



საქართველოს
დაზღვევის სახელმწიფო
ზედამხედველობის სამსახური

სადაზღვევო საქტორში
ეთიკის ზოგადი პრინციპების
და პროფესიული ქცევის
მინიმალური სტანდარტების
სახელმძღვანელო

2025 წელი
თბილისი



საქართველოს
დაზღვევის სახელმწიფო
გედამხედველობის სამსახური

სახელმძღვანელო მომგადდა საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო გედამხედველობის სამსახურის მიერ.

სახელმძღვანელო დოკუმენტზე იმუშავებს - საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო გედამხედველობის სამსახურის იურიდიული დეპარტამენტის უფროსმა, ნინო ნივაძემ და სამსახურის მომხმარებლის უფლებების დაცვის და ფინანსური განათლების სამმართველოს წარმომადგენელმა, კესარიკა აფხაგაძემ.

რატომ არის მნიშვნელოვანი ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების დადგენა სადაზღვევო სექტორში?

სადაზღვევო სექტორის მდგრადი განვითარება და მომხმარებლის ინტერესების დაცვა საჭიროებს ეთიკური პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების გვაფიო ჩარჩოს.

საერთაშორისო გამოცდილება ცხადყოფს, რომ გამჭვირვალე, სამართლიანი და პროფესიულ საქმიანობაზე დაფუძნებული ეთიკური გარემო არის ძლიერი, კონკურენტუნარიანი და ნდობაზე დაფუძნებული სადაზღვევო ბაზრის საფუძველი.

უფლებამოსილების განხორციელების ფარგლებში, სადაზღვევო სექტორის მომხმარებლის უფლებების უკეთ დაცვის და სამართლიანი, გამჭვირვალე და კეთილსინდისიერი ბაზრის არსებობის მიზნით, სამსახურმა შეისწავლა და გამოიკვლია არსებული (ეროვნული) ფინანსური სექტორის და საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკის მაგალითები. შედეგად, შეიმუშავა დოკუმენტი, რომელიც განვითარებულ ეკონომიკებში არსებულ მოთხოვნებს და საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკას ეფუძნება და რომელშიც, ადგილობრივი საფინანსო სექტორის სპეციფიკა და მომხმარებლების მიერ დაფიქსირებული მნიშვნელოვანი საკითხებია გათვალისწინებული.

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს სადაზღვევო ორგანიზაციებისთვის განკუთვნილ ეთიკის ზოგად პრინციპებს და პროფესიული ქცევის მინიმალურ სტანდარტებს, რაც მნიშვნელოვან საფუძველს ქმნის საქართველოში სადაზღვევო ეთიკის სისტემური ჩარჩოს ჩამოყალიბებისთვის.

ჩვენი მიზანია, სადაზღვევო ბაზრის მონაწილეები ყოველდღიურ საქმიანობაში ხელმძღვანელობდნენ მაღალი პროფესიული და ეთიკური სტანდარტებით და მაქსიმალურად დაცული იყოს მომხმარებლის ინტერესები.

დავით ონოფრიშვილი *დ. ონოფრიშვილი*

**საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო
გადახედველობის სამსახურის უფროსი**

სარჩევი

წინასიტყვაობა

1

შესავალი

4

ზოგადი დებულებები

5

ეროვნული პრაქტიკის მაგალითები

6

საერთაშორისო პრაქტიკის დეტალური მიმოხილვა

9

ა) დაგდვევის გადამხედველთა საერთაშორისო
ასოციაციის (IAIS) ხედვა ეთიკასა და კორპორაციულ კულტურაზე

9

ბ) ევროკავშირის რეგულაციები

11

გ) ეთიკის სტანდარტები, ინსტიტუტები
და კოდქსები ევროპაში

14

საერთაშორისო პრაქტიკის შეჯამება

22

ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული
ქცევის მინიმალური სტანდარტები სადაზღვევო სექტორში

23

მგდვეველში ეთიკის ზოგადი პრინციპები და
პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები

24

შესავალი

„დაგღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით მინიჭებული კომპეტენციის ფარგლებში, საქართველოს დაგღვევის სახელმწიფო გადასხედველობის სამსახურის კანონმდებლობით განსაგღვრულ ფუნქციებსა და მიზნებს შორის, ერთ-ერთი უმთავრესია დაგღვევის სფეროში მომხმარებლის უფლებების და ინტერესების დაცვა, სახელმწიფო პოლიტიკის გატარება, სამართლიანი, კეთილსინდისიერი სადაგღვევო ურთიერთობის უზრუნველყოფა.

საქართველოს დაგღვევის სახელმწიფო გადასხედველობის სამსახური გადასხედველობას უწევს მგღვეველის და სადაგღვევო ბროკერის მიერ ნორმატიული აქტების მოთხოვნების დაცვას და დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში რეაგირებს პროკოროციულად.

მომხმარებელთან ურთიერთობის რეგლამენტირების მიზანს წარმოადგენს მომხმარებლისთვის ინფორმირებული არჩევის შესაძლებლობის და მისდამი კეთილსინდისიერი მოპყრობის გარანტიების უზრუნველყოფა, მათ შორის, დაგღვევის სფეროს გააჯანსაღება.

სამსახური ამოწმებს კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვას, აფასებს მოქმედი მარეგულირებელი ნორმების დანერგვის ეფექტურობას, იკვლევს სამომხმარებლო ბაზარზე არსებულ ვითარებას, მათ შორის, უზრუნველყოფს ნებისმიერი შეუსაბამობის პრევენციას. სამსახური ინიციირებს შესაბამისი საკანონმდებლო ან/და სარეკომენდაციო ხასიათის სახელმძღვანელოების შექმნას/დახვეწას.

სამსახურმა, საკუთარი უფლებამოსილების განხორციელების ფარგლებში, შეისწავლა და გამოიკვლია არსებული (ეროვნული) ფინანსური სექტორის და საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკა და დაადგინა სადაგღვევო სექტორში ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები.

ზოგადი დებულებები

მყარი ეთიკური ჩარჩოს არსებობა აუმატებს სადაზღვევო სექტორის კონკურენტუნარიანობას და ზრდის მომხმარებლის ნდობას.

ზღვრელების ვალდებულებაა შეიმუშაონ და დაიცვან ეთიკის ზოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის სტანდარტები, რაც დაეხმარება მათ მიიღონ სწორი გადაწყვეტილებები და თავიდან აიცილონ შეცდომები, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს სასამართლო დავები ან ფინანსური პრობლემები.

ეთიკის კოდექსი არის ბიზნესის წარმატების მნიშვნელოვანი საფუძველი – ის აძლიერებს რეპუტაციას, ზრდის პასუხისმგებლობას და ქმნის სტაბილურ, სანდო კორპორაციულ გარემოს.

სადაზღვევო ინდუსტრიაში ეთიკის კოდექსი არ არის მხოლოდ ნორმების კრებული, არამედ მომხმარებლის უფლებების გაძლიერება, რეპუტაციის შენარჩუნება და რეგულაციების დაცვა. მისი მთავარი პრიორიტეტი კი მომხმარებლის კეთილდღეობაა.

„ზღვრეულში ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების“ მიზანია სადაზღვევო საქმიანობაში მომხმარებლის ინტერესების დაცვა და სექტორის რეპუტაციის ამაღლება, საუკეთესო სპარტაშორისო პრაქტიკის საფუძველზე.

ეთიკის პრინციპების და პროფესიული ქცევის სტანდარტების არსებობა ხელს უწყობს კეთილსინდისიერი, გამჭვირვალე და სამართლიანი ურთიერთობების დამყარებას მომხმარებლებთან და ამყარებს სექტორის სანდო იმიჯს.

ეროვნული პრაქტიკის მაგალითები

„მზღვეველში ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების“ პროექტზე მუშაობის ფარგლებში, სამსახურმა დეტალურად შეისწავლა ეროვნული ფინანსური ორგანიზაციების, მათ შორის, საქართველოს ეროვნული ბანკის და სადაზღვევო ასოციაციის, აგრეთვე, საერთაშორისო ორგანიზაციებში და მოწინავე ქვეყნებში არსებული საუკეთესო პრაქტიკები.

