესაბამის კატეგორიას; ○ შემოსული პრეტენზიის განაცხადს ამოწმებს კომპანიის ბეჭდით, უზრუნველყოფს წერილის დასკანერებას და პროგრამაში ატვირთვას; ○ დასკანერებულ პრეტენზიის განაცხადს გზავნის მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილებაში ელ.ფოსტის საშუალებით. • ახალი პრეტენზიის პროგრამაში დარეგისტრირების შემდეგ, customersupport@aldagi.ge-ზე ავტომატურად იგზავნება საინფორმაციო მეილი ახალი პრეტენზიის განაცხადის მიღების თაობაზე. • პრეტენზიის დამუშავებას ახორციელებს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება (იხ. პუნქტი №4). <p>*შენიშვნა: იმ შემთხვევაში, თუ რეგიონის ფილიალში არ არის პრეტენზიის წერილის პროგრამულად დარეგისტრირებაზე უფლებამოსილი თანამშრომელი, კომპანიაში შემოსულ ოფიციალურ კორესპოდენციის მიღებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი</p>

	<p>ახორციელებს პრეტენზიის განაცხადის ჩაბარებას (საპრეტენზიო განაცხადის ჩაბარებას ადასტურებს განაცხადზე ხელის მოწერით და სახელის, გვარისა და თარიღის მითითებით), დასკანერებას და ელ.ფოსტის საშუალებით თბილისის ფილიალში სერვის ადმინისტრატორთან/მდივან-რეფერენტთან (უფროს მდივანთან) და მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილებაში გაგზავნას.</p> <p>სერვის ადმინისტრატორი/ მდივან-რეფერენტი ახორციელებს პრეტენზიის განაცხადში პროგრამულ უზრუნველყოფაში შემოსული წერილების მოდულში სტანდარტულად, წინამდებარე პროცედურის დაცვით, დარეგისტრირებას.</p>
<p>3.2</p>	<p>ელექტრონული ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია</p> <p><u>ელ.ფოსტაზე დაფიქსირებული პრეტენზია</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ელ.ფოსტაზე (customersupport@aldagi.ge-ზე) მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის კონტროლზე და დამუშავებაზე პასუხისმგებელია მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება (დეტალურად იხ. პუნქტი №4). • მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება ვალდებულია გონივრულ ვადაში პრეტენზიის განმცხადებელს ელ.ფოსტის საშუალებით (complaints@aldagi.ge-დან) დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება; • მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელი ელ.ფოსტით მიღებულ პრეტენზიას, გზავნის ელ.ფოსტის საშუალებით („Mail Attach“-ით და არა - „Forward“-ით) თბილისის ფილიალის სერვის ადმინისტრატორთან/მდივან-რეფერენტთან; • სერვის ადმინისტრატორი/მდივან-რეფერენტი ახორციელებს, პროგრამულ უზრუნველყოფაში შემოსული წერილების მოდულში, პრეტენზიის განაცხადის დარეგისტრირებას; <p>პრეტენზიის განაცხადს ანიჭებს შემოსული წერილების შესაბამის კატეგორიას;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომლისგან მიღებული მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებული პრეტენზიის შეტყობინების (ელ.ფოსტის) პროგრამაში ატვირთვას. <p>პრეტენზიის დამუშავებას აგრძელებს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება (იხ. პუნქტი №4).</p>

	<p>აღდაგის ვებ-გვერდზე დაფიქსირებული პრეტენზია</p> <ul style="list-style-type: none"> • აღდაგის ვებ-გვერდზე დაფიქსირებული პრეტენზია ავტომატურად აისახება პროგრამულ უზრუნველყოფაში შესაბამისი კატეგორიის წერილებში და ავტომატურად იგზავნება ელ.ფოსტაზე customersupport@aldagi.ge-ზე საინფორმაციო მეილი ახალი პრეტენზიის დაფიქსირების თაობაზე. • აღდაგის ვებ-გვერდზე პრეტენზიის დაფიქსირების შემდეგ, პრეტენზიის განმცხადებელს, ელექტრონულად უდასტურდება კომპანიის მიერ პრეტენზიის მიღება; • პრეტენზიის დამუშავებას ახორციელებს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება (იხ. პუნქტი №4).
