საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის

ბრძანება №18

2017 წლის 3 აპრილი

ქ. თბილისი

მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2018 წლის 10 აგვისტოს ბრძანება №31 - ვებგვერდი, 15.08.2018წ.

„დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის 1-ლი პუნქტის, 21-ე მუხლის „მ“ პუნქტის, 2013 წლის 2 მაისის საქართველოს მთავრობის დადგენილება №102-ის თანახმად დამტკიცებული სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის დებულების მე-2 მუხლის „გ“, „ე“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, ამავე დადგენილების მე-3 მუხლის „ლ“ ქვეპუნქტის და მე-4 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, **ვბრძანებ:**

მუხლი 1

1. დამტკიცდეს „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქცია“ თანდართული სახით.
2. მზღვეველებმა, ამ ბრძანების თანდართული ინსტრუქციის მე-3 მუხლით გათვალისწინებული საინფორმაციო ფურცელი და მე-4 მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულების თავსართის სტანდარტული ფორმები, მოიყვანონ შესაბამისობაში ინსტრუქციით დადგენილ მოთხოვნებთან 2019 წლის 15 ოქტომბრამდე.

3. მზღვეველმა, რომელსაც სსიპ – საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურში (შემდგომ – სამსახური) წარდგენილი არ აქვს სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ დამტკიცებული „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ კონცეფცია“, წარადგინოს სამსახურში მზღვეველის სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ დამტკიცებული, თანდართული ინსტრუქციის პირველი მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შიდა პოლიტიკა 2019 წლის 10 ნოემბრამდე.

4. ამ ბრძანების თანდართული ინსტრუქციის მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულება მზღვეველებმა დააკმაყოფილონ არაუგვიანეს 2020 წლის 01 იანვრისა.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2018 წლის 10 აგვისტოს ბრძანება №31 - ვებგვერდი, 15.08.2018წ.
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

მუხლი 2

ეს ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

სსიპ – საქართველოს დაზღვევის
სახელმწიფო ზედამხედველობის
სამსახურის უფროსი **კონსტანტინე სულამანიძე**

მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქცია
(შემდგომ – ინსტრუქცია)

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2018 წლის 10 აგვისტოს ბრძანება №31 - ვებგვერდი, 15.08.2018წ.
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1. ეს ინსტრუქცია არეგულირებს მზღვეველის მიერ მომხმარებლისათვის სადაზღვევო მომსახურების გაწევის დროს სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაციის თანმიმდევრული მიწოდების საკითხებს და ემსახურება სადაზღვევო სექტორის სამომხმარებლო ბაზარზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვას, სისტემური რისკის კონტროლს, კონკურენტუნარიანი გარემოს შექმნას და პოტენციური რისკების შემცირებას.
2. ამ ინსტრუქციის შემუშავების მიზანია ქვეყანაში საბაზრო დისციპლინის განმტკიცებისა და სამომხმარებლო ბაზრის ეკონომიკური ეფექტიანობის ზრდა, ასევე სადაზღვევო სექტორისადმი მომხმარებელთა ცნობიერების ამაღლება და ნდობის განმტკიცება, მზღვეველის მიერ სადაზღვევო საქმიანობისას კეთილსინდისიერების, გულისხმიერებისა და წინდახედულობის პრინციპების დაცვა, მზღვეველების მიერ არამდგრადი და რეპუტაციული რისკის შემცველი ბიზნესმოდელების გამოყენების რისკის შემცირება, რაც ემსახურება კეთილსინდისიერი და ჯანსაღი კონკურენციისთვის აუცილებელი პირობების უზრუნველყოფას.

3. მზღვეველი ვალდებულია ჰქონდეს და დაიცვას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შიდა პოლიტიკა (შემდგომ – შიდა პოლიტიკა). შიდა პოლიტიკა უნდა ასახავდეს მზღვეველის მიერ გამოკვეთილ პრიორიტეტებსა და მეთოდოლოგიას, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით, შიდა პოლიტიკას ამტკიცებს მზღვეველის სამეთვალყურეო საბჭო.

4. მზღვეველი ვალდებულია ჰქონდეს და დაიცვას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცედურები, რომელთა აღწერილობა მომზადებულია ,,დაზღვევის ფუძემდებლური პრინციპების“ დაცვით. პროცედურებს ამტკიცებს მზღვეველის ის დირექტორი, რომელსაც მინიჭებული აქვს სრული ხელმძღვანელობითი და წარმომადგენლობითი უფლებამოსილება.

5. მზღვეველმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის სადაზღვევო მომსახურების თითოეული ეტაპის შესახებ სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაციის თანმიმდევრული მიწოდება, რაც მომხმარებელს არ უბიძგებს ისეთი გადაწყვეტილების მიღებისაკენ, რომელსაც იგი არ მიიღებდა უტყუარი და სრული ინფორმაციის ფლობის პირობებში.

6. მზღვეველის მიერ არ უნდა მოხდეს სადაზღვევო პროდუქტის მახასიათებლის შესახებ ისეთი ინფორმაციის განცხადება, რომელიც სინამდვილეს არ შეესაბამება ან შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი.

7. ეს ინსტრუქცია ვრცელდება მზღვეველზე, მის მიერ (მისი სახელით) მომხმარებლისათვის ნებისმიერი ფორმით, მათ შორის, დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებით, ყველა სახეობის სადაზღვევო საქმიანობის ფარგლებში, როგორც სავალდებულო, ასევე ნებაყოფლობითი დაზღვევის შემთხვევაში სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას.