საქართველოში ინდუსტრიულ დონეზე არ არსებობს ერთიანი, სავალდებულო ეთიკის კოდექსი, როგორც ამას ვხედავთ განვითარებულ ევროპულ ქვეყნებში. აღნიშნული საკითხები რეგულირდება შესაბამისი კანონმდებლობით და მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელი ნორმატიული აქტებით. ამასთან, სადაზღვევო ასოციაციის მიერ შემუშავებულია ეთიკის სახელმძღვანელო, რომელიც წარმოადგენს თემატურ დოკუმენტს და განსაზღვრავს სადაზღვევო სექტორის განვითარების ეთიკურ ჩარჩოებს და მის ძირითად ფასეულობებს ასოციაციის წევრი კომპანიებისთვის.¹

საქართველოს ეროვნული ბანკი ფართოდ იყენებს ეთიკის კოდექსების ინსტრუმენტს ფინანსური ორგანიზაციების მარეგულირებელ პრაქტიკაში. მათ შორის, მოქმედებს შემდეგი დოკუმენტები:

**საბანკო და ფასიანი
ქაღალდების ბაზრის
მონაწილეების ეთიკის
პრინციპებისა და
პროფესიული ქცევის
კოდექსი**

**ფინანსური
ორგანიზაციების
მიერ კრედიტის
ამოღებასთან
დაკავშირებული ეთიკის
კოდექსი**

საქართველოს ეროვნული ბანკი ფინანსური სექტორის მომხმარებლის უფლებების დაცვის ხარისხის ამაღლების მიზნით ფინანსური ორგანიზაციებისგან მოითხოვს ეთიკის კოდექსების შემუშავებას და დანერგვას, რაც ეყრდნობა საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებულ სტანდარტებს. ეს მოთხოვნები ძალაში შევიდა 2022 წლის 1 მარტიდან, ხოლო მომხმარებელთან კომუნიკაციის ჩანაწერების წარმოების ვალდებულება ფინანსურ ორგანიზაციებს 2022 წლის 1 ივნისიდან დაეკისრათ.

აღნიშნული ცვლილებები ეფუძნება ევროკავშირის დირექტივების მოთხოვნებს და ბაზრის არსებული გამოწვევების გათვალისწინებით განხორციელდა.²

საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ შემუშავებული ეთიკის კოდექსი სავალდებულოა კომერციული ბანკებისთვის, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებისა და სესხის გამცემი სუბიექტებისთვის.³

კოდექსის დარღვევის შემთხვევაში, საქართველოს ეროვნული ბანკი უფლებამოსილია

- დააწესოს ფულადი ჯარიმა
- გასცეს წერილობითი მითითება და შეზღუდვები
- განახორციელოს საგადახედველ ღონისძიებები კანონის საფუძველზე

“დაზღვევის შესახებ” საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის “ყ” ქვეპუნქტი მნიშვნელოვან უფლებამოსილებას ანიჭებს დაზღვევის გადამხედველობის სამსახურს, რომ გადამხედველობა გაუწიოს მფლვეველების მიერ სადაზღვევო საქმიანობის კეთილსინდისიერების, გულისხმიერებისა და წინდახედულობის პრინციპების დაცვით განხორციელებას. ეს პრინციპები წარმოადგენს სადაზღვევო ურთიერთობების ფუნდამენტურ საფუძველს და მათ გარეშე ბაზრის სტაბილურობა და მომხმარებლის ნდობა შეუძლებელია.

ეთიკის გოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები ემყარება სწორედ კანონის ამ ნორმებს და ითვალისწინებს პრაქტიკულ გზებს, რომლებიც საშუალებას აძლევს მფლვეველს ყოველდღიურ საქმიანობაში იმოქმედოს მაღალი ეთიკური სტანდარტებით.

² <https://nbg.gov.ge/media/news/sakartvelos-erovnulma-bankma-komertsiuli-bankebistvis-etikis-kodeksi-daamtkitsa>;
<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4252583?publication=0>
<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/5091917?publication=0>
<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/5384943?publication=0>
<https://finedu.gov.ge/ge/siakhleebi-1/etikis-kodeksi-1>

³ https://finedu.gov.ge/ge/siakhleebi-1/etikis-kodeksi-1?utm_source

ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპი (“შესავალი დაგლვევის სამართალში” ავტორი ნ. მოწონელიძის მიხედვით) დაგლვევის ხელშეკრულების ფუნდამენტური პრინციპია. სადაგლვევო ურთიერთობების თავისებურებიდან გამომდინარე, ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპის მასშტაბი და ხასიათი სადაგლვევო-სამართლებრივ ურთიერთობებში ფართოა. სადაგლვევო ურთიერთობა საწყისი ეტაპიდან ხელშეკრულების მიმდინარე პერიოდშიც მჭიდროდ არის დაკავშირებული მხარეთა გულწრფელობაზე.

მგლვეველი ფლობს განსაკუთრებულ პროფესიულ ცოდნას, რომელიც მან არ უნდა გამოიყენოს უპირატესობად, დამგლვევთან მიმართებით. მეორეს მხრივ, დამგლვევი ფლობს ინფორმაციას გარკვეულ რისკებთან დაკავშირებით, რომელსაც მგლვეველი ეყრდნობა სადაგლვევო რისკის შეფასებისას. შესაბამისად, ხელშეკრულების მონაწილე ორივე მხარის ინტერესია ურთიერთობას საფუძვლად ნდობა და კეთილსინდისიერება დაუდოს.

ყველა ქვეყნის სადაგლვევო კანონმდებლობა ავალდებულებს მგლვეველს და სადაგლვევო შუამავლებს იმოქმედონ კეთილსინდისიერად, გულისხმიერად და წინდახედულად, დაგლვევის საუკეთესო ინტერესების შესაბამისად.

კარგი ქცევის პრინციპი (“შესავალი დაგლვევის სამართალში” ავტორი ნ. მოწონელიძის მიხედვით) მოიცავს პატიოსნებას, პროფესიონალიზმსა და ლოიალურობას. თითოეული მათგანი ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპის ნაწილია.

მგლვეველის არაგულისხმიერი, არაპროფესიონალური და არაპატიოსანი რჩევა და ქმედება მგლვეველისთვის ზიანის ანაზღაურების ვალდებულების წარმოშობის წინაპირობაა. პატიოსნების ვალდებულება გულისხმობს მგლვეველის ვალდებულებას დამგლვევის წინაშე იმოქმედოს “გულწრფელად” და “ლიად”.

“გულწრფელად” მოქმედება მოიცავს მგლვეველის ვალდებულებას, ფაქტობრივად სწორი ინფორმაცია მიანოდოს დამგლვევს და გასცეს მის შეკითხვებს პასუხი. “ლიად” გულისხმობს არა მხოლოდ ფორმალურად სწორი ინფორმაციის მიწოდებას, არამედ იგი მოიცავს მგლვეველის მიერ გაუგებარი ინფორმაციის განვრცობას და ბუნდოვანების დამგლვევის სასარგებლოდ განმარტებას.⁴

4

<https://www.scribd.com/document/782097588/%E1%83%A8%E1%83%94%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%95%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%98-%E1%83%93%E1%83%90%E1%83%96%E1%83%A6%E1%83%95%E1%83%94%E1%83%95%E1%83%98%E1%83%A1-%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%A8%E1%83%98-%E1%83%9C%E1%83%90%E1%83%A2%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%98%E1%83%90-%E1%83%9B%E1%83%9D%E1%83%AC%E1%83%9D%E1%83%9C%E1%83%94%E1%83%9A%E1%83%98%E1%83%AB%E1%83%94-2024-1-1>

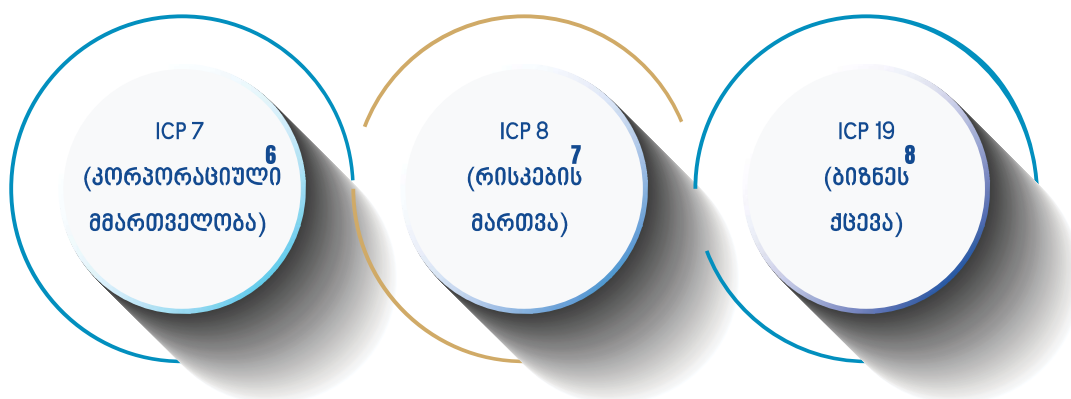
საერთაშორისო პრაქტიკის დეტალური მიმოხილვა

საერთაშორისო პრაქტიკა მოიცავს მრავალფეროვან სტანდარტებს, კოდექსებს და სახელმძღვანელოებს, რომელთა საფუძველს წარმოადგენს დაზღვევის ძირითადი პრინციპები (Insurance Core Principles – ICP) და საერთაშორისო სადაზღვევო სტანდარტები (International Capital Standards – ICS). აღნიშნული ნორმები ხელს უწყობს სამართლიანი, გამჭვირვალე და სტაბილური სადაზღვევო გარემოს ჩამოყალიბებას გლობალურ დონეზე.

