



საქარო სამართლის იურიდიული პირის

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის

ბრძანება

163-01-4-201809281821



N 01/163-ო
28/09/2018

ქ.თბილისი

მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული ვალდებულებების შესრულების დისტანციური მონიტორინგის მეთოდური სახელმძღვანელოს დამტკიცების შესახებ

„დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის „ლ“ ქვეპუნქტის, 2013 წლის 02 მაისის საქართველოს მთავრობის №102 დადგენილებით დამტკიცებული სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის დებულების მე-3 მუხლის „კ“ ქვეპუნქტის, ამავე დებულების მე-4 მუხლის მე-2 პუნქტის „თ“ ქვეპუნქტის და ამავე მუხლის 4¹ პუნქტის საფუძველზე,

ვბრძანებ:

1. დამტკიცდეს „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული ვალდებულებების შესრულების დისტანციური მონიტორინგის მეთოდური სახელმძღვანელო“ თანდართული სახით.
2. სამსახურის შესაბამის სტრუქტურულ ერთეულებს დაევალოთ იხელმძღვანელონ ამ ბრძანებით დამტკიცებული მეთოდური სახელმძღვანელოს თანახმად.
3. სამსახურის ინფორმაციული ტექნოლოგიების მართვის სამმართველოს დაევალოს ბრძანების გამოქვეყნება სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის ვებ-გვერდზე.
4. ამ ბრძანების გასაჩივრება შეიძლება თბილისის საქალაქო საქმეთა ადმინისტრაციულ კოლეგიაში (ქ. თბილისი, დ. აღმაშენებლის ხეივანი, მე-12 კილომეტრი, №6) მისი გაცნობიდან ერთი თვის ვადაში.
5. ბრძანება ძალაშია ხელმოწერისთანავე.

ირაკლი თუთარაშვილი

სამსახურის უფროსის მოვალეობის შემსრულებელი

დანართი

მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული ვალდებულებების შესრულების დისტანციური მონიტორინგის მეთოდური სახელმძღვანელო

1. შესავალი

1. მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული ვალდებულებების შესრულების დისტანციური მონიტორინგის მეთოდური სახელმძღვანელოს (შემდგომ - სახელმძღვანელო) მიზანია მონიტორინგის ფორმატის და იმ მეთოდების განსაზღვრა, რომლის ფარგლებშიც უნდა განხორციელდეს სადაზღვევო ორგანიზაციების შეფასება მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული საქმიანობის მიმართულებით.
2. სახელმძღვანელო შემუშავებულია „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონისა (შემდგომ - კანონი) და სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ №18 ბრძანების (შემდგომ - ინსტრუქცია) მოთხოვნათა შესაბამისად.

2. მზღვეველის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ვალდებულების არსი

(თეორიულ-სამართლებრივი გზამკვლევი)

მზღვეველის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკანონმდებლო რეგლამენტაციას ობიექტური აუცილებლობა და ევროპის ქვეყნების საუკეთესო პრაქტიკა განაპირობებს. დაზღვევა, თავისი არსით, ნდობაზე დაფუძნებული კომპლექსური ფინანსური პროდუქტია – მომსახურების მიმღები მხარე მზღვეველის მიერ დაპირებულ შესრულებას იღებს არა მყისიერად, ხელშეკრულების დადებისთანავე, არამედ გარკვეული პერიოდის შემდეგ და მხოლოდ დაზღვევის ხელშეკრულებით დადგენილი წინაპირობების რეალიზაციის შემთხვევაში. ცხადია, რომ მზღვეველი, როგორც დაზღვევის პროდუქტის პროფესიონალი მიმწოდებელი სადაზღვევო მომსახურების მიწოდების ნებისმიერ ეტაპზე მნიშვნელოვნად მეტ ინფორმაციას ფლობს სადაზღვევო პროდუქტის შესახებ, ვიდრე დამზღვევი.

სადაზღვევო ურთიერთობებში ინფორმაციულ უპირატესობას თავისი კუთხით დამზღვევიც ფლობს – მას მნიშვნელოვნად მეტი ინფორმაცია აქვს დაზღვევის ობიექტის შესახებ, ვიდრე მზღვეველს. ნიშანდობლივია რომ, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის დაზღვევის ხელშეკრულების თავით, მხოლოდ დამზღვევის მიერ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებაა დადგენილი. მზღვეველის მიერ

დამზღვევისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება არ არის სათანადოდ რეგულირებული. ამ კუთხით საგულისხმოა, რომ ქართული სასამართლო პრაქტიკაც განუწყვეტლივ დამზღვევის, როგორც სუსტი მხარის, დაცვის აუცილებლობაზე მიუთითებს. მოქმედი საკანონმდებლო ჩარჩოს და ინფორმაციული ასიმეტრიის პირობებში მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვა და უპირველესად მათთვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების შემოწმება განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს.