8. ამ ინსტრუქციით განსაზღვრული ნორმების შესრულება სავალდებულოა საქართველოში მოქმედი ყველა მზღვეველისთვის.

9. სადაზღვევო მომსახურების გაწევის პროცესში მზღვეველის მიერ ამ ინსტრუქციით დადგენილი მოთხოვნების დარღვევა არ წარმოადგენს დაზღვევის ხელშეკრულების ბათილობის საფუძველს.

10. ამ ინსტრუქციის მე-3 და მე-4 მუხლების მოქმედება არ ვრცელდება სამოგზაურო დაზღვევის, „საქართველოს ტერიტორიაზე მოძრავი უცხო სახელმწიფოში რეგისტრირებული ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელის სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და „საქართველოს ტერიტორიაზე უცხოელი და მოქალაქეობის არმქონე სტუდენტის ჯანმრთელობისა და უბედური შემთხვევის დაზღვევის პირობებისა და წესის განსაზღვრის შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2020 წლის 10 სექტემბრის №572 დადგენილებით გათვალისწინებულ დაზღვევის სახეობებზე.

11. ამ ინსტრუქციის მე-3 და მე-4 მუხლების მოქმედება არ ვრცელდება ისეთ სადაზღვევო პროდუქტზე, რომელიც მოიცავს დაზღვეული რისკებისა და გამონაკლისების მცირე ჩამონათვალს, სადაზღვევო მომსახურების მიღების მარტივ და მოქნილ წესს.

12. ამ მუხლის მე-11 პუნქტით განსაზღვრული მახასიათებლების მქონე სადაზღვევო პროდუქტის მიწოდების დაწყებამდე, მზღვეველი ვალდებულია აცნობოს სამსახურს და შეტყობინებას დაურთოს შესაბამისი დაზღვევის ხელშეკრულების ნიმუში (დაზღვევის სტანდარტული პირობები).

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2020 წლის 17 ივნისის ბრძანება №43- ვებგვერდი, 18.06.2020წ.
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2020 წლის 28 სექტემბრის ბრძანება №46 - ვებგვერდი, 30.09.2020წ.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტებები

ამ ინსტრუქციის მიზნებისათვის გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) მომხმარებელი –

ა.ა) სადაზღვევო მომსახურების მიღების განზრახვის მქონე ფიზიკური პირი ან დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე დამზღვევი ფიზიკური პირი;

ა.ბ) დამზღვევი, დაზღვეული, მოსარგებლე ან/და მესამე (სამოქალაქო პასუხისმგებლობის დაზღვევიდან გამომდინარე პირი, რომელსაც ზიანი მიადგა) პირი, დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებების შესრულების ყველა ეტაპზე;

ბ) საინფორმაციო ფურცელი – სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე სადაზღვევო მომსახურების მიღების განზრახვის მქონე ფიზიკური პირი მომხმარებლისთვის სავალდებულოდ მისაწოდებელი დოკუმენტი, რომელიც მოიცავს მითითებას სადაზღვევო პროდუქტის პირობების შესახებ;

გ) ხელშეკრულების თავსართი – დოკუმენტი, რომელიც წინ უსწრებს ხელშეკრულების ყველა სხვა დებულებას, წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და მასში აღნიშნულია „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“;

დ) პრეტენზია – მომხმარებლის მიერ მზღვეველის მიმართ წარდგენილი ნებისმიერი (წერილობითი ან ზეპირი) განცხადება, რომლითაც იგი გამოხატავს უკმაყოფილებას მზღვეველის ან/და მის მიერ გაწეული სადაზღვევო მომსახურების/სადაზღვევო პროდუქტის მიმართ;

ე) დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება – მომხმარებლისთვის სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების, დაზღვევის ხელშეკრულების დადების და სადაზღვევო მომსახურების გაწევისათვის გამოყენებული კომუნიკაციის საშუალება, რომელიც არ საჭიროებს ხელშეკრულების მხარეების ერთდროულ ფიზიკურ დასწრებას;

ვ) დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება – დაზღვევის ხელშეკრულება, რომლის დადება განხორციელდა მზღვეველსა და მომხმარებელს შორის, მზღვეველის მიერ ორგანიზებული ერთი ან რამდენიმე დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებით;

ზ) მონაცემთა შენახვის სანდო საშუალება (შემდგომ – სანდო საშუალება) – მონაცემთა შენახვის ნებისმიერი საშუალება, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, შეინახოს პერსონალურად მისთვის განკუთვნილი ინფორმაცია იმგვარად, რომ ამ ინფორმაციის მიზნებიდან გამომდინარე შესაბამისი პერიოდის განმავლობაში მომხმარებელმა შეძლოს შენახული ინფორმაციის ნახვა და საჭიროების შემთხვევაში მოახდინოს მისი უცვლელი სახით რეპროდუცირება.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

მუხლი 3. მზღვეველის ვალდებულება სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე

1. მომხმარებლისათვის სადაზღვევო პროდუქტის შესახებ აუცილებელი გარემოებების წინასწარ გაცნობისა და ინფორმირებული არჩევანის გაკეთების მიზნით, სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე მზღვეველმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის პროდუქტის დეტალური აღწერილობის, უტყუარი, ზუსტი და არადამაბნეველი ინფორმაციის მიწოდება.

2. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების დროს, მატერიალური ფორმის გამოყენების შემთხვევაში ამავე ფორმით, ხოლო დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებისას სანდო საშუალებით, მზღვეველმა უნდა მიაწოდოს მომხმარებელს წინამდებარე ინსტრუქციის მოთხოვნების შესაბამისად მომზადებული საინფორმაციო ფურცელი, თუ ამ ინსტრუქციით სხვა რამ არ არის დადგენილი.

3. საინფორმაციო ფურცელზე დატანილი ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ ინფორმაციას და პასუხობდეს შემდეგ ტექნიკურ პარამეტრებს: მთლიანი ტექსტი შესრულებული უნდა იყოს არანაკლებ 12 შრიფტით; დაზღვევის გამონაკლისი და ყველა პირობა, რომელიც მზღვეველს ათავისუფლებს ანაზღაურების ვალდებულებისაგან, შესრულებული უნდა იყოს მუქი ნაბეჭდით.

4. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მზღვეველის სრული დასახელება;

ბ) დაზღვევის ხელშეკრულების სახე (სახელწოდება);

გ) დაზღვეული რისკის აღწერილობა და სადაზღვევო დაფარვის პირობები;

დ) პრემიის გარდა მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი სხვა ფინანსური ხარჯის გაწევის წინაპირობები, ოდენობა და წესი;

ე) ფრანშიზის სახე, ოდენობა და გამოყენების წინაპირობები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

ვ) დაზღვევის გამონაკლისი პირობების სრულყოფილი ჩამონათვალი;

ზ) სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას მზღვეველისთვის შეტყობინების გაგზავნის, მოთხოვნის წარდგენის, სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირების და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის ფორმა და ვადები.

შენიშვნა*: თუ სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ცალკეული პირობა (მაგ.: დაფარული რისკები, გამონაკლისები, ფრანშიზა ან სხვა) განისაზღვრება მომხმარებლის არჩევანის შესაბამისად, შეთავაზება უნდა მოიცავდეს ყველა შესაძლო ალტერნატივას.

5. თუ შეთავაზების ეტაპი მზღვეველის მხრიდან ხორციელდება ხელოვნური ინტელექტის გამოყენებით (მაგ: ,,ჩატ–ბოტი“ და ა.შ.) ან შეთავაზებისთვის გამოყენებულია ისეთი დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება, რომლის სპეციფიკიდან გამომდინარე მიზანშეწონილია ინფორმაციის თავისუფალი ფორმით მიწოდება, მზღვეველმა უნდა უზრუნველყოს ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულება საინფორმაციო ფურცლის მიწოდების გარეშე.

6. სადაზღვევო პროდუქტის სატელეფონო ფორმით შეთავაზებისას, ფიზიკური პირი, რომელიც წარმოადგენს მზღვეველს, ვალდებულია მომხმარებელს საუბრის დასაწყისში ცხადად და გასაგებად გააცნოს მზღვეველის დასახელება და სატელეფონო ზარის მიზანი. მომხმარებლის მხრიდან საუბრის გაგრძელებაზე თანხმობის მიღების შემდეგ მზღვეველის წარმომადგენელმა მომხმარებელს უნდა აცნობოს საკუთარი ვინაობა, კავშირი მზღვეველთან და მიაწოდოს ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია. ამასთან, შესაძლებელია, ამ მუხლის მე–4 პუნქტის „ა“, „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია მიეწოდოს მომხმარებელს სატელეფონო საშუალებით, ხოლო ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია სრულად, მომხმარებელთან შეთანხმებული სანდო საშუალების გამოყენებით.

7. საინფორმაციო ფურცლის წარდგენისას მომხმარებელს უნდა განემარტოს, რომ აღნიშნული

წარმოადგენს დაზღვევის პირობების შესახებ არასრულ ინფორმაციას. მომხმარებელს გარკვევით უნდა განემარტოს, რომ საინფორმაციო ფურცლის გაცნობა და მზღვეველის მიერ მასთან დაკავშირებული განმარტებების გაკეთება არ წარმოშობს სამართლებრივ შედეგებს და, შესაბამისად, მოთხოვნებს მხარეთა შორის.

8. სადაზღვევო პროდუქტის ზეპირი ფორმით შეთავაზებისას, მზღვეველმა უნდა უზრუნველყოს ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის ზეპირი ფორმით მიწოდება.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

მუხლი 4. მზღვეველის ვალდებულებები დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე

1. დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე მზღვეველმა მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ხელშეკრულება და მასთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტი (დაზღვევის ხელშეკრულება, დაზღვევის პოლისი, დანართები და დაზღვევის ხელშეკრულებით განსაზღვრული სხვა ინფორმაცია) მატერიალური ფორმით ან/და მხარეებს შორის შეთანხმებული დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით ურთიერთობისას სანდო საშუალების გამოყენებით.

2. მტკიცების ტვირთი, რომ მომხმარებელი სრულად იყო ინფორმირებული სადაზღვევო პროდუქტის პირობების თაობაზე და მან განაცხადა თანხმობა ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით (მათ შორის ხელშეკრულების პირობებში ცვლილებასთან დაკავშირებით) ეკისრება მზღვეველს.

3. მზღვეველი ვალდებულია დაზღვევის ხელშეკრულებას დაურთოს თავსართი სათაურით – „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“.

4. ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები, მე-3 მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“, „ბ“ „გ“ და „ე“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაციის გარდა, დამატებით უნდა მოიცავდეს:

ა) მითითებას, რომ ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები წარმოადგენს არასრულ ინფორმაციას დაზღვევის პირობების შესახებ და ჩამონათვალს ყველა იმ დოკუმენტისა და დანართის შესახებ, რომელიც წარმოადგენს დაზღვევის ხელშეკრულებას ან მის ნაწილს (დოკუმენტის სახელწოდება, მაიდენტიფიცირებელი მონაცემი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და ხელმისაწვდომობის წყარო). აღნიშნული მითითება წინ უნდა უსწრებდეს სხვა ინფორმაციას და შესრულებული უნდა იყოს მუქი ნაბეჭდით;

ბ) სადაზღვევო პერიოდისა და დაზღვევის ხელშეკრულების მოქმედების ვადას მათ დასაწყისსა და დასასრულზე ზუსტი (წელი, თვე, რიცხვი, დაზღვევის დაწყების დრო) მითითებით. ამასთან, დათქმას პირველი ან ერთჯერადი სადაზღვევო პრემიის გადახდამდე, მზღვეველის უფლებამოსილების შესახებ;

გ) სადაზღვევო თანხის ოდენობას;

დ) მითითებას, სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას მზღვეველისათვის შეტყობინების გაგზავნის, მოთხოვნის წარდგენის, სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირების და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის შესახებ დეტალური პროცედურების მომწესრიგებელ მუხლ(ებ)ზე;

ე) მომხმარებლის მიერ მზღვეველისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას და ამ ვალდებულების დარღვევის სამართლებრივ შედეგებს;

ე[1]) ინფორმაციას ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ (იმ მისამართის მითითების ჩათვლით, სადაც ასეთი შეტყობინება უნდა იყოს გაგზავნილი), თუ ხელშეკრულება დისტანციურად, სარეწის გარეთ, განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება. მათ შორის, ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ წესის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) ხელშეკრულების შეწყვეტის პირობებს;

ზ) მზღვეველთან პრეტენზიის წარდგენის ფორმებს; პრეტენზიების განხილვის პროცედურის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის წყაროს; მაქსიმალურ ვადას პასუხის მიღებისათვის შესაბამისი ფორმით გამოხატულ პრეტენზიაზე; მზღვეველის სტრუქტურულ ერთეულს (პირს), რომელშიც შესაძლებელია პრეტენზიის წარდგენა;

თ) მითითებას, დაზღვევის გამონაკლისი პირობების მომწესრიგებელ მუხლებზე და იმ პირობების ამომწურავ ჩამონათვალს, რომელიც მზღვეველის ვალდებულებისაგან გათავისუფლების საფუძვლებს ითვალისწინებს. ასევე, მითითებას დაზღვევის უჩვეულო გამონაკლის პირობებზე, რომელიც ჩვეულებრივ უცხოა მსგავსი ტიპის ხელშეკრულებებისთვის;

ი) მზღვეველის საზედამხედველო ორგანოს დასახელებას და მისამართს.

5. ხელშეკრულების თავსართში დატანილი ინფორმაცია უნდა პასუხობდეს შემდეგ ტექნიკურ პარამეტრებს: მთლიანი ტექსტი შესრულებული უნდა იყოს არანაკლებ 12 შრიფტით; დაზღვევის გამონაკლისი და ყველა პირობა, რომლებიც მზღვეველს ათავისუფლებს ანაზღაურების ვალდებულებისაგან შესრულებული უნდა იყოს მუქი ნაბეჭდით.

5[1]. თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, მზღვეველი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა ხელშეკრულების მნიშვნელოვან პირობებთან ერთად.

6. მზღვეველი თავისუფლდება ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული იმ მონაცემის (ცვლადი მონაცემი) ხელშეკრულების თავსართში მითითების ვალდებულებისაგან, რომელიც ასახულია სადაზღვევო პოლისში.

7. დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე, მომხმარებელს დეტალურად უნდა განემარტოს მის მიერ მზღვეველისათვის არსებითი გარემოებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებებისა და მნიშვნელობის თაობაზე, შესრულების ეტაპებსა და დარღვევის სამართლებრივ შედეგებზე მითითებით. ამასთან, მომხმარებელს უნდა განემარტოს, რომ მზღვეველი ხელმძღვანელობს მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციით.

8. თუ დაზღვევის ხელშეკრულების დასადებად, მომხმარებლის მოთხოვნით, გამოყენებულია ისეთი დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება, რომელიც არ იძლევა ამ მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების შესაძლებლობას, მზღვეველის მხრიდან ეს ვალდებულება უნდა შესრულდეს ხელშეკრულების დადების შემდეგ, დაუყოვნებლივ, მომხმარებელთან შეთანხმებული სანდო საშუალების გამოყენებით.

9. თუ სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების შემდეგ, დაზღვევის ხელშეკრულების დადებამდე, დაზღვევის პირობები შეიცვალა და მომხმარებელი კეთილსინდისიერად ეყრდნობა დაზღვევის პირობების შეცვლამდე მისთვის გაცნობილ ვერსიას, მზღვეველმა გონივრულ ვადაში უნდა აცნობოს ასეთი ცვლილების თაობაზე მომხმარებელს და დეტალურად განუმარტოს შეცვლილი/განახლებული პირობების შესახებ.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2022 წლის 21 ოქტომბრის ბრძანება №56- ვებგვერდი, 24.10.2022წ.