დაზღვევის ზედამხედველთა საერთაშორისო ასოციაცია (International Association of Insurance Supervisors – IAIS) ამ მიმართულებით ერთ-ერთი მთავარი ორგანოა, რომელიც 24 ძირითადი პრინციპის მეშვეობით განსაზღვრავს ეთიკის ნორმებს, მომხმარებლის დაცვის სტანდარტებს, მმართველობის მექანიზმებსა და ინტერესთა კონფლიქტების პრევენციის ინსტრუმენტებს.⁵

ა) დაზღვევის ზედამხედველთა საერთაშორისო ასოციაციის (IAIS) ხედვა ეთიკასა და კორპორაციულ კულტურაზე

დაზღვევის ძირითადი პრინციპები, რომლებიც ასახულია IAIS-ის მიერ, განსაკუთრებულ მნიშვნელობას ანიჭებს ეთიკას, ორგანიზაციულ კულტურას და გამართული მმართველობის სისტემებს. კერძოდ:



მიუთითებული პრინციპების თანახმად, ორგანიზაციული ეთიკა და კულტურა გჭირდებათ არის დაკავშირებული ფინანსური სტაბილურობის უზრუნველყოფასთან. IAIS ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ სწორედ ეთიკური ღირებულებებით და მომხმარებელზე ორიენტირებული ქმევით ხელმძღვანელობა ქმენის გრძელვადიან ნდობაზე დაფუძნებულ ბაზარს.

⁵ <https://www.iais.org/uploads/2025/06/IAIS-ICPs-and-ComFrame-December-2024.pdf>

⁶ ICP and ComFrame Online Tool – International Association of Insurance Supervisors

⁷ ICP and ComFrame Online Tool – International Association of Insurance Supervisors

⁸ ICP and ComFrame Online Tool – International Association of Insurance Supervisors

დამატებით, IAIS-ის ოფიციალურ ვებგვერდზე აღნიშნულია, რომ კორპორაციული კულტურა და ეთიკური ქცევა უნდა იყოს ინტეგრირებული ორგანიზაციის სტრატეგიასა და ყოველდღიურ საქმიანობაში, რაც კრიტიკულია როგორც მომხმარებლის დაცვისთვის, ასევე საქმთორის მდგრადი განვითარებისათვის.⁹

გემოდნიშნული წყაროების მიხედვით, კულტურა და ქცევა სულ უფრო მეტ ყურადღებას იპყრობს დაგდების გადახედველობის სფეროში. IAIS მხარს უჭერს საბაზრო ქცევისა და პრუდენციული გადახედველობისადმი ჰოლისტურ მიდგომას, რაც ეფუძნება აღიარებას, რომ კულტურული და ქცევითი ფაქტორები პირდაპირ გავლენას ახდენს ფინანსურ სტაბილურობასა და საქმთორის სიმტკიცეზე.

დაგდების ძირითადი პრინციპები (ICP) განსაზღვრავს მკაფიო როლსა და პასუხისმგებლობებს მგლველებში ეთიკური კულტურის ჩამოყალიბებისა და პრაქტიკული დანერგვის კუთხით, როგორც მმართველობის, ისე რისკების მართვისა და მომხმარებელთან ურთიერთობის დონეებზე. კერძოდ, ICP 7 (კორპორაციული მმართველობა), ICP 8 (რისკების მართვა და შიდა კონტროლი) და ICP 19 (ბიზნეს ქცევა) მიუთითებენ გადახედველთა მოლოდინებზე, კულტურასთან დაკავშირებით.

დამატებით, IAIS-მა შეიმუშავა განსაკუთრებული დოკუმენტი მგლველთა კულტურის შესახებ, რომელიდანაც ირკვევა, რომ ორგანიზაციული კულტურა წარმოადგენს პრუდენციული და ქცევითი რისკების მართვის გადაკვეთის კრიტიკულ წერტილს. ამით ხაზგასმულია კულტურის გავლენა, როგორც შიდა პროცესებზე, ისე მომხმარებლის კეთილდღეობაზე და სადაგდვევო ბაზრის მდგრადობაზე.

2022 წლის ივნისში, IAIS-იმ გამოაქვეყნა ანგარიში, რომელიც მიმოიხილავს, როგორ იყენებენ გადახედველები ძირითადი ინდიკატორების სისტემას მგლველთა ქცევისა და შედეგების შესაფასებლად. ანგარიში ასახავს IAIS-ის წევრი ქვეყნების გამოცდილებას და აჩვენებს, რომ შედეგებზე დაფუძნებული, პერსპექტიული მიდგომა ქცევითი რისკების იდენტიფიცირებისა და პრევენციის ეფექტური საშუალებაა.

IAIS აგრძელებს დაგდების სფეროში ეთიკური სტანდარტების განვითარებას თანამედროვე გამოწვევების გათვალისწინებით. ასოციაცია აქტიურად რეაგირებს ტექნოლოგიურ პროგრესზე და სოციალურ დინამიკაზე, რაზეც მიუთითებს შემდეგი დოკუმენტების არსებობა:

ხელშეწყობი ინტელექტის გამოყენების გადახედველობის შესახებ განაცხადის დოკუმენტი („Application Paper on the Supervision of Artificial Intelligence“), რომელიც მიმოიხილავს AI-ს გამოყენებას დაგდებაში და მოიცავს ეთიკური გამოყენების, გამჭვირვალობისა და მომხმარებლის დაცვის პრინციპებს¹⁰

მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ინკლუზიურობის (DEI) გადახედველობის განაცხადის დოკუმენტი, რომელიც ხაზს უსვამს ორგანიზაციულ კულტურაში DEI-ის მნიშვნელობას, მათ შორის, მმართველობის, რისკების მართვისა და ადამიანური რესურსების პოლიტიკის კონტექსტში¹¹

⁹ <https://www.iais.org/activities-topics/conduct-and-culture/>

¹⁰ <https://www.iais.org/uploads/2024/11/Draft-Application-Paper-on-the-supervision-of-artificial-intelligence.pdf>

¹¹ <https://www.iais.org/uploads/2024/11/Application-paper-on-supervising-DEI-the-governance-risk-management-and-culture-perspective.pdf>

ეს დოკუმენტები ნათლად აჩვენებს, რომ საერთაშორისო ზედამხედველობის სტანდარტები მუდმივად განიცდის განახლებას და ადაპტაციას ახალი რეალობისა და რისკების შესაბამისად – იქნება ეს ტექნოლოგიური, სოციალური თუ კულტურული ცვლილებები.

ბ) ევროკავშირის რეგულაციები

IAIS-ის ფარგლებში ჩამოყალიბებული გლობალური სტანდარტების მსგავსად, ეთიკური პრინციპები წამყვანი მიმართულებას ასევე ევროკავშირის რეგულაციებში, განსაკუთრებით დაგლვევის დისტრიბუციის დირექტივაში Insurance Distribution Directive (IDD).

მიუხედავად იმისა, რომ IDD პირდაპირ ეთიკის ცნებას არ იყენებს, მისი ძირითადი პრინციპები ასახავენ ეთიკური ქცევის ელემენტებს – პატიოსნებას, გამჭვირვალებას, კონფლიქტების თავიდან აცილებას, მომხმარებლის ინტერესების დაცვასა და პროფესიონალიზმს.¹²

ევროკავშირის ეს დირექტივა ქმნის სამართლებრივ ჩარჩოს, რომელიც უზრუნველყოფს, რომ სადაგლვევო პროდუქტები და მომსახურება იყოს მომხმარებელზე ორიენტირებული, გამჭვირვალე და პასუხისმგებლობიანი.

ევროკავშირში სადაგლვევო აგენტების ქცევის და ეთიკის სტანდარტების ზედამხედველობას ახორციელებს ევროპის დაგლვევისა და პროფესიული სავსენიო სამსახური European Insurance and Occupational Pension Authority (EIOPA), რომელიც ხელმძღვანელობს IDD დირექტივის მოთხოვნებით შემუშავებულ ჩარჩოს. კერძოდ:

EIOPA ასახავს ევროკავშირის დაგლვევის დისტრიბუციის დირექტივის (IDD) მე-10 მუხლს თავის რეგულაციებში.

ამ მუხლის მიხედვით, წევრი სახელმწიფოები ვალდებული არიან უზრუნველყონ, რომ სადაგლვევო და გადაგლვევის დისტრიბუტორები და მათი თანამშრომლები ფლობდნენ შესაბამის ცოდნასა და უნარებს, რათა სათანადოდ შეასრულონ თავიანთი მოვალეობები.

ამასთან, წევრი სახელმწიფოები ვალდებული არიან შეიმუშაონ და გამოაქვეყნონ მექანიზმები, რომლებიც ეფექტურად აკონტროლებენ და აფასებენ სადაგლვევო და გადაგლვევის დისტრიბუტორების და მათი თანამშრომლების ცოდნას და კომპეტენციას. ამ პროცესში გათვალისწინებული უნდა იყოს პროფესიული განათლებისა და განვითარების მოთხოვნები, რომლებიც, მინიმუმ, 15 საათს შეადგენს წელიწადში.

¹² <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/97/oj/eng>

გარდა ამისა, სადაზღვევო და გადაზღვევის დისტრიბუტორები და მათი თანამშრომლები უნდა იყვნენ კარგი რეპუტაციის მქონე პირები, რაც ძირითადად გულისხმობს ნასამართლობის არ ქონას და ფინანსურ სფეროში სერიოზული დანაშაულების არარსებობას.