<p>3.3</p>	<p>ზეპირსიტყვიერი ფორმით დაფიქსირებული პრეტენზია</p> <ul style="list-style-type: none"> • ქოლ-ცენტრის სამსახურის ოპერატორი მომხმარებლის მხრიდან ზეპირსიტყვიერი ფორმით გამოხატულ პრეტენზიას, წერილობითი ფორმით აფიქსირებს და გზავნის ელ. ფოსტაზე customersupport@aldagi.ge. <ul style="list-style-type: none"> ○ ქოლ-ცენტრის სამსახურის ოპერატორი ელ.ფოსტით პრეტენზიის დაფიქსირებისას უთითებს, რომ პრეტენზია მომხმარებლის მხრიდან დაფიქსირდა ზეპირსიტყვიერად და წერს მომხმარებლის შემდეგ მონაცემებს: <ul style="list-style-type: none"> ▪ სახელი, გვარი; ▪ პირადი ნომერი; ▪ პოლისის ნომერი; ▪ ტელეფონის ნომერი/ელ.ფოსტა; ▪ პრეტენზიის შინაარსი; ▪ რა ფორმით სურს მომხმარებელს პრეტენზიაზე პასუხის მიღება. • ელ.ფოსტაზე (customersupport@aldagi.ge-ზე) დაფიქსირებული პრეტენზიის კონტროლზე და დამუშავებაზე პასუხისმგებელია მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება (დეტალურად იხ. პუნქტი №4); • მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელი ელ.ფოსტაზე დაფიქსირებულ პრეტენზიას, გზავნის ელ.ფოსტის საშუალებით („Mail Attach“-ით და არა - „Forward“-ით) თბილისის ფილიალის სერვის ადმინისტრატორთან/მდივან-რეფერენტთან; • სერვის ადმინისტრატორი/მდივან-რეფერენტი ახორციელებს, პროგრამულ უზრუნველყოფაში შემოსული წერილების მოდულში, პრეტენზიის განაცხადის დარეგისტრირებას; <ul style="list-style-type: none"> ○ პრეტენზიის განაცხადს ანიჭებს შემოსული წერილების შესაბამის კატეგორიას;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ უზრუნველყოფს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელისგან მიღებული პრეტენზიის შეტყობინების (ელ.ფოსტის) პროგრამაში ატვირთვას; • პრეტენზიის დამუშავებას აგრძელებს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება (იხ. პუნქტი №4).
<p>4.</p>	<p>პრეტენზიის დამუშავება სადაზღვევო კომპანიის მიერ</p>
	<p>მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება, მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირებისას ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ეცნობა პრეტენზიის განაცხადის შინაარსს; • ახორციელებს განმცხადებლის იდენტიფიცირებას; • პრეტენზიის შინაარსიდან გამომდინარე უზრუნველყოფს ელ.ფოსტის მეშვეობით პრეტენზიის განაცხადის გადაგზავნას შესაბამის უფლებამოსილ თანამშრომლებთან. <p>უფლებამოსილი თანამშრომლები შეტყობინების მიღების შემდეგ ახორციელებს შემდეგ ქმედებებს:</p> <ul style="list-style-type: none"> • შეისწავლიან პრეტენზიის განაცხადის შინაარსს; • უზრუნველყოფენ საკითხის დეტალების მოკვლევას და სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილებისთვის; • მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილება არსებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით იღებს გადაწყვეტილებას პრეტენზიის გადაწყვეტის გზებისა და ალტერნატივების შესახებ და აცნობებს უფლებამოსილ განყოფილებას შესაბამისი საპასუხო წერილის მომზადების თაობაზე. <p>მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელი, უფლებამოსილი განყოფილებიდან პრეტენზიის განცხადების პასუხის მიღების შემდეგ მოქმედებს შემდეგნაირად:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ეცნობა/შეისწავლის პასუხის წერილს; • უზრუნველყოფს, პასუხის წერილის ელ.ფოსტის საშუალებით სერვის ადმინისტრატორთან/მდივან-რეფერენტთან გაგზავნას; • სერვის ადმინისტრატორი/მდივან-რეფერენტი პროგრამულ უზრუნველყოფაში არეგისტრირებს გამავალ წერილს (შესაბამისი კატეგორიის მინიჭებით), რის შემდეგაც წერილს ენიჭება პროგრამული უნიკალური ნომერი; • სერვის ადმინისტრატორი/მდივან-რეფერენტი უნიკალურ ნომრიან წერილს გზავნის ელ.ფოსტის საშუალებით მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელთან; • უზრუნველყოფს, სერვის ადმინისტრატორისგან /მდივან-რეფერენტისგან მიღებული წერილის კომპანიის ბლანკზე ამობეჭდვას; • წერილს ხელმოწერით ამოწმებს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი;