მომხმარებლისთვის ფინანსური პროდუქტების არასწორი, გაუმჭვირვალე მიწოდების პრაქტიკა საფრთხისშემცველია არა მხოლოდ დამზღვევის ინტერესებისთვის, არამედ უშუალოდ მზღვეველის ფინანსური მდგომარეობისთვისაც, ვინაიდან იგი დაკავშირებულია ისეთ სამ მნიშვნელოვან რისკთან, როგორცაა:

- 1) სამართლებრივი და რეპუტაციული რისკი (სარჩელების, „უკმაყოფილო“ მომხმარებლების სიმრავლე);
- 2) მოკლევადიან პერსპექტივაში ლიკვიდურობის, ხოლო გრძელვადიანში – გადახდისუუნარობის რისკი;
- 3) სადაზღვევო სექტორზე „გავრცელების“ რისკი, იმდენად, რამდენადაც ერთი ფინანსური ინსტიტუტის (ან ფინანსური პროდუქტის სახეობის) ირგვლივ გახმაურებულ პრობლემებს ახასიათებთ მთელ სექტორზე გენერალიზაციის ტენდენცია და მომხმარებლის მხრიდან ნდობის ხარისხის შემცირება.

3. დისტანციური მონიტორინგის მიზნები

1. დისტანციური მონიტორინგის მიზანია:

ა) მზღვეველის საქმიანობის მარეგლამენტირებელი იმ კორპორაციული აქტების ინსტრუქციასთან შესაბამისობის დადგენა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან;

ბ) მზღვეველის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებულ პოლიტიკაში, შიდა კონტროლის სისტემასა და პროცედურებში გამოვლენილ სისუსტეებსა და ნაკლოვანებებზე, კანონის ან/და ინსტრუქციის მოთხოვნების დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში, სადაზღვევო ორგანიზაციისათვის რეკომენდაციების მიცემა, სპეციალური მოთხოვნების განსაზღვრა და მათ შესრულებაზე ზედამხედველობა;

გ) მზღვეველის მიერ წარმოდგენილი მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგების (შემდგომ – ანგარიშგება) ინსტრუქციით დადგენილ ანგარიშგების მოთხოვნებთან შესაბამისობის შემოწმება;

დ) სამსახურში აკუმულირებული ინფორმაციის ანალიზი, მარეგულირებელი ნორმებისა და შესაბამისი სარეკომენდაციო ხასიათის სახელმძღვანელოების შექმნის/დახვეწის ინიცირება, გამოვლენილი გამოწვევების დაძლევისა და კონკურენტული გარემოს გაუმჯობესების მიზნით.