ამ მოთხოვნათა შესრულების უზრუნველსაყოფად, სადაზღვევო და გადაზღვევის კომპანიები ვალდებული არიან დაამტკიცონ, დანერგონ და რეგულარულად განაახლონ თავიანთი შიდა პოლიტიკები¹³ და პროცედურები, რომლებიც ასახავენ პროფესიულ და ორგანიზაციულ მოთხოვნებს.

ასევე, EIOPA-ს რეგულაციების სრულად ეყრდნობა IDD-ის 28-ე მუხლს ინტერესთა კონფლიქტის მართვის მიმართულებით. შესაბამისად, EIOPA მოითხოვს, რომ სადაზღვევო კომპანიებმა და შუამავლებმა უზრუნველყონ ყველა შესაბამისი ღონისძიება ინტერესთა კონფლიქტის გამომწვევის, მართვისა და გამჟღავნებისათვის მომხმარებლის მიმართ. ამ ნუსების თანახმად, სადაზღვევო კომპანიებსა და შუამავლებს ევალებათ, წინასწარ შეაფასონ და მართონ ყველა ისეთი ვითარება, რამაც შეიძლება მომხმარებლის ინტერესების წინააღმდეგ იმოქმედოს. რეგულაცია მოითხოვს, რომ გამოვლინდეს ინტერესთა კონფლიქტები – მათ შორის ორგანიზაციის მენეჯერებსა და თანამშრომლებს, ან მათთან დაკავშირებულ პირებსა და მომხმარებლებს შორის. კერძოდ:

წევრი სახელმწიფოები ვალდებული არიან, უზრუნველყონ, რომ სადაზღვევო კომპანიებმა და შუამავლებმა მიიღონ ყველა შესაბამისი ზომა ინტერესთა კონფლიქტის გამომწვევისათვის – მათ შორის დაკავშირებულ პირებსა და მომხმარებლებთან.

თუ ორგანიზაციული და ადმინისტრაციული ზომები საკმარისი არ არის, კომპანიებმა უნდა გაუმჟღავნონ მომხმარებელს ინფორმაცია ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის შესახებ ხელშეკრულების დაწყებამდე.

გამჟღავნების ფორმა და დეტალები უნდა იყოს ადაპტირებული მომხმარებლისთვის და საკმარისად გასაგები, რათა მან შეძლოს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღება.

ევროპული რეგულაციებით განისაზღვრება რეკომენდაციები და კრიტერიუმები იმისათვის, რომ კომპანიებმა ეფექტურად მართონ ინტერესთა კონფლიქტები და დაიცვან მომხმარებლის ინტერესები.¹⁴

გარდა დაზღვევის დისტრიბუციის ღირებულებით (IDD) განსაზღვრული კონკრეტული მოთხოვნებისა, EIOPA თავის საქმიანობაში კიდევ უფრო ფართო ხედვას ავითარებს ეთიკისა და პროფესიული პასუხისმგებლობის მიმართულებით.

EIOPA-ის ანგარიშებში განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა როგორც ციფრულ ეთიკას, ისე ზოგადად დაზღვევის სფეროში მორალური უნარებისა და ღირებულებების ფორმირებას. ანგარიშებში ხაზგასმულია ისეთი ფასეულობების მნიშვნელობა, როგორიცაა კეთილსინდისიერება, მიუკერძოებლობა, კონფიდენციალურობა და მომხმარებლის ინტერესის პრიორიტეტულობა.¹⁵

ევროპაში EIOPA არ ქმნის ცალკე „დაზღვევის ეთიკის კოდექსს“, თუმცა აქვს რამდენიმე მნიშვნელოვანი თვითნაირი დოკუმენტი, რომლებიც ეფუძნება ზემოხსენებულ პრინციპებს და განსაზღვრავს ეთიკის ჩარჩოს სადაზღვევო სექტორში:

ადმინისტრაციული ქცევის კოდექსი (2011)¹⁶

ინტერესთა კონფლიქტის პოლიტიკა (2020) პერსონალის ეთიკის წესები (2025)

სახელმძღვანელო პრინციპები, რომლებიც ადგენს ეთიკურ ჩარჩოს
რეგულატორის საქმიანობაში¹⁷

ევროპულ სადაზღვევო რეგულაციებში ეთიკური პრინციპების ასახვა განსაკუთრებულ ყურადღებას იმსახურებს, მით უფრო სადაზღვევო დისტრიბუციის და ინტერესთა კონფლიქტის მართვის მიმართულებით, სადაც EIOPA-ს დოკუმენტები და IDD-ის მუხლები ქმნიან მყარ სამართლებრივ და მორალურ ჩარჩოს.

ამასთან, ეთიკის პრინციპები აისახება არა მხოლოდ სადაზღვევო დისტრიბუციის სფეროში, არამედ უფრო ფართო მმართველობის და რისკების მართვის სისტემებშიც – რაც აქტუალურია გადახდისუნარიანობა 2-ის (Solvency II) რეგულაციის ფარგლებში.

გადახდისუნარიანობა 2-ში (Solvency II), მიუხედავად იმისა, რომ პირდაპირ ეთიკის კოდექსზე საუბარი არ არის, მისი ძირითადი მახასიათებლები – მმართველობა, ინვესტირება და რისკების მართვა – გვმართად ეფუძნება ეთიკურ პრინციპებს, როგორიცაა პასუხისმგებლობა, გამჭვირვალობა და კეთილსინდისიერება, რაც ქმნის ინდუსტრიას ხარისხიანი, პასუხისმგებელი და მდგრადი მუშაობის უზრუნველყოფაში.

¹⁵ https://www.eiopa.europa.eu/rulebook/idd-insurance-distribution-directive/article-2670_en?utm_source

¹⁶ https://www.eiopa.europa.eu/document/download/077b5754-208d-46ed-9a12-4a417bddb2ed_en?filename=Code%20of%20Good%20Administrative%20Behaviour.pdf

¹⁷ https://www.eiopa.europa.eu/about/accountability-and-transparency/guiding-principles_en

გ) ეთიკის სტანდარტები, ინსტიტუტები და კოდექსები ევროპაში

სადაზღვევო სექტორში ეთიკის კოდექსები და პროფესიული სტანდარტები ევროპის სხვადასხვა ქვეყანაში სხვადასხვა დონეზეა განვითარებული. რიგ შემთხვევაში, ისინი ფორმირდება დამოუკიდებელი, ეროვნული ასოციაციების მიერ, ზოგიერთ შემთხვევაში რეგულატორების მიერ და საკანონმდებლო ჩარჩოთი, ხოლო ზოგჯერ – ორივე კომპონენტის კომბინაციით.

ევროპის ქვეყნების უმეტესობას განსაზღვრული აქვს ეთიკური პრინციპები, რომლებიც მოიცავს პასუხისმგებლობას, გამჭვირვალობას, მომხმარებლის უფლებების დაცვას და პროფესიონალიზმს. ამასთან, თუ ევროკავშირის დონეზე არ არის ერთიანი ეთიკის კოდექსი, ყველა ქვეყანა ვალდებულია დაიცვას რეგულაციები და რეკომენდაციები, როგორიცაა IDD, რაც განსაზღვრავს ბაზრის ეთიკურ და გამჭვირვალე ფუნქციონირებას.

ამავე დროს, თითოეულ ქვეყანაში, ძირითადად, პროფესიულ სადაზღვევო ასოციაციებში იქმნება თავისებური კოდექსები, რომლებიც ასახავენ როგორც ზოგად, ასევე კონკრეტულ რეგიონულ და კულტურულ თავისებურებებს.

დიდი ბრიტანეთის სადაზღვევო ინსტიტუტი (Chartered Insurance Institute – CII) წარმოადგენს ერთ-ერთ წამყვან ორგანიზაციას, რომელიც უკვე ერთი საუკუნის მანძილზე განსაზღვრავს სადაზღვევო სფეროს ეთიკის მაღალ სტანდარტებს.¹⁸

CII დაარსდა 1912 წელს, Royal Charter-ის სახელით და მისი მთავარი მიზანია საზოგადოების ნდობის მოპოვება და დაცვის უზრუნველყოფა დაზღვევის სფეროში. ინსტიტუტს აქვს დეტალურად შემუშავებული ეთიკის კოდექსი, რომლის ძირითადი პრინციპებია: მაღალი პროფესიონალიზმი, მომხმარებელზე ორიენტირება, კანონმდებლობის დაცვა და ადამიანის უფლებების პატივისცემა.

CII-ის კოდექსი მისი ყველა წევრისთვის სავალდებულოა და მოიცავს დისციპლინურ პასუხისმგებლობასა და მკაცრ სანქციებს დარღვევის შემთხვევაში. ინსტიტუტი დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს მუდმივ პროფესიულ განათლებასა და კვალიფიკაციის ამაღლებას, რაც ხელს უწყობს ინდუსტრიის სტაბილურობას და განვითარების მაღალი ხარისხის უზრუნველყოფას.¹⁹

ირლანდიის დაზღვევის ინსტიტუტი (Insurance Institute of Ireland) – წარმოადგენს ირლანდიაში მოქმედ ერთ-ერთ მთავარ პროფესიულ ორგანიზაციას, რომელიც დაარსდა 1885 წელს და დღემდე ითვლება ეთიკური და პროფესიული სტანდარტების დაცვის მყარ ინსტიტუტად.²⁰

ინსტიტუტს გააჩნია მკაფიოდ ფორმულირებული ეთიკისა და ქცევის კოდექსი, რომელიც არეგულირებს წევრების ურთიერთობას, როგორც მომხმარებელთან, ისე რეგულატორთან და ფართო საზოგადოებრივ გარემოსთან.