მუხლი 4[1]. ხელშეკრულებაზე უარის თქმა

1. მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების, ჯარიმისა და ზედმეტი გადასახადის გარეშე, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე:

ა) სიცოცხლის დაზღვევის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მისი დადებიდან 30 დღის ვადაში;

ბ) დაზღვევის ხელშეკრულების დისტანციურად ან სარეწის გარეთ დადების შემთხვევაში – მისი დადებიდან 14 დღის ვადაში.

2. პირობა, რომელიც მომხმარებელს აკისრებს გადასახადს ან/და ჯარიმას ხელშეკრულებაზე უარის

თქმის შემთხვევისთვის, ბათილია.

3. ამ მუხლის პირველი პუნქტის მოქმედება არ ვრცელდება:

ა) იმ მომსახურებაზე, რომლის ფასი 30 ლარს არ აღემატება;

ბ) სადაზღვევო ხელშეკრულებებზე, რომელთა მოქმედების ვადა უარის თქმის უფლების პერიოდზე ნაკლებია;

გ) ძირითად ხელშეკრულებასთან დაკავშირებულ დაზღვევის ხელშეკრულებაზე, როდესაც ძირითადი ხელშეკრულება არ მოიცავს უარის თქმის უფლებას;

დ) დაზღვევის ხელშეკრულებაზე, რომლის ფასი დამოკიდებულია ფინანსურ ბაზარზე განხორციელებულ ცვლილებაზე, რაც მზღვეველის კონტროლს არ ექვემდებარება და რასაც შეიძლება ადგილი ჰქონდეს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების ვადის განმავლობაში;

ე) თუ დამზღვევმა/დაზღვეულმა, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების ვადის გასვლამდე, პირდაპირ და მკაფიოდ მოითხოვა, დაზღვევის ხელშეკრულების პირობების გათვალისწინებით, მომსახურების მიღება და მზღვეველმა მიაწოდა ინფორმაცია, რომ შესაბამისი მომსახურების მიღებით იგი კარგავს უარის თქმის უფლებას.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2022 წლის 21 ოქტომბრის ბრძანება №56- ვებგვერდი, 24.10.2022წ.

მუხლი 5. მზღვეველის ვალდებულება დაზღვევის ხელშეკრულების დადების შემდეგ

1. იმ შემთხვევაში, თუ მოსალოდნელია ხელშეკრულების პირობების ცვლილება, მზღვეველმა აღნიშნულის შესახებ დამზღვევს უნდა აცნობოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წინასწარი შეტყობინების ფორმით. ამასთან, შეტყობინება უნდა მიეწოდოს დამზღვევს უშუალოდ. ამ პუნქტის მიზნებისთვის, დაუშვებელია შეტყობინების მიწოდება, ინფორმაციის ვებგვერდზე განთავსების გზით.

2. მზღვეველსა და დამზღვევს შორის ორმხრივი შეთანხმების საფუძველზე დასაშვებია წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების გაუქმება იმ შემთხვევაში, თუ დაზღვევის ხელშეკრულების პირობები იცვლება მომხმარებლის სასარგებლოდ.

3. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს შეთანხმებული დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების ცვლილება, თუ აღნიშნული არ ეწინააღმდეგება ხელშეკრულებას ან/და სადაზღვევო პროდუქტის ბუნებას.

4. მომხმარებლის მიერ სადაზღვევო პროდუქტის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, მზღვეველმა მას, ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე, გონივრულ ვადაში უნდა მიაწოდოს დაზღვევის ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული სტანდარტული ინფორმაცია.

5. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში (მათ შორის დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების დროს), მზღვეველი ვალდებულია მას გონივრულ ვადაში, ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე, მატერიალური ფორმით, მიაწოდოს დაზღვევის პირობებთან დაკავშირებული ყველა თანხმლები დოკუმენტი (დაზღვევის ხელშეკრულება, დაზღვევის პოლისი, დანართები და დაზღვევის ხელშეკრულებით განსაზღვრული სხვა ინფორმაცია).

6. დაზღვევის ხელშეკრულების მხარეები უფლებამოსილი არიან, ხელშეკრულების ნებისმიერი ფორმით დადებისას, შეთანხმდნენ ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში ინფორმაციის წინასწარ განსაზღვრული ერთი ან რამდენიმე დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებით გაცვლაზე და ასევე, იმ ინფორმაციის ჩამონათვალზე, რომელზე წვდომის (მათ შორის დაზღვეულის მიმართ) უზრუნველყოფის ვალდებულებას იღებს მზღვეველი. ამ ვალდებულების შესასრულებლად მზღვეველმა უნდა გამოიყენოს მხოლოდ სანდო საშუალება.

[7. მზღვეველმა უნდა მიაწოდოს დამზღვევს ინფორმაცია სადაზღვევო შესატანის (პრემიის) გადახდის გრაფიკით გათვალისწინებული შესაბამისი პერიოდისთვის გადასახდელი თანხის ოდენობის და

თარიღის შესახებ, მხარეთა შორის შეთანხმებული თითოეული გადახდის თარიღამდე არანაკლებ 1 (ერთი) და არაუმეტეს 5 (ხუთი) კალენდარული დღით ადრე.

8. დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე სადაზღვევო შესატანის ან/და სხვა ნებისმიერი დავალიანების წარმოშობის შემთხვევაში მზღვეველი ვალდებულია, დამზღვევს მიაწოდოს ინფორმაცია დავალიანების ოდენობის შესახებ მისი წარმოშობიდან არაუგვიანეს 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში.
9. დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე სადაზღვევო შესატანის ან/და სხვა დავალიანების გადაუხდელობის ან/და დაზღვევის ხელშეკრულების სხვა პირობების გამო, სადაზღვევო მომსახურებით სარგებლობის შეზღუდვამდე/დაზღვევის ხელშეკრულების მოშლამდე მზღვეველი ვალდებულია, აღნიშნულის თაობაზე გააფრთხილოს დამზღვევი შესაბამისი ვადის მითითებით.
10. დაზღვევის ხელშეკრულების ვადაზე ადრე მოშლის ან ვადის გასვლით ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდეგ, თუ დამზღვევს მზღვეველის წინაშე გააჩნია ფინანსური ვალდებულება, მზღვეველი ვალდებულია, აღნიშნულის თაობაზე აცნობოს ფიზიკურ პირ დამზღვევს არაუგვიანეს ხელშეკრულების მოშლიდან/შეწყვეტიდან 7 (შვიდი) კალენდარული დღის, ხოლო იურიდიულ პირ დამზღვევს – არაუგვიანეს 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღის ვადაში.
11. დამზღვევის ინიციატივით ხელშეკრულების ვადაზე ადრე მოშლის შემთხვევაში, თუ დამზღვევს მზღვეველის წინაშე გააჩნია მიმდინარე ან სამომავლოდ შესასრულებელი ფინანსური ვალდებულება, მზღვეველი ვალდებულია, აღნიშნულის თაობაზე დამზღვევს მიაწოდოს ინფორმაცია, მოშლის თაობაზე შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 7 (შვიდი) კალენდარული დღის ვადაში.
12. ამ მუხლის მე-7-მე-11 პუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია მზღვეველმა დამზღვევს უნდა მიაწოდოს ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე მატერიალური ფორმით, ან მხარეთა შორის შეთანხმებული არანაკლებ ერთი სანდო საშუალების გამოყენებით. ამ პუნქტის მიზნებისათვის, დაუშვებელია, მხარეთა შორის დაზღვევის ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობები ჩაითვალოს შეტყობინების მიწოდებად.
13. წინამდებარე მუხლის მე-7-მე-11 პუნქტებით დადგენილი ინფორმირების ვალდებულების დარღვევისათვის მზღვეველი პასუხს არ აგებს, თუ დამზღვევისთვის ინფორმაციის მიწოდება ვერ მოხდა დამზღვევის მიერ საკონტაქტო ინფორმაციის შეცვლის გამო, რის თაობაზეც მზღვეველი არ ყოფილა სათანადო წესით ინფორმირებული. (ამოქმედდეს 2025 წლის 1 თებერვლიდან)].
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2024 წლის 22 ნოემბრის ბრძანება №72 - ვებგვერდი, 22.11.2024წ.

მუხლი 6. მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

1. მზღვეველი ვალდებულია სადაზღვევო საქმიანობის ყველა ეტაპზე ჰქონდეს მზღვეველის სრული ხელმძღვანელობითი და წარმომადგენლობითი უფლებამოსილების მქონე დირექტორის მიერ დამტკიცებული, მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურა/პროცედურები (შემდგომ – პროცედურები) და განსაზღვროს პრეტენზიების განხილვაზე პასუხისმგებელი დამოუკიდებელი სტრუქტურული ერთეული/პირი.

2. პროცედურები უნდა მოიცავდეს სულ მცირე:

ა) მომხმარებელთა პრეტენზიების სტანდარტული წერილობითი ფორმით მიღებისა და განხილვის პროცედურის აღწერას, ხოლო თუ სადაზღვევო მომსახურება მოიცავს პრეტენზიების ელექტრონული ფორმით ან/და პრეტენზიების ზეპირი (სატელეფონო და სხვა) სახით მიღებას ან/და განხილვას, შესაბამისი ფორმით წარდგენილი პრეტენზიის მიღების/განხილვის პროცედურებს;

ბ) პრეტენზიის წარდგენის სტანდარტულ მატერიალურ და შესაბამის შემთხვევებში ელექტრონულ ფორმას;

გ) მზღვეველის მიერ მომხმარებლების პრეტენზიების აღრიცხვის წესს;

დ) პრეტენზიის განხილვის ვადასა და მომხმარებლისთვის პასუხის მიწოდების წესს;

ე) მომხმარებლის განცხადების/გამოხატული უკმაყოფილების პრეტენზიად დაკვალიფიცირების კრიტერიუმებს;

ვ) მომხმარებლისთვის მისი პრეტენზიის შესწავლის, საქმის მასალების მიწოდების წესსა და ვადებს.

3. მზღვეველი ვალდებულია განუხრელად დაიცვას პროცედურები და:

ა) უზრუნველყოს მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურის ხელმისაწვდომობა, საჯაროობა მზღვეველის ვებგვერდზე გამოქვეყნების გზით;

ბ) უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის პრეტენზიის სტანდარტული წერილობითი და შესაბამის შემთხვევებში, ელექტრონული ფორმის ხელმისაწვდომობა;

გ) ამ ინსტრუქციის შესაბამისად, პრეტენზიად დააკვალიფიციროს მომხმარებლის განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება ყველა იმ შემთხვევაში, როდესაც განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება ეხება შემდეგი კატეგორიის მოთხოვნებიდან სულ მცირე ერთ-ერთს:

გ.ა) განცხადება უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე მზღვეველის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრული ან ნაწილობრივი ცვლილება, შესაბამისი დასაბუთების წარმოდგენა ან/და სხვა მიზნით გადახედვა (კატეგორია 1);