4. მონიტორინგის განმახორციელებელი სტრუქტურული ერთეული

1. მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შემოწმებას, როგორც დისტანციური მონიტორინგის, ასევე ადგილზე ინსპექტირების სახით, ახორციელებს სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის (შემდგომ - სამსახური), სტრუქტურული ერთეული მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამმართველო.
2. დისტანციური მონიტორინგის ფარგლებში ხორციელდება, როგორც მზღვეველის მიერ ინსტრუქციის შესაბამისად რეგულარულად მოწოდებული ანგარიშგების ანალიზი–ყოველთვიური დისტანციური მონიტორინგი, ასევე, იმ მიმდინარე პრობლემური საკითხების შესწავლა, რომელიც არ მოითხოვს ადგილზე ინსპექტირების ჩატარებას.
3. დისტანციურ მონიტორინგს ახორციელებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამმართველოს უფროსი პირადად ან/და მისი დავალებით სამმართველოს შესაბამისი თანამშრომელი (შემდგომ - დისტანციური მონიტორინგის განმახორციელებელი პირი).
4. მონიტორინგის განმახორციელებელმა პირმა ყოველთვიური დისტანციური მონიტორინგის მიმდინარეობისას უნდა შეისწავლოს:
 - ა) მზღვეველის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კონცეფცია, მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურა/პროცედურები (სხვა) ან/და შეტანილი ცვლილებები და დამატებები და შეამოწმოს მათი შესაბამისობა ინსტრუქციით დადგენილ მოთხოვნებთან;
 - ბ) მზღვეველის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი ანგარიშგება. საჭიროების შემთხვევაში მზღვეველისგან დამატებით გამოითხოვოს პრეტენზიების შესახებ მონაცემები.
5. დისტანციური მონიტორინგის განმახორციელებელი პირი უფლებამოსილია მომხმარებლის განცხადების, ნებისმიერი წყაროდან სამსახურში წარდგენილი/არსებული ინფორმაციის, კვლევის ჩატარების ან ჩატარებული კვლევის შედეგების საფუძველზე, ინფორმაციის შემოწმების ან მზღვეველთა მიერ ვალდებულებების დაცვის მდგომარეობის შესწავლის მიზნით განახორციელოს შემდეგი:
 - ა) მზღვეველისგან გამოითხოვოს საინფორმაციო ფურცლებისა და ხელშეკრულების თავსართის ნიმუშები და დაადგინოს მათი შესაბამისობა ინსტრუქციით დადგენილ მოთხოვნებთან;
 - ბ) მზღვეველისგან გამოითხოვოს ინსტრუქციის შესრულების მიმდინარეობის თაობაზე მომზადებული შიდააუდიტორული დასკვნა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
 - გ) მზღვეველის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი ინფორმაციის საფუძველზე შეაფასოს მის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით შემუშავებული პოლიტიკის, შიდა კონტროლის სისტემისა და პროცედურების, ასევე სასწავლო პროგრამების (ტრენინგების) ადექვატურობა და ეფექტურობა;
 - დ) მომხმარებლის მიერ სამსახურში წარდგენილი განცხადების განხილვის მიზნით, გამოითხოვოს მზღვეველისაგან ყველა საჭირო ინფორმაცია/დოკუმენტაცია;

ე) ინსტრუქციით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით, შეისწავლოს მზღვეველის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია;

ვ) მზღვეველისგან მოითხოვოს და შეისწავლოს ყველა საჭირო ინფორმაცია, თუ სამსახურისათვის ცნობილი გახდა მზღვეველის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დარღვევის შესაძლო ფაქტის შესახებ ან სამსახური ატარებს კვლევას მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებით;

ზ) მოითხოვოს ინფორმაცია უკვე განხორციელებული მონიტორინგის შედეგად, მიღებული ზომების და სადაზღვევო ორგანიზაციაში მდგომარეობის გამოსწორების მიზნით, გასატარებელი ღონისძიებების გეგმის განხორციელების მიმდინარეობის და გადასინჯვის შესახებ.

6. ყოველთვიური დისტანციური მონიტორინგის დასრულების შემდეგ, დისტანციური მონიტორინგის განმახორციელებელი პირი/მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამმართველოს უფროსი:
- ა) ამზადებს მოხსენებით ბარათს, რომელსაც მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამმართველოს უფროსთან და იურიდიული დეპარტამენტის უფროსთან შეთანხმებით წარუდგენს სამსახურის უფროსს;
- ბ) საჭიროების შემთხვევაში:
- ბ.ა) აფასებს პრეტენზიების განხილვის ეფექტურობას;
- ბ.ბ) ამზადებს რეკომენდაციას, ინსტრუქციას ან/და მითითებებს მზღვეველის, მზღვეველის ადმინისტრატორების ან მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელი პირების მიმართ.

5. დისტანციური მონიტორინგის პროცედურა

1. დისტანციური მონიტორინგი ხორციელდება მზღვეველისგან მიღებული დოკუმენტების და/ან სხვა რელევანტური ინფორმაციის შესწავლის გზით.
2. დისტანციური შემოწმების მიზნებისათვის დისტანციური მონიტორინგის განმახორციელებელი პირი:
- ა) სწავლობს ინსტრუქციის შესაბამისად მზღვეველის მიერ სამსახურში წარმოდგენილ ინფორმაციას/დოკუმენტაციას;
- ბ) კანონის 21-ე მუხლის „ბ“ ქვეპუნქტით მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში მზღვეველისაგან გამოითხოვს საჭირო დოკუმენტებს;
- გ) უფლებამოსილია დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად მოითხოვოს მზღვეველის ადმინისტრატორთან/მომხმარებელთა უფლებების დაცვაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელთან/სტრუქტურული ერთეულის წარმომადგენელთან შეხვედრა/კომუნიკაცია.
3. დისტანციური მონიტორინგის განმახორციელებელი პირის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ვალდებულების შესრულების/მისი დარღვევის პრევენციის პოლიტიკისა და პროცედურების შეფასება ხორციელდება შემდეგი ინდიკატორების მიხედვით, შემოწმების საფუძველზე:
- ა) მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული მზღვეველის შიდაკორპორაციული დოკუმენტების შესაბამისობა შესაბამის ნორმატიულ აქტებთან;