¹⁸ Chartered Insurance Institute – Wikipedia

¹⁹ Code of Ethics | Chartered Insurance Institute (CII)

²⁰ Insurance Institute of Ireland – Wikipedia.

დოკუმენტი ეფუძნება შემდეგ ძირითად პრინციპებს, როგორცაა



გარდა ამისა, კოდქსი ითვალისწინებს დისციპლინარული ზომების გატარებას იმ შემთხვევაში, თუ მისი რომელიმე წესი დაირღვევა. ინსტიტუტი განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს პროფესიული საქმიანობის ხარისხს და საჯარო ნდობის შენარჩუნებას, რაც ირლანდიური სადაზღვევო სექტორის მდგრადი განვითარების საფუძველია.²¹

ამავე ტიპის სტრუქტურა ჩამოყალიბებულია პოლონეთშიც, სადაც პროფესიული ეთიკის სტანდარტების განვითარებაში წამყვან როლს ასრულებს პოლონეთის დაზღვევის პალატა (Polska Izba Ubezpieczeń – PIU).²²

ეს არის სექტორული თვითრეგულირებადი ორგანიზაცია, რომელიც აერთიანებს პოლონეთში მოქმედ ყველა სადაზღვევო კომპანიას და წარმოადგენს მათ ინტერესებს მთავრობასთან, პარლამენტთან და ევროკავშირის სტრუქტურებთან ურთიერთობაში.

პალატის წევრობა აუცილებელია იმ კომპანიებისთვის, რომლებიც ემორჩილებიან პოლონურ სადაზღვევო კანონმდებლობას.²³

PIU-ის ძირითადი ამოცანები:

**პოლონეთის სადაზღვევო
აგარზე ხარისხისა და
პროფესიული იმიჯის
შენარჩუნება**

**კანონმდებლობის გაუმჯობესება
და სექტორისთვის სასარგებლო
რეგულაციების მხარდაჭერა**

**ეთიკური
სტანდარტების დანერგვა**

²¹ <https://www.iii.ie/Code-of-Ethics>

²² Polska Izba Ubezpieczeń Statute | Polska Izba Ubezpieczeń

²³ Organisation – PIU – Polska Izba Ubezpieczeń

PIU ავრცელებს დოკუმენტებსა და სახელმძღვანელოებს ისეთ თემებზე, როგორიცაა საერთაშორისო ეთიკური პრაქტიკა, რაც ხელს უწყობს სექტორის გამჭვირვალობასა და მომხმარებლის ინტერესების დაცვას.

გარდა ამისა, კოლონეთში ეთიკისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების გადამხედველობას ახორციელებს ფინანსური გადამხედველობის ეროვნული ორგანო (KNF), რომელიც პასუხისმგებელია დაზღვევის, პენსიისა და საბანკო სექტორებზე.²⁴

ორგანიზაცია უზრუნველყოფს შემდგომ ფუნდამენტურ პრინციპებს

• კეთილსინდისიერება • რისკის მართვა • გამჭვირვალობა

კოლონური ეთიკური და რეგულატორული ჩარჩოები სრულ შესაბამისობაშია EIOPA-ს, Solvency II-ის და სხვა ევროპული დირექტივების მოთხოვნებთან, რაც უზრუნველყოფს სექტორის სტაბილურობას, მიკროპრუდენციულ გადამხედველობას და მომხმარებლის დაცვას.²⁵

გერმანიას აქვს ევროპულად აღიარებული და პრაქტიკაში ფართოდ გამოყენებადი ეთიკის კოდექსი სადაზღვევო სექტორისთვის. ეს კოდექსი წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე სრულყოფილ, სისტემურ და პრაქტიკულ მოდელს ევროპაში, რომელიც უკავშირდება არა მხოლოდ გოგად ეთიკურ პრინციპებს, არამედ კონკრეტულად სადაზღვევო პროდუქტის დისტრიბუციის ხარისხის გაუმჯობესებას.

გერმანიის სადაზღვევო ასოციაციამ (GDV – Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft) 2013 წელს შემოიღო ახალი დისტრიბუციის ეთიკის კოდექსი, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებლის ინტერესების დაცვას, გამჭვირვალობის სტანდარტების ამაღლებას და პროფესიული ნდობის განმტკიცებას.²⁶

GDV-ის ეთიკის კოდექსი (Verhaltenskodex für den Vertrieb) ეფუძნება ევროკავშირის დაზღვევის დისტრიბუციის დირექტივას (IDD) და მოიცავს შემდეგ პრინციპებს:

- მომხმარებლის ინტერესების პრიორიტეტი
- პროდუქტის გამჭვირვალობა
- დისტრიბუტორის კვალიფიკაცია და პროფესიონალიზმი
- ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება
- რეგულარული ტრენინგები და შეფასება

²⁴ Insurance & Reinsurance Laws and Regulations Report 2025 Poland

²⁵ European Insurance and Occupational Pensions Authority – Wikipedia

²⁶ <https://www.gdv.de/resource/blob/10302/551f3e81d903f48d890800037fd22251/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb-vom-25-09-2018-data.pdf>

- შესაბამისობის ანგარიშგება
- მხოლოდ კოდექსთან შეთანხმებული დისტრიბუტორების ჩართვა
- მომხმარებლის ინფორმირებულობის ამაღლება
- სამართლიანობა და გამჭვირვალობა საქმიანობაში
- ინფორმაციის დაცვა და კონფიდენციალურობა
- დარღვევებზე რეაგირების მკაფიო მექანიზმები

აღსანიშნავია, რომ კოდექსი სავალდებულოა მხოლოდ იმ კომპანიებისთვის, რომლებიც ოფიციალურად უერთდებიან მას, თუმცა პრაქტიკაში დაახლოებით 90% გერმანული სადაზღვევო ბაზრის წარმომადგენლებისა მას შეთანხმება და ასრულებს.

დამატებით, გერმანიის ფინანსური გადამხედველობის ფედერალური სააგენტო (BaFin) უზრუნველყოფს შესაბამისობას როგორც ეროვნულ, ისე ევროპულ კანონმდებლობასთან. სააგენტო გამოსცემს სახელმძღვანელოებს ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა პროდუქტის დამტკიცების პროცესი, დისტრიბუციის ანაზღაურების სისტემები, ინტერესთა კონფლიქტების მართვა და სხვა.

აღმოსავლეთ ევროპაში სადაზღვევო ინდუსტრიის ეთიკური კოდექსების თვალსაზრისით, ჩეხეთი ერთ-ერთ საუკეთესო პრაქტიკის მქონე ქვეყანად მიიჩნევა.

ჩეხეთის დაზღვევის ასოციაცია (Czech Insurance Association — Česká asociace pojišťoven – ČAP) წარმოადგენს წამყვან პროფესიულ ორგანიზაციას ქვეყანაში, რომელიც დაარსდა 1994 წელს. ამჟამად, ČAP-ის წევრი ორგანიზაციები ერთობლივად ფარავენ ჩეხეთის სადაზღვევო ბაზრის 98%-ს, რაც მის დიდ გავლენასა და ავტორიტეტს ადასტურებს.²⁷

ČAP-ის მიერ შემუშავებული ეთიკის კოდექსი წარმოადგენს სისტემურ ჩარჩოს, რომელიც მიზნად ისახავს სამართლიანი და გამჭვირვალე ურთიერთობების დამკვიდრებას სადაზღვევო სექტორში. აღმოსავლეთ ევროპაში სადაზღვევო ინდუსტრიის ეთიკური კოდექსების თვალსაზრისით, ჩეხეთი ერთ-ერთ საუკეთესო პრაქტიკის მქონე ქვეყანად მიიჩნევა.

²⁷ Basic information - Česká asociace pojišťoven

²⁸ Code of Ethics - Česká asociace pojišťoven

კოდექსის ძირითადი პრინციპები

1. მომხმარებლის ინტერესების დაცვა
2. პროფესიონალიზმი და კვალიფიკაცია
3. ინფორმაციის გამჭვირვალობა
4. კონფიდენციალურობის დაცვა
5. სამართლიანი კონკურენცია

კოდექსის შესრულება სავალდებულოა მისი ყველა წევრი კომპანიისთვის და მოქმედებს როგორც თვითრეგულირების ინსტრუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლის დაცვას, ბაზრის გამჭვირვალობას და სექტორის კეთილსინდისიერ განვითარებას.

ასეთი მიდგომა არა მხოლოდ აყალიბებს მაღალი ეთიკური სტანდარტების სისტემას, არამედ უწყობს ხელს ჩეხეთის სადაზღვევო ბაზრის მდგრად განვითარებასა და საზოგადოებრივ ნდობას.