გ.ბ) განცხადება უკავშირდება სადაზღვევო ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში/მისი დასრულების შემდგომ, მომსახურებასთან დაკავშირებული ხარვეზის აღმოფხვრასა ან/და სხვა მასთან დაკავშირებულ საკითხთან მიმართებით უკმაყოფილებას, მათ შორის, უკმაყოფილება ცხელი ხაზის საქმიანობასთან, მზღვეველის თანამშრომლის/წარმომადგენლის საქმიანობასა ან/და მის მიერ გაწეულ კონსულტაციასთან დაკავშირებით და სხვ.(კატეგორია 2);

გ.გ) განცხადება უკავშირდება მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტების მიწოდებასთან/მიუწოდებლობასთან დაკავშირებით (კატეგორია 3);

გ.დ) განცხადება უკავშირდება ნებისმიერ სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნას (გარდა ამ პუნქტის „გ.ა“, „გ.ბ“ და „გ.გ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული შემთხვევებისა და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის თაობაზე პირველადი მოთხოვნისა) (კატეგორია 4);

დ) ელექტრონული ფორმით პრეტენზიის მიღებისას, პრეტენზიის განმცხადებელს ელექტრონულად დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება;

ე) შეისწავლოს პრეტენზია გონივრულ ვადაში და დაუყოვნებლივ აცნობოს პრეტენზიის განმცხადებელს შესწავლის შედეგები. წერილობითი სახით წარდგენილი პრეტენზიის შემთხვევაში, აცნობოს განმცხადებელს პრეტენზიის შესწავლის შედეგები მატერიალური ან/და ელექტრონული ფორმით (პრეტენზიის მიღების ან მხარეთა შორის შეთანხმებული ფორმის შესაბამისად), არაუმეტეს პრეტენზიის მიღებიდან 30 კალენდარული დღის განმავლობაში. მზღვეველის მიერ გაცემული პრეტენზიის შესწავლის შედეგები უნდა მოიცავდეს არგუმენტირებულ დასაბუთებას და თუ შესაძლებელია, შეიცავდეს პრეტენზიის რეგულირების პირობების შეთავაზებას;

ვ) დოკუმენტების შენახვის კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადის განმავლობაში მუდმივად ჰქონდეს მიღებული პრეტენზიების შესახებ განახლებული მონაცემები (ჩანაწერები), რომლებიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ სავალდებულო ინფორმაციას: პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის შესახებ მონაცემებს, პრეტენზიის ხასიათს, მზღვეველის პასუხის შინაარსს, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებულ ღონისძიებებსა და საბოლოო შედეგს;

ზ) მიაწოდოს მომხმარებელს გონივრულ ვადაში მოთხოვნის შემთხვევაში ან/და საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს, ამ პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტში მითითებული ინფორმაცია და შესაბამისი არგუმენტირებული დასაბუთება, პრეტენზიის რეგულირების პროცედურულ ან/და შინაარსობრივ საკითხებთან მიმართებით (მოთხოვნის შესაბამისად), ასევე იმ ექსპერტის მოსაზრების (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), პროცედურებისა და მეთოდოლოგიის აღწერილობასთან დაკავშირებით, რომელთა გამოყენებითაც მოხდა პრეტენზიის შესწავლა და მითითებული გარემოებების გამოკვლევა, სამსახურის მიერ განსაზღვრული ვადის დაცვით.

4. ამ მუხლის მე-3 პუნქტში განსაზღვრული ვალდებულებები არ ვრცელდება მზღვეველზე იმ შემთხვევაში, თუ:

ა) მზღვეველს უკვე განხილული აქვს იმავე მომხმარებლის იმავე მოთხოვნაზე პრეტენზია;

ბ) პრეტენზიის მიზეზს წარმოადგენს შეფერხებები მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევისას ან უარი მომსახურების გაწევაზე, რომელიც განპირობებულია „უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

მუხლი 7. მზღვეველის მიერ სამსახურში პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგება

1. მზღვეველი ვალდებულია აღრიცხოს მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ ინსტრუქციის დანართი 1-ით გათვალისწინებული მონაცემების და მიაწოდოს სამსახურს მზღვეველის ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილების მქონე პირის ან მის მიერ გაცემული შესაბამისი უფლებამოსილების საფუძველზე, ანგარიშგების მომზადებაზე პასუხისმგებელი პირის მიერ კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით დამოწმებული ანგარიშგება, ელექტრონულ მისამართზე: cp@insurance.gov.ge.

2. ანგარიშგების წარდგენა უნდა განხორციელდეს არაუგვიანეს ყოველი თვის 10 რიცხვისა და მოიცავდეს წინა კალენდარული თვის (საანგარიშო თვე) განმავლობაში მიღებული პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციას და იმ პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციას, რომელიც მიღებულ იქნა საანგარიშო თვემდე და განხილვა დასრულდა საანგარიშო თვეში ან დასრულებული არ არის, ან დასრულდა და მინიჭებული აქვს თანდართული დანართის მე-5 პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სტატუსი. აღნიშნული ანგარიშგების წარდგენა ხორციელდება MS Excel ფორმატით, სამსახურის მიერ მოწოდებული ფორმისა და ფორმულების დაცვით, რომელთა დარღვევაც დაუშვებელია.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ანგარიშგების გარდა, მზღვეველი საანგარიშო თარიღის შესაბამისად, წარუდგენს სამსახურს ინსტრუქციით გათვალისწინებულ შიდა პოლიტიკას, პროცედურას (სხვა), გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც შესაბამისი შიდა პოლიტიკა/პროცედურა (სხვა) წარდგენილია სამსახურში და მასში არ შესულა რაიმე ცვლილება ან დამატება. ცვლილების ან დამატების შემთხვევაში იგზავნება მხოლოდ განახლებული ინფორმაცია.