ბ) სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მზღვეველის მიერ მომხმარებლისთვის სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი, თავისდროული ინფორმაციის მიწოდების თანმიმდევრულობა და ისეთი ინფორმაციის მიწოდება, რომლიც არ გამოიწვევს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანას;

გ) საინფორმაციო ფურცლის ტექნიკური და შინაარსობრივი პარამეტრების დაცვა;

დ) ხელშეკრულების თავსართის ტექნიკური და შინაარსობრივი პარამეტრების დაცვა;

ე) მომხმარებლის პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურის დაცვა;

ვ) მზღვეველის მიერ არამდგრადი და რეპუტაციული რისკის შემცველი ბიზნეს მოდელების გამოყენების რისკის შემცირება;

ზ) მომხმარებლის პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგებით უტყუარი ინფორმაციის წარდგენა;

თ) თანამშრომელთა სწავლების პროგრამები, მათი განხორციელების პოლიტიკა, თანამშრომლების მიერ ტრენინგზე მიღებული ცოდნის ხარისხის და მიმდინარე საქმიანობაში გამოყენების ეფექტურობის შეფასების სისტემა.

4. სამსახური უფლებამოსილია ამ მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ინდიკატორების მიხედვით შეფასების განსახორციელებლად საჭიროების შემთხვევაში, გამოიყენოს დამატებითი წყაროები: დარგის ექსპერტების მოსაზრებები, შესაბამისი პროფილის არასამთავრობო ორგანიზაციების, აკადემიური წრეების წარმომადგენლების შეფასებები, გამოკითხვების, ტესტირების შედეგები და სხვა.

6. დისტანციური მონიტორინგის ფარგლებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევის შეფასება

1. დისტანციური მონიტორინგის განმახორციელებელმა პირებმა უნდა შეაფასონ და განსაზღვრონ სადაზღვევო ორგანიზაციაში მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევის ხარისხი მზღვეველის მიერ სამსახურში წარმოდგენილი მასალების საფუძველზე, რაც ნიშნავს, რომ შეფასებულ უნდა იქნეს მზღვეველის პოლიტიკა, პროცედურები და პრაქტიკა, მათ შორის მზღვეველის მიერ ნებისმიერი ფორმით გავრცელებული ინფორმაცია.

2. სადაზღვევო ორგანიზაციაში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ვალდებულების დარღვევის ხარისხი ფასდება შემდეგნაირად:

ა) დაბალი - თუ მზღვეველის მომხმარებელთა უფლებების დაცვისთვის ვალდებულების შესრულების/მისი დარღვევის პრევენციის პოლიტიკაში, პროცედურებსა და პრაქტიკაში არსებობს უმნიშვნელო სისუსტეები, რომელთა გამოსწორება შეიძლება ნორმალური საქმიანობის პროცესში. ადმინისტრატორების პასუხისმგებლობა შემოიფარგლება იმით, რომ ასეთმა სადაზღვევო ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს ჩვეულებრივი საქმიანობის პირობებში აუცილებელი მცირე გამოსასწორებელ ღონისძიებათა გატარება;

ბ) საშუალო - თუ მზღვეველის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ვალდებულების შესრულების/მისი დარღვევის პრევენციის პოლიტიკაში, პროცედურებსა და პრაქტიკაში არსებობს შედარებით მნიშვნელოვანი სისუსტეები, მათ შორის კანონისა და ინსტრუქციის მოთხოვნების დარღვევა, რომელიც არ ატარებს სისტემატურ ხასიათს, მაგრამ თუ მათ არ მიექცა სათანადო ყურადღება, შეიძლება მნიშვნელოვანი

გავლენა მოახდინოს მზღვეველის საქმიან რეპუტაციაზე. მიუხედავად იმისა, რომ ხარვეზებისა და ნაკლოვანებების აღმოსაფხვრელად ადმინისტრატორები ოპერატიულად გეგმავენ და ახორციელებენ სათანადო ღონისძიებებს, ასეთი სადაზღვევო ორგანიზაცია საჭიროებს დამატებით ზედამხედველობას, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს ადეკვატურ ღონისძიებათა გატარება;

გ) მაღალი - თუ მზღვეველის მომხმარებელთა უფლებების დაცვისთვის ვალდებულების შესრულების/მისი დარღვევის პრევენციის პოლიტიკაში, პროცედურებსა და პრაქტიკაში არსებობს სერიოზული სისუსტეები და ნაკლოვანებები, რომელიც ატარებს სისტემატურ და/ან სისტემურ ხასიათს, სადაზღვევო ორგანიზაცია სისტემატიურად არღვევს კანონისა და ინსტრუქციის მოთხოვნებს/არ ტარდება მომხმარებელთა უფლებების დაცვისთვის, მისი დარღვევის პრევენციის ადეკვატური ღონისძიებები, რის გამოც მზღვეველის საქმიან რეპუტაციას ემუქრება სერიოზული საფრთხე. ნაკლოვანებების გამოსწორებისათვის სადაზღვევო ორგანიზაციაში უმოკლეს ვადებში გატარებულ უნდა იქნას სათანადო ღონისძიებები.

