

რეკომენდაცია

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მინიმალური სტანდარტების შესახებ

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური, მისთვის „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით მინიჭებული უფლებამოსილების (მე-20 მუხლი (1), 21-ე მუხლი „ლ“ ქვეპუნქტი) ფარგლებში და სამსახურის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან მიმართებით შემოსული განცხადებების შესწავლის, ანალიზისა და განზოგადების შედეგად, გასცემს შემდეგი სახის რეკომენდაციას:

1. მზღვევლის მიერ შედგენილი სტანდარტული ხელშეკრულებები (პირობები) მაქსიმალურად უნდა გამორიცხავდეს ორაზროვანი და ბუნდოვანი დებულებების გამოყენებას.

ზემოაღნიშნული შეეხება როგორც ხელშეკრულების ტექნიკურ მხარეს (მაგალითად, საგამონაკლისო პირობების ვიზუალური თვალსაჩინოება), ისე შინაარსობრივ მოთხოვნებს (მაგ.: სადაზღვევო დაფარვის საგამონაკლისო პირობების თავმოყრა (მუხლად/პუნქტად), რომ ასეთი მნიშვნელობის მქონე ცალკეული დებულებები დამაბნეველად არ იყოს გაბნეული ხელშეკრულების სხვადასხვა ნაწილებში). დაზღვევის ხელშეკრულების სისტემური და შინაარსობრივი გამართულობა ხელს უწყობს ხელშეკრულების ერთიან კონტექსტში აღქმას და მისი აზრის დაზუსტებას.

2. მზღვეველმა დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე მომხმარებელს ნათლად და ამომწურავად უნდა განუმარტოს ხელშეკრულების შინაარსი.

კერძოდ, სწორი სახელშეკრულებო მოლოდინის ჩამოსაყალიბებლად მომხმარებელმა ზუსტად უნდა იცოდეს სადაზღვევო დაფარვის მოცულობა, პირობები და ის შემთხვევები, რომელიც არ ექვემდებარება ანაზღაურებას. სადაზღვევო კომპანიის მზაობა ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებისას. გულისხმობს არამხოლოდ ფინანსურ მზაობას, არამედ სადაზღვევო კომპანიის პოლიტიკით განსაზღვრულ უნარს/ნებას, კეთილსინდისიერად განმარტოს და შეასრულოს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები.

3. მზღვეველმა კონკრეტულ სადაზღვევო პროდუქტთან მიმართებაში მომსახურების გაწევასა ან/და სადაზღვევო შემთხვევასთან დაკავშირებით, დაზღვეულს უნდა აცნობოს სადაზღვევო ორგანიზაციის სტრუქტურულ ერთეულებს შორის შეთანხმებული, შეჯერებული და დაზუსტებული ინფორმაცია/პოზიცია.

დამზღვევთან კონტრაქტირებისას კეთილსინდისიერი ქცევის სტანდარტის დაცვა ვრცელდება სადაზღვევო კომპანიის მხრიდან მომხმარებელთან ურთიერთობის

ნებისმიერ ეტაპზე როგორც შეთავაზებისა და ხელშეკრულების დადებისას, ასევე, დაზღვეულთან სატელეფონო ფორმით კომუნიკაციისა და ინფორმაციის მიწოდებისას, „ოჯახის ექიმის“ მიერ ინფორმაციის მიწოდებისას (დანიშნული სამედიცინო მანიპულაცია/მედიკამენტები რამდენად ექვემდებარება სადაზღვევო ანაზღაურებას) სადაზღვევო კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს, რომ მისი ყველა რგოლის/სტრუქტურული ერთეულის პოზიცია ემყარებოდეს სრულყოფილ და მომხმარებლისთვის გასაგებ დასაბუთებას. დაუშვებელია სადაზღვევო კომპანიის მიერ ერთსა და იმავე სადაზღვევო შემთხვევასთან მიმართებით დაუსაბუთებელი და გონივრული საფუძვლების გარეშე, პოზიციების არათანმიმდევრულად განვითარება და/ან შეცვლა.

4. მზღვეველმა, მომხმარებლის მიერ სადაზღვევო ანაზღაურების მოთხოვნის წარდგენისას, სადაზღვევო შემთხვევის აღიარებისა და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის მზაობაზე გადაწყვეტილება მომხმარებელს უნდა აცნობოს გონივრულ ვადაში. სადაზღვევო ანაზღაურების მოთხოვნის სრულად ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილებაზე უარი, მზღვეველმა უნდა დაასაბუთოს მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულებისა და კანონმდებლობის შესაბამისად. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში კი, მზღვეველმა უნდა გასცეს სადაზღვევო ანაზღაურების ან მისი ნაწილის გაცემაზე დასაბუთებული უარი წერილობითი ფორმით.

მზღვეველმა, როგორც ხელშეკრულების დადებისას, ისე მთელი სახელშეკრულებო პერიოდის განმავლობაში, უნდა იხელმძღვანელოს პრინციპით Pacta sunt servanda. აღნიშნულ პროცესში მზღვეველმა უნდა დაიცვას დამზღვევთან გამჭვირვალე და ეფექტური კომუნიკაციის პრინციპები. სადაზღვევო ანაზღაურებაზე შეუთანხმებლობის შემთხვევაში მზღვეველმა არ უნდა დააბრკოლოს დამზღვევის მიერ საკუთარი უფლების კანონით დადგენილ ინსტანციებში დაცვის ინტერესი. კლიენტის ინტერესებზე ორიენტირება სადაზღვევო კომპანიისთვის უნდა წარმოადგენდეს არამხოლოდ მარკეტინგული პოლიტიკისა და კომპანიის რეპუტაციული რისკების პრევენციის ნაწილს, არამედ უპირველესად, კეთილსინდისიერი კონტრაქტების სტანდარტის დაცვის აუცილებელ პირობას.