რუმინეთის სადაზღვევო სისტემა მიზნად ისახავს მყარი კორპორაციული ეთიკისა და პროფესიული სტანდარტების დამკვიდრებას.

ეთიკის რეგულაცია რუმინეთში ხორციელდება როგორც სახელმწიფო დონეზე, ისე პროფესიული ასოციაციების მეშვეობით.

ფინანსური გედამხედველობის ორგანო (Autoritatea de Supraveghere Financiară – ASF) წარმოადგენს რუმინეთში სადაზღვევო სექტორის მთავარ რეგულატორს.²⁹

ორგანიზაცია პასუხისმგებელია: სადაზღვევო და გადაზღვევის კომპანიების ლიცენზირებაზე, გედამხედველობაზე და მოქმედი კანონმდებლობის შესრულების უზრუნველყოფაზე.

2024 წლის იანვარში მიღებულმა კანონმა №17/2024 მნიშვნელოვანი სამართლებრივი ცვლილებები დაამკვიდრა, რამაც გაამკაცრა რეგულაციები და გააუმჯობესა მომხმარებლის უფლებების დაცვა სადაზღვევო ბაზარზე.³⁰

ფინანსური გედამხედველობის ორგანო ასევე ახორციელებს აქტიურ საქმიანობას ფინანსური გამჭვირვალობის, მომხმარებლის ინფორმირებულობის ამაღლების და საჯარო ანგარიშვალდებულების მიმართულებით.

რუმინეთში მოქმედებს სადაზღვევო და გადაზღვევის კომპანიების ეროვნული პროფესიულ გაერთიანება – UNSAR (National Association of Insurance and Reinsurance Companies), რომელიც დაარსდა 1994 წელს. მისი წევრები მოიცავენ რუმინეთის სადაზღვევო ბაზრის დაახლოებით 80%-ს.

ეს გაერთიანება აქტიურად მონაწილეობს: რეგულაციური პოლიტიკის ფორმირებაში, მომხმარებლის დაცვის პოლიტიკის მხარდაჭერაში და სადაზღვევო მედიაციის პროცესებში.

რუმინეთის პროფესიული სტანდარტების მნიშვნელოვანი ნაწილია UNSAR-ის ეთიკის კოდექსი, რომელიც განსაზღვრავს სადაზღვევო ბროკერების და კომპანიების ქცევის წესებს.³¹

კოდექსის ძირითადი პრინციპები

- მომხმარებლის ინტერესების დაცვა
- მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება
- კონტრაქტების გამჭვირვალობა
- კონფიდენციალურობის დაცვა
- თანასწორობა და სამართლიანობა
- პროფესიული რეპუტაციის დაცვა

რუმინეთის მოდელი ხაზს უსვამს ეთიკისა და პროფესიული პასუხისმგებლობის ინტეგრაციას როგორც კორპორაციულ მართვაში, ასევე მომხმარებელთა ურთიერთობებში, რაც მნიშვნელოვანწილად უწყობს ხელს სექტორის სანდოობის და მდგრადობის ამაღლებას.

სლოვაკეთის სადაზღვევო სფერო გამოირჩევა ინსტიტუციური მრავალფეროვნებითა და ეთიკის სტანდარტების მრავალმხრივი დანერგვით, რაც მომხმარებლის ინტერესების დაცვასა და მომსახურების პროფესიონალიზმს აძლიერებს.

ფინანსური აგენტებისა და მრჩეველების ასოციაცია (AFISP — Association of Financial Agents and Advisors) წარმოადგენს ერთ-ერთ მნიშვნელოვან პროფესიულ გაერთიანებას, რომელმაც შეიმუშავა ეთიკის კოდექსი (Code of Ethics).

დოკუმენტი განსაზღვრავს შემდეგ ძირითად პრინციპებს

- მომხმარებლის ინტერესების უპირატესობა
- მომსახურების მაღალი ხარისხი
- კონკურენციის ეთიკური პრინციპების დაცვა
- პროფესიული პასუხისმგებლობა

³¹ Romania Insurance Regulatory Environment

ასოციაცია აწესრიგებს როგორც სავარაუდო კონფლიქტების თავიდან აცილებას, ისე პროფესიული ქცევის სტანდარტებს, რაც უზრუნველყოფს ფინანსური შუამავლების სანდოობას.

სლოვაკეთის სადაზღვევო სექტორის კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი პროფესიული ორგანიზაციაა სლოვაკეთის სადაზღვევო კომპანიების ასოციაცია (SLASPO – Slovak Association of Insurance Companies). SLASPO-ს ინიციატივით მოქმედებს დამოუკიდებელი ორგანო – დაზღვევის ომბუდსმენის ოფისი (Insurance Ombudsman Office), რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებლის პრობლემების ალტერნატიული და სამართლიანი გადაწყვეტის მექანიზმების უზრუნველყოფას. ეს მოდელი ხელს უწყობს სადაზღვევო სექტორის მიმართ ნდობის ამაღლებას და კონფლიქტების არასასამართლო წესით გადაწყვეტას.

სლოვაკეთში სადაზღვევო სექტორის საქმიანობა რეგულირდება „დაზღვევის შესახებ კანონის“ (Act No. 39/2015 Coll. on Insurance) საფუძველზე, რომელიც შემუშავებულია ევროკავშირის ღირებულების (Solvency II) შესაბამისად.³²

კანონი ეფუძნება სამ ძირითად კომპონენტს

კაპიტალის მოთხოვნები და ფინანსური მდგრადობა

კორპორაციული მართვის პრინციპები და ორგანიზაციული სტრუქტურა

გამჭვირვალობის სტანდარტები და ანგარიშვალდებულება

მომხმარებლის უფლებების დაცვის მექანიზმები მოიცავს

- კონტრაქტის პირობების მკაფიო განმარტებას
- მომსახურების ხარისხის კონტროლს
- ქცევის სტანდარტების დაცვას
- ზედამხედველობის გაძლიერებულ სისტემებს

სლოვაკეთის მოდელი აერთიანებს თავისუფალი ბაზრის პრინციპებს, პროფესიულ თვითრეგულაციასა და სტრუქტურულ ზედამხედველობას, რაც ქმნის მდგრად და მომხმარებელზე ორიენტირებულ სადაზღვევო სისტემას.

ესტონეთის ფინანსური გადამხედველობის სამსახური – Estonian Financial Supervision Authority (Finantsinspektsioon) – როგორც მთავარი გადამხედველი – თავის თანამშრომლებს სავალდებულოდ აცნობს ეთიკის კოდექსს, რომლითაც განსაზღვრულია საჯარო ნდობის შენარჩუნების აუცილებლობა, კონფიდენციალურობის დაცვა, ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება და კანონიერების დაცვა. კოდექსი ითვალისწინებს პრინციპებს პირადი და საჯარო ინტერესების განსხვავებისა და კონფიდენციალურობის დაცვის თვალსაზრისით.³³

„სადაზღვევო საქმიანობის შესახებ კანონში“ არის ზუსტად ჩამოყალიბებული პასუხისმგებლობის სისტემა, რომლის მიხედვით

- **სადაზღვევო კომპანიებმა და შუამავლებმა უნდა წარმოადგინონ მკაფიო ინფორმაცია ხელშეკრულების დადებამდე და მისი მოქმედების პერიოდში**
- **დადგენილია კლიენტის ინტერესების დაცვა, სწორი პროდუქტის შეთავაზებისა და შესაბამისობის შეფასების პროცედურები**
- **აუცილებელია სწორად და უცვლელად ინფორმაციის გაზიარება, არ შეიძლება მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა**

დარღვევის შემთხვევაში გათვალისწინებულია ჯარიმები.

ესტონეთში სადაზღვევო ეთიკის ნორმებს, კანონიერ მოთხოვნებსა და შიდა კორპორაციულ წესებს მკაფიოდ განსაზღვრავს დაზღვევის საქმიანობის შესახებ კანონი და ფინანსური გადამხედველობის სამსახურის მიერ რეგულარულად გამოქვეყნებული გაიდლაინები.³⁴

კანონი სადაზღვევო საქმიანობის შესახებ განსაზღვრავს ეთიკის მოთხოვნებს.³⁵

ასევე, ფინანსური გადამხედველობის სამსახური განსაზღვრავს Code of Ethics, რომელიც თანმიმდევრულად აისახება მათი თანამშრომლების ქმედებებში – ეს ეხება საჯარო ნდობას, კონფიდენციალურობას და კანონმდებლობის მაღალ სტანდარტებს.³⁶

ესტონეთის ფინანსური გადამხედველობის სამსახური პერიოდულად გამოსცემს სპეციალურ დირექტივებს და მეთოდოლოგიებს, რომლებიც დაფუძნებულია საერთაშორისო დებულებებზე. ესტონეთის ფინანსური გადამხედველობის სამსახური პერიოდულად ავრცელებს IDD-ის შესაბამისად მორგებულ მითითებებს, მომხმარებლის დაცვის და ეთიკის სფეროში.³⁷

³³ Estonian Financial Supervision and Resolution Authority's Code of Ethics | FSA

³⁴ Guidelines | FSA

³⁵ https://www.riigiteataja.ee/en/eli/529012018003/consolide?utm_source

³⁶ Estonian Financial Supervision and Resolution Authority's Code of Ethics | FSA

³⁷ Insurance | FSA

საერთაშორისო პრაქტიკის შეჯამება

სადაზღვევო საქმეთაშორის ეთიკის კოდების მსოფლიოს მრავალ განვითარებულ ქვეყანაში და რეგიონში არსებობს, თუმცა მათი ფორმა, სახელწოდება და სავალდებულოება განსხვავდება ქვეყნის სამართლებრივი კულტურისა და ბაზრის განვითარების დონიდან გამომდინარე.