3. ვალდებულების დარღვევის საშუალო და მაღალი ხარისხის გამოვლენის შემთხვევაში სამსახურის უფროსის გადაწყვეტილებით შესაძლებელია განხორციელდეს მზღვეველის ადგილზე შემოწმება.

7. შეხვედრა მზღვეველის ადმინისტრატორებთან და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროს ხელმძღვანელ სხვა პირებთან

1. თუ დისტანციური მონიტორინგის პროცესში გამოვლინდება მნიშვნელოვანი დარღვევა, რომელმაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მზღვეველის საქმიანობას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით/მისი დარღვევის პრევენციის საქმეში, უნდა შედგეს შეხვედრები მზღვეველის ადმინისტრატორებთან და/ან მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროს ხელმძღვანელ სხვა პირებთან. მზღვეველი ინფორმირებული უნდა იყოს ნებისმიერი, განსაკუთრებული მდგომარეობის შესახებ, რომელიც გამოსწორებას საჭიროებს.
2. დისტანციური მონიტორინგის შედეგებისა და რეკომენდაციების განხილვის მიზნით, მზღვეველის ადმინისტრატორებთან შეხვედრა შესაძლებელია მონიტორინგის დასრულების შემდეგ. შეხვედრისას ყურადღება უნდა გამახვილდეს განმეორებად შეცდომებზე, იმ ნაკლოვანებებზე რომელთაც წინა მონიტორინგის/შემოწმებებისას ჰქონდათ ადგილი და ღონისძიებათა გეგმაზე, რომელიც შემუშავებულია მიმდინარე ნაკლოვანებების აღმოსაფხვრელად.
3. ამ მუხლის მეორე პუნქტში მითითებული შეხვედრის შემდგომ, ადმინისტრატორების მიერ მიღებული ზომები და სადაზღვევო კომპანიაში მდგომარეობის გამოსწორების მიზნით გასატარებელი ღონისძიებების გეგმის შესრულების მიმდინარეობა პერიოდულად ექვემდებარება გადასინჯვას.

8. ანგარიში დისტანციური მონიტორინგის შედეგების თაობაზე

1. ანგარიში დისტანციური მონიტორინგის შედეგების თაობაზე (შემდგომ – ანგარიში), მზადდება მზღვეველის მიერ კანონისა და ინსტრუქციის მოთხოვნათა დაცვის მდგომარეობის შესახებ.
2. ანგარიშში გამოყენებული მასალები ემყარება მზღვეველისაგან მიღებულ დოკუმენტებს და/ან სხვა რელევანტურ ინფორმაციას.
3. დისტანციური მონიტორინგის ფარგლებში შესწავლის საგნის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ანგარიშმა უნდა მოიცვას ქვემოთ ჩამოთვლილი საკითხებიდან რამდენიმე ან ყველა:
 - ა) მზღვეველის საქმიანობისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ხარისხის განსაზღვრა და შეფასება;
 - ბ) მზღვეველის მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის, მისი დარღვევის პრევენციისთვის აუცილებელი პოლიტიკისა და პროცედურების შესაბამისობა კანონთან, სხვა ნორმატიულ აქტებთან და მათი ადექვატურობის განსაზღვრა სადაზღვევო ორგანიზაციის სპეციფიკასა და პრაქტიკასთან;
 - გ) მზღვეველის პრაქტიკა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის/მისი დარღვევის პრევენციისთვის აუცილებელი ღონისძიებების გატარებაში და მათი შესაბამისობა სადაზღვევო ორგანიზაციის პოლიტიკასა და პროცედურებთან;
 - დ) მომხმარებელთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებით გამოვლენილი შეუსაბამობები, ნაკლოვანებები, სისუსტეები და დარღვევები;
 - ე) რეკომენდაციები, ინსტრუქციები და მითითებები მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით გამოვლენილი ნაკლოვანებებისა და სისუსტეების აღმოფხვრა-გამოსწორებისთვის.