	<ul style="list-style-type: none"> • ხელმოწერილ წერილს უბრუნებს სერვის ადმინისტრატორს/მდივან-რეფერანტს, რომელიც ასკანერებს წერილს და ტვირთავს პროგრამაში; • პრეტენზიის დაფიქსირებიდან გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა პასუხის წერილს გზავნის პრეტენზიის განაცხადში/ქოლ ცენტრშიმომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ მისამართზე / ელ.ფოსტაზე/ალდაგის ოფისში; • იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მიერ დაფიქსირდა პასუხის წერილის „მისამართზე“ მიღების სურვილი, წერილის გაგზავნა ხდება მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომლის მიერ შესაბამისი პროცედურის დაცვით; • იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მიერ დაფიქსირდა პასუხის წერილის „ელ. ფოსტაზე“ მიღების სურვილი, წერილის (დასკანერებული ფორმით) გაგზავნა ხდება complaints@aldagi.ge-დან მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომლის მიერ. პასუხის წერილზე კლიენტს სთხოვს მეილის მიღების დადასტურებას. • იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის მიერ დაფიქსირდა პასუხის წერილის „ალდაგის ოფისში“ მიღების სურვილი, წერილის ორიგინალის გადაცემა ხდება მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომლის მიერ სერვის ადმინისტრატორისთვის/მდივან-რეფერენტისთვის და მომხმარებელს ოფისიდან თავად მიაქვს პასუხის წერილი. კლიენტის მიერ პასუხის წერილის გატანისას, სერვის ადმინისტრატორი/მდივან-რეფერენტი უზრუნველყოფს ალდაგისთვის განკუთვნილ ასლზე კლიენტის მხრიდან ჩაბარებაზე ხელმოწერას, ჩაბარების თარიღის მითითებით; • იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი სატელეფონო ზარში აფიქსირებს პრეტენზიაზე ზეპირსიტყვიერი პასუხის მიღებას, მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელი ახორციელებს სატელეფონო კომუნიკაციას მომხმარებელთან საბოლოო გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებით. <p>პასუხის დადგენილ ვადაში გაგზავნის კონტროლს ახორციელებს მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი.</p>
<p>5.</p>	<p>შემოსული პრეტენზიის განაცხადების აღრიცხვა/ანგარიშგება</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელი ახორციელებს შემოსული და დამუშავებული პრეტენზიების შესახებ მონაცემთა აღრიცხვას და შენახვას სპეციალურ ფაილში, რომელიც შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას/მონაცემებს: <ul style="list-style-type: none"> ✓ პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემები; ✓ პრეტენზიის ხასიათი/შინაარსი; ✓ მზღვეველის პასუხის შინაარსი; ✓ პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები; ✓ საბოლოო შედეგი.

	<p><i>მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომელი პრეტენზიის დამუშავებისა და პრეტენზიის პასუხის წერილის გაგზავნის შემდეგ, ახორციელებს პრეტენზიის მონაცემების აღრიცხვას აღნიშნულ სპეციალურ ფაილში.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი მოთხოვნის დაფიქსირების შემდეგდან უზრუნველყოფს პრეტენზიის ამსახველი მონაცემების, პრეტენზიის შესწავლის, საქმის მასალების მომთხოვნისთვის მიწოდებას. <ul style="list-style-type: none"> ○ პრეტენზიის შესწავლის, საქმის მასალების მიწოდების ფორმა განისაზღვრება მომთხოვნის მიერ: <ul style="list-style-type: none"> ✓ „აღდაგის ოფისში“ - საქმის მასალების ასლების გადაცემა ხდება მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომლის მიერ სერვის ადმინისტრატორისთვის/მდივან-რეფერენტისთვის და მომხმარებელს ოფისიდან თავად მიაქვს დოკუმენტები. ამასთან, შესაბამისი თანამშრომელი უზრუნველყოფს მომხმარებლის მიერ აღდაგისთვის განკუთვნილ ეგზემპლარზე მომხმარებლის ჩაბარებაზე ხელმოწერას, ჩაბარების თარიღის და გადაცემული დოკუმენტაციის მითითებით ✓ „მომხმარებლის ელ.ფოსტაზე“ – საქმის მასალების დასკანერებული ფორმით გაგზავნა ხდება მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომლის მიერ ელ.ფოსტის (complaints@aldagi.ge -დან) საშუალებით. ამასთან, შესაბამისი თანამშრომელი მომხმარებელს ატყობინებს, რომ შეიძლება დაადასტუროს.; ✓ „მომხმარებლის მისამართზე“ - საქმის მასალების ასლების გაგზავნა ხდება მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების თანამშრომლის მიერ, შესაბამისი პროცედურის დაცვით. ○ მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს მხოლოდ საკუთარი პრეტენზიის ამსახველი მონაცემები და მასთან დაკავშირებული საქმის მასალები. • საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მიერ პრეტენზიის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი საქართველოს ზედამხედველობის სამსახურის მიერ განსაზღვრულ ვადაში უზრუნველყოფს პრეტენზიის ამსახველი მონაცემების, პრეტენზიის შესწავლის, საქმის მასალების სამსახურისთვის მიწოდებას; <p>საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მხრიდან სტატისტიკური მონაცემების მოთხოვნის შემთხვევაში, მომხმარებელთა მხარდაჭერის და მომსახურების ხარისხის მართვის განყოფილების უფროსი მოთხოვნის დაფიქსირების შემდეგ უზრუნველყოფს სტატისტიკური მონაცემების მიწოდებას.</p>
--	---