ევროპის დონეზე არ არსებობს ერთიანი კოდები, თუმცა ყველა რეგულატორი ვალდებულია დაიცვას IDD-ის მოთხოვნები, რომელიც განსაზღვრავს ეთიკური და გამჭვირვალე სადაზღვევო დისტრიბუციის გზად ჩარჩოს.

ევროპის მასშტაბით, მიუხედავად IDD-ის მიერ დასაწესებელი მინიმალური მოთხოვნებისა, ეთიკის პრაქტიკა საკმაოდ მრავალფეროვანია. სხვადასხვა ქვეყნებს და პროფესიულ ასოციაციებს განვითარებული აქვთ დამატებითი ეთიკური სტანდარტები, რომლებიც მოიცავს:

- **პროფესიონალიზმს**
- **მომხმარებლის ინტერესების დაცვას**
- **გამჭვირვალობას**
- **ინტერესთა კონფლიქტის მართვას**

ეს სტანდარტები თავსებადია კონკრეტული ქვეყნის სპეციფიკურ სამართლებრივ, სოციალურ და ეკონომიკურ პირობებთან, რაც უზრუნველყოფს ინდუსტრიის მდგრად განვითარებას.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულაციების სამსახურის მიერ შემუშავებული ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები ეფუძნება საქართველოს კანონმდებლობას, ეროვნულ მარეგულირებელ პრაქტიკას და საერთაშორისო სტანდარტებს. იგი უზრუნველყოფს საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე სამართლებრივად გამყარებულ, კეთილსინდისიერ, გამჭვირვალე და სამართლიან გარემოს, რომელიც ხელს უწყობს მომხმარებლის უფლებების დაცვის გაძლიერებას და ინდუსტრიის სტაბილურ განვითარებას.



ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები სადაზღვევო სექტორში (საქართველო)

სამსახურის მიერ შემუშავებული დოკუმენტი ადგენს ეთიკის სტანდარტების სამართლებრივ ჩარჩოს, რომელიც მიმართულია საქართველოში ლიცენზირებული ყველა მგლვევლისა და მათთან დაკავშირებული პირების პროფესიული ქცევის რეგულირებაზე.

მისი ძირითადი მიზნებია: საზოგადოებრივი ნდობის განმტკიცება სადაზღვევო სექტორის მიმართ, მომხმარებლის უფლებებისა და ინტერესების დაცვა და სექტორის გამჭვირვალე, სტაბილური და ეფექტიანი ფუნქციონირების ხელშეწყობა.

მგლვევლის ქცევა უნდა ეფუძნებოდეს შემდეგ საყოველთაოდ აღიარებულ ეთიკურ პრინციპებს:

- კეთილსინდისიერება
- სამართლიანობა
- გულწრფელობა
- გამჭვირვალობა
- დისკრიმინაციის აკრძალვა
- წინდახედულობა

მგლვევლისა და მის თანამშრომელთა პროფესიული ქცევა უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ მინიმალურ სტანდარტებს:

- მარეგულირებელი კანონმდებლობის სრულყოფილი ცოდნა და დაცვა
- ობიექტურობა და მიუკერძოებლობა
- მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანისგან თავშეკავება
- შეუსაბამო ან არაკეთილსინდისიერი ქცევის თავიდან აცილება

მომხმარებელი განიხილება როგორც პროცესის ცენტრალური ფიგურა, რომლის ინტერესების დაცვაც პრიორიტეტულია.

დოკუმენტი წარმოადგენს ეთიკური სტანდარტების ინსტიტუციონალიზაციის მნიშვნელოვან ნაბიჯს სადაზღვევო სექტორში. იგი მიზნად ისახავს მაღალი პროფესიული სტანდარტების დანერგვას, მომხმარებლის ინტერესების დაცვას და საზოგადოების ნდობის განმტკიცებას სექტორის მიმართ.

მგლვეველში ეთიკის ზოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. სადაზღვევო საქმიანობა, ფინანსურ სექტორში მისი როლისა და საქმიანობის სფეროს თავისებურებების გათვალისწინებით, დაფუძნებულია საზოგადოებრივ ნდობაზე. თავის მხრივ, მგლვეველის ეთიკური ქცევა განაპირობებს მომხმარებლის ნდობის ჩამოყალიბებას სადაზღვევო საქმიანობის მიმართ.
2. ამ კანონმდებლარე ნორმატიული აქტის მიზანია მგლვეველში ეთიკის ზოგადი პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების დანერგვა, რაც ხელს შეუწყობს მგლვეველების მიმართ საზოგადოების ნდობის ამაღლებას, მომხმარებლის უფლებებისა და ინტერესების დაცვას, სადაზღვევო ორგანიზაციების რეპუტაციის განმტკიცებას, გამჭვირვალე, სამართლიანი და კეთილსინდისიერი ურთიერთობების უზრუნველყოფას და სადაზღვევო სექტორის სტაბილურ და ეფექტიან ფუნქციონირებას.
3. ეს კანონმდებლარე ნორმატიული აქტი მოიცავს ეთიკის ზოგად პრინციპებსა და პროფესიული ქცევის მინიმალურ სტანდარტებს, რომლითაც უნდა ხელმძღვანელობდეს მგლვეველი სადაზღვევო საქმიანობის ნებისმიერ ეტაპზე.
4. ამ კანონმდებლარე ნორმატიული აქტით დადგენილი ეთიკის ზოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები შესაბამისობაშია სადაზღვევო საქმიანობის მარეგულირებელ და საყოველთაოდ აღიარებულ ეთიკურ ნორმებთან, ასევე პროფესიული ქცევის საერთაშორისო სტანდარტებთან.

მუხლი 2. მოქმედების სფერო

1. ამ კანონმდებლარე ნორმატიული აქტის მოქმედება ვრცელდება საქართველოში ლიცენზირებულ ყველა მგლვეველზე, მის სამეთვალყურეო საბჭოს წევრებსა და ხელმძღვანელ პირებზე და მგლვეველში დასაქმებულ პირებზე.

2. მღვწეველი ვალდებულია, შეიმუშაოს კოდექსი, რომელიც შეესაბამება ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დადგენილ პრინციპებსა და მინიმალურ სტანდარტებს და უზრუნველყოფს მათ ეფექტურ აღსრულებას. ამასთან, მღვწეველი უზრუნველყოფს ორგანიზაციაში კოდექსით გათვალისწინებული ზოგადი პრინციპების და მინიმალური სტანდარტების დანერგვასა და დაცვას.

მუხლი 3. ეთიკის ზოგადი პრინციპები

მღვწეველი ვალდებულია:

ა) სადაზღვევო საქმიანობის განხორციელებისას მომხმარებლების, საზოგადოების, საკუთარი დასაქმებულებისა და სადაზღვევო ბაზრის სხვა მონაწილეების მიმართ მოქმედებდეს ეთიკის შემდეგი ზოგადი პრინციპების დაცვით:

- ა.ა) კეთილსინდისიერება;
- ა.ბ) წინდახედულობა;
- ა.გ) გულსხმიერება;
- ა.დ) სამართლიანობა;
- ა.ე) დისკრიმინაციის აკრძალვა;
- ა.ვ) გამჭვირვალობა;
- ა.ზ) პატიოსნება.

ბ) მომხმარებლის ინტერესი და პროფესიული ვალდებულებები დააყენოს პირად ინტერესებზე მაღლა, თავიდან აიცილოს ინტერესთა კონფლიქტი და დაიცვას მომხმარებლის პერსონალური და კონფიდენციალური ინფორმაცია;

გ) კონკურენტულ გარემოში იმოქმედოს სამართლიანად, კეთილსინდისიერად და არ შელახოს სადაზღვევო სექტორის ან/და ცალკეული მღვწეველის რეპუტაცია;

დ) იზრუნოს მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირების პროფესიული კომპეტენციის გაუმჯობესებაზე;

ე) უზრუნველყოს დასაქმებულთა მიერ დისციპლინის, ზნეობისა და ეთიკის ნორმების დაცვა.