3^1. საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსი უფლებამოსილია მზღვეველის მიმართ დაადგინოს, ამ მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაციის (მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგების/სხვა დოკუმენტების) სამსახურში წარდგენის განსხვავებული პერიოდულობა.

4. მზღვეველისგან სხვა დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვა შესაძლებელია განხორციელდეს სამსახურის შესაბამისი მოთხოვნის საფუძველზე.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2023 წლის 13 დეკემბრის ბრძანება №62 - ვებგვერდი, 14.12.2023წ.

მუხლი 8. სანქციები

მზღვეველის მიერ ამ ინსტრუქციით დადგენილი მოთხოვნების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, საქართველოს დაზღვევის სახელწიფო ზედამხედველობის სამსახური უფლებამოსილია, გამოიყენოს „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული სანქციები.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

დანართი 1

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2018 წლის 10 აგვისტოს ბრძანება №31 - ვებგვერდი, 15.08.2018წ.
საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2019 წლის 25 სექტემბრის ბრძანება №37- ვებგვერდი, 27.09.2019წ.

მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგება

1. მზღვეველი ვალდებულია აღრიცხოს წერილობითი (მატერიალური/ელექტრონული) ფორმით მიღებული პრეტენზიების შესახებ მონაცემები შემდეგი მახასიათებლების მიხედვით:

ა) პრეტენზიის მიღების თარიღი;

ბ) სადაზღვევო პოლისის ნომერი;

გ) პრეტენზიის საიდენტიფიკაციო ნომერი;

დ) პრეტენზიის კატეგორია;

ე) პრეტენზიის განხილვის სტატუსი;

ვ) პრეტენზიის განხილვის შედეგების მომხმარებლისათვის შეტყობინების თარიღი (შემდგომ – პასუხის მიწოდების თარიღი).

2. პრეტენზიის მიღების თარიღია მომხმარებლის პრეტენზიის მზღვეველისთვის ფაქტობრივად ჩაბარების თარიღი.

3. პრეტენზიის საიდენტიფიკაციო ნომერი წარმოადგენს მზღვეველის მიერ თითოეული პრეტენზიისათვის მინიჭებულ უნიკალურ ნომერს.

4. პრეტენზიის კატეგორია მზღვეველმა უნდა მიაკუთვნოს ინსტრუქციის მე-6 მუხლის მესამე პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კატეგორიებიდან ერთ-ერთს. ამასთან, თუ პრეტენზიის შინაარსი მიეკუთვნება ორ ან მეტ კატეგორიას, ანგარიშგების მიზნებისათვის მათი აღრიცხვა ხორციელდება დამოუკიდებლად.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2022 წლის 21 ოქტომბრის ბრძანება №56- ვებგვერდი, 24.10.2022წ.

5. მზღვეველმა პრეტენზიის განხილვის სტატუსი უნდა მიაკუთვნოს შემდეგიდან ერთ-ერთ ეტაპს:

ა) განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია მიჩნეულია საფუძვლიანად და მომხმარებლის პრეტენზია

დაკმაყოფილდა/მიღებულია გადაწყვეტილება დაკმაყოფილების შესახებ;

ბ) განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია ნაწილობრივ მიჩნეულია საფუძვლიანად და მომხმარებლის პრეტენზია დაკმაყოფილდა ნაწილობრივ/მიღებულია გადაწყვეტილება ნაწილობრივი დაკმაყოფილების შესახებ;

გ) განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია მიჩნეულია უსაფუძვლოდ და მომხმარებლის პრეტენზია არ დაკმაყოფილდა/მიღებულია გადაწყვეტილება დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ;

დ) პრეტენზიის განხილვა არ არის დასრულებული;

ე) განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია (რომელიც არ უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემას) მიჩნეულია საფუძვლიანად, მაგრამ საჭიროა დამატებითი ღონისძიებების გატარება მომხმარებლის პრეტენზიის დასაკმაყოფილებლად.

6. პასუხის მიწოდების თარიღია ის თარიღი, როდესაც ამ დანართის მე-5 პუნქტის „ა“, „ბ“, „გ“ ან „ე“ ქვეპუნტებით გათვალისწინებული სტატუსის მინიჭების თაობაზე მიეწოდა ინფორმაცია მომხმარებელს.

7. გრაფა „შენიშვნა“ ივსება პრეტენზიის კატეგორიისათვის ამ დანართის მე-5 პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული სტატუსის მინიჭების შემთხვევაში და/ან პრეტენზიასთან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაციის წარდგენის მიზანშეწონილობის შემთხვევაში.

ანგარიშგება – მონაცემები პრეტენზიების შესახებ

მზღვეველის სახელწოდება:

საანგარიშო პერიოდი:

№	პრეტენზიის მიღების თარიღი	სადაზღვევო პოლისის ნომერი	პრეტენზიის საიდენტიფიკაციო ნომერი	პრეტენზიის კატეგორია	პრეტენზიის განხილვის სტატუსი	პასუხის მიწოდების თარიღი	შენიშვნა
1							
2							
3							