მუხლი 4. პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები

1. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრულმა პირებმა „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული საქმიანობის განხორციელებისას უნდა დაიცვან პროფესიული ქცევის მინიმუმ შემდეგი სტანდარტები:

ა) კანონმდებლობის ცოდნა - სრულად უნდა იცნობდნენ სადაზღვევო საქმიანობის მარეგულირებელ კანონმდებლობას, სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო გედამხედველობის სამსახურის მიერ გამოცემულ ნორმატიულ აქტებსა და რეკომენდაციებს;

ბ) ობიექტურობა - სადაზღვევო მომსახურების განევისას უნდა შეინარჩუნონ ობიექტურობა. დაუშვებელია ნებისმიერი სახის საჩუქრის/სარგებლის მოთხოვნა ან მიღება, თუ აღნიშნული საფრთხეს შეუქმნის და გავლენას იქონიებს მგლვევლის მიერ მისაღები გადაწყვეტილების ობიექტურობაზე;

გ) სათანადო ინფორმირება - შეცდომაში არ უნდა შეიყვანონ სხვა პირები ინფორმაციის მიწოდებისას, სადაზღვევო მომსახურების განევისას, ხოლო მგლვევლი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სადაზღვევო პროდუქტის ან/და მომსახურების შესახებ სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაცია;

დ) შესაბამისი ქცევა — არ უნდა განახორციელონ ისეთი ქმედება/ქცევა, რაც მოიცავს არაკეთილსინდისიერ, განზრახ შეცდომაში შეყვანას ან ნებისმიერ სხვა ქმედებას, რაც უარყოფითად აისახება მათ პროფესიულ რეპუტაციაზე, კომპეტენტურობასა და კეთილსინდისიერებაზე.

მუხლი 5. მომხმარებლის ინტერესის დაცვა

1. მგლვევლი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებელზე ორიენტირებული, სამართლიანი, გამჭვირვალე და ხელმისაწვდომი მომსახურება.

2. მგლვევლი ვალდებულია:

ა) იმოქმედოს კეთილსინდისიერად, გულისხმიერად და წინდახედულად მომხმარებლის საუკეთესო ინტერესებიდან გამომდინარე;

ბ) მომხმარებლის მიმართ უზრუნველყოს თანასწორი მოპყრობა — რასის, კანის ფერის, ენის, სქესის, ასაკის, მოქალაქეობის, წარმოშობის, დაბადების ადგილის, საცხოვრებელი ადგილის, ქონებრივი ან წოდებრივი მდგომარეობის, რელიგიის ან რწმენის, ეროვნული, ეთნიკური ან სოციალური კუთვნილების, პროფესიის, ოჯახური მდგომარეობის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის, შეზღუდული შესაძლებლობების, სქესუალური ორიენტაციის, პოლიტიკური ან სხვა შეხედულებების, ან სხვა ნიშნის მიუხედავად, დაიცვას სამართლიანობის პრინციპები და არ მიაწიჭოს რაიმე ნიშნით უპირატესობა ერთი მომხმარებლის ინტერესებს მეორესთან შედარებით;

გ) უზრუნველყოს, ხელოვნური ინტელექტისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების ნებისმიერი სახით და ნებისმიერი მიზნობრივობით გამოყენების შემთხვევაში, ამ კანონმდებლარე ნორმატიული აქტით გათვალისწინებული ეთიკის გოგადი პრინციპების დაცვა;

დ) მომხმარებელს დროულად მიაწოდოს სადაზღვევო პროდუქტის და მომსახურების შესახებ სრული, აუცილებელი, გასაგები და უბუარო ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი ფორმით, რათა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ ინფორმირებული არჩევის გაკეთების შესაძლებლობა;

ე) განახორციელოს მომხმარებლის საჭიროების, მიზნებისა და მოთხოვნების შეფასება და უზრუნველყოს სადაზღვევო მომსახურების მიწოდება იმგვარად, რომ მომხმარებელმა ნათლად გაიგოს სადაზღვევო პროდუქტის ღირებულისა და მომსახურების ძირითადი მახასიათებლები;

ვ) დაიცვას მომხმარებლის ან/და ყოფილი მომხმარებლის შესახებ მის ხელთ არსებული ინფორმაციის/პერსონალური მონაცემების კონფიდენციალურობა, გარდა იმ შემთხვევებისა, თუ არსებობს მომხმარებლის თანხმობა ან/და მათი გამჟღავნება ნებადართულია კანონმდებლობით;

გ) სადაზღვევო შემთხვევის შედეგად დამდგარი ზიანის ადმინისტრირებისა და მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცესი წარმართოს დროულად, ეფექტურად და გამჭვირვალედ, კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების სრული დაცვით.

მუხლი 6. ინტერესთა კონფლიქტის მართვა

მღვმველი ვალდებულია, გაათაროს აუცილებელი ღონისძიებები ინტერესთა კონფლიქტის დროული იდენტიფიცირების, თავიდან აცილებისა და მართვის მიზნით.

მუხლი 7. პროფესიონალიზმი და კვალიფიკაციის შესაბამისობა

1. მღვმველი ვალდებულია, უზრუნველყოს დასაქმებულების შესაბამისი კვალიფიკაცია მომხმარებელთან ეფექტური კომუნიკაციისა და მაღალი პროფესიული სტანდარტების დასაცავად.

2. მღვმველი ვალდებულია, უზრუნველყოს მასთან დასაქმებული პირების სისტემატური განგრძობადი პროფესიული გადამგადება.

3. მღვმველმა უნდა შეიმუშაოს და დანერგოს პროფესიული განვითარების მექანიზმი, რომლებიც შეესაბამება საუკეთესო საერთაშორისო და ეროვნულ პრაქტიკას.

4. მღვდელი ვალდებულია, მუდმივად შეამოწმოს და დარწმუნდეს, რომ მასთან დასაქმებული თითოეული პირის საქმიანობა სრულ შესაბამისობაშია არსებულ კანონმდებლობასთან და ორგანიზაციის შიდა სტანდარტებთან.

მუხლი 8. პატიოსნება და გამჭვირვალობა

1. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირები ვალდებული არიან, პროფესიულ საქმიანობაში დაიცვან პატიოსნების და გამჭვირვალობის პრინციპები.

2. მღვდელის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ყველა ინფორმაცია უნდა იყოს სრული, აუცილებელი, გასაგები, უბიუროკრატიო და თავისდროული. დაუშვებელია მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა, მათ შორის ინფორმაციის დამალვით, არაზუსტად გადმოცემით ან მისი შერჩევით მიწოდებით.

3. რეკლამა და სარეკლამო მასალა არ უნდა შეიცავდეს ფაქტობრივად მცდარ, ორაზროვან/დამახინჯებელ ან გადაჭარბებულ ინფორმაციას, რომელიც შესაძლოა იქცეს მომხმარებლის მიერ შეცდომაში შემყვანი/არასწორი გადაწყვეტილების მიღების საფუძველი.

4. მღვდელის მიერ მომხმარებელთან ურთიერთობის დროს უზრუნველყოფილი უნდა იყოს დაგვების პირობების შესახებ ინფორმაციის დროული მიწოდება მათ შორის: სადაგვავო რისკების, გამონაკლისების, დაგვების ძალაში შესვლის დროის და სხვა არსებით პირობებზე.

5. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულმა პირებმა პროფესიული საქმიანობის დროს არ უნდა დაუშვან ისეთი მოქმედება ან უმოქმედოება, რომელიც გიანს მიაყენებს მომხმარებლის ინტერესს ან შელახავს სადაგვავო საქმეთრის სანდოობას.

მუხლი 9. კეთილსინდისიერება და სამართლიანობა

1. კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს დაგვების სამართლებრივი ურთიერთობების საფუძველს და განაპირობებს მხარეთა სანდოობაზე და გულწრფელობაზე დაფუძნებულ თანამშრომლობას სადაგვავო ურთიერთობის ყველა ეტაპზე, მათ შორის ხელშეკრულების დადებიდან მისი მოქმედების პერიოდში.

2. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულმა პირებმა ხელი უნდა შეუწყონ დაგვების სფეროში ცნობიერების ამაღლებას, უზრუნველყონ დაგვების მნიშვნელობის შესახებ სწორი და გამჭვირვალე ინფორმაციის მიწოდება ყველა დაინტერესებული პირისთვის.

3. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირების მიერ დაუშვებელია არაკეთილსინდისიერი ქმედებით უპირატესობის მიღება, რამაც შესაძლოა ზიანი მიაყენოს სადაზღვევო მომსახურების ხარისხს, მომხმარებლის ინტერესებს და სადაზღვევო სექტორის რეპუტაციას.

4. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირები ვალდებული არიან, პროფესიული საქმიანობის განხორციელებიდან დაიცვან სამართლიანობის და ობიექტურობის პრინციპები.

მუხლი 10. აღსრულების მექანიზმი

1. ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტის შესრულებაზე გადასმედველობას ახორციელებს სამსახური.

2. სამსახური უფლებამოსილია, გამოითხოვოს შესაბამისი ინფორმაცია და დოკუმენტები ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების მონიტორინგის მიზნით.

მუხლი 11. სანქცია

მფლვეველის ან/და ადმინისტრატორის მიერ ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დადგენილი ვითიკის ზოგადი პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, სამსახური უფლებამოსილია, გამოიყენოს „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული სანქციები.



საქართველოს
დაზღვევის სახელმწიფო
გედამხედველობის სამსახური



+995 32 223 44 10



info@insurance.gov.ge



letters@insurance.gov.ge



საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო გედამხედველობის სამსახური • ISSSG



თბილისი, ლევან მიქელაძის ქ. №3 საქართველო, 0179