

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის

ბრძანება №18

2017 წლის 3 აპრილი

ქ. თბილისი

მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ

„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 მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების 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 შეიმუშავეთ 2017 წლის 20 ივნისამდე.
3. მზღვეველებმა ამ ბრძანების თანდართული ინსტრუქციის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა ამოქმედონ 2017 წლის 20 ივნისისთვის არსებულ და ამ თარიღის შემდეგ წარმოშობილ სადაზღვევო ურთიერთობებზე.
4. მზღვეველებმა ამ ბრძანების თანდართული ინსტრუქციის 1-ლი მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული კონცეფცია შეიმუშავეთ 2018 წლის 1 იანვრისთვის და წარადგინონ სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურში 2018 წლის 20 თებერვლამდე.

მუხლი 2

ეს ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

სსიპ საქართველოს დაზღვევის
სახელმწიფო ზედამხედველობის
სამსახურის უფროსი

კონსტანტინე სულამანიძე

მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქცია

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, მზღვეველების მიერ არამდგრადი და რეპუტაციული რისკის შემცველი ბიზნესმოდელების გამოყენების რისკის შემცირება, რაც ემსახურება კეთილსინდისიერი და ჯანსაღი კონკურენციისთვის აუცილებელი პირობების უზრუნველყოფას.
3. მზღვეველი ვალდებულია შეიმუშაოს კონცეფცია მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით. აღნიშნული კონცეფცია უნდა ასახავდეს მზღვეველის მიერ მომხმარებელთა დაცვის მიზნის ბიზნეს სტრატეგიაში ინტეგრირებას, კომპანიის შიგნით მომხმარებელთა დაცვის პოლიტიკით გამოკვეთილ პრიორიტეტებსა და მეთოდოლოგიას, ასევე მომხმარებელთა დაცვის პროცედურების აღწერილობას „დაზღვევის ფუძემდებლური პრინციპების“ დაცვით.



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

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

6. ეს ინსტრუქცია ვრცელდება მომხმარებლისათვის ყველა სახეობის სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას, როგორც სავალდებულო, ისე ნებაყოფლობითი დაზღვევის დროს.

7. ამ ინსტრუქციით განსაზღვრული ნორმების შესრულება სავალდებულოა საქართველოში მოქმედი ყველა მზღვეველის და უცხოური სადაზღვევო კომპანიის ფილიალისთვის.

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

9. ამ ინსტრუქციით დადგენილი მოთხოვნები აგრეთვე ვრცელდება ელექტრონული ფორმით გაწეულ სადაზღვევო მომსახურებაზე.

10. ამ ინსტრუქციის მე-3 და მე-4 მუხლების მოქმედება არ ვრცელდება სამოგზაურო დაზღვევის სახეობაზე.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტებები

ამ ინსტრუქციის მიზნებისათვის გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობები:

ა) მომხმარებელი - დამზღვევი ფიზიკური პირი ან სადაზღვევო მომსახურების მიღების განზრახვის მქონე ფიზიკური პირი, გარდა მე-6 მუხლით გათვალისწინებული შემთხვევებისა. მე-6 მუხლის მიზნებისათვის – სადაზღვევო მომსახურების მიმღები (დამზღვევი, დაზღვეული, მოსარგებლე) ფიზიკური და იურიდიული პირები;

ბ) საინფორმაციო ფურცელი - სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე მომხმარებლისთვის მიწოდებული დოკუმენტი, რომელიც შეიცავს 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 წერილობითი/ელექტრონული ფორმით გამოხატული უკმაყოფილება სადაზღვევო მომსახურების შესახებ. პრეტენზია მოიცავს როგორც მოთხოვნას ინფორმაციის მიწოდების/მიუწოდებლობის შესახებ, ასევე ნებისმიერ სხვა სახელშეკრულებო მოთხოვნას, რომელიც გამომდინარეობს დაზღვევის ხელშეკრულებიდან.

მუხლი 3. მზღვეველის ვალდებულება სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე

1. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე მზღვეველმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის უტყუარი, ზუსტი და არადამაბნეველი ინფორმაციის მიწოდება. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების დროს წერილობითი ფორმის გამოყენების შემთხვევაში მზღვეველმა უნდა გამოიყენოს საინფორმაციო ფურცლის ნიმუში, რომელიც წარმოადგენს მომხმარებლისთვის მიწოდებულ დეტალურ აღწერილობას პროდუქტის შესახებ აუცილებელი გარემოებების წინასწარ გაცნობისა და ინფორმირებული არჩევანის გაკეთების მიზნით. საინფორმაციო ფურცელზე დატანილი ინფორმაცია უნდა პასუხობდეს შემდეგ ტექნიკურ პარამეტრებს: მთლიანი ტექსტი შესრულებული უნდა იყოს არანაკლებ 12 შიფტით; დაზღვევის გამონაკლისი და ყველა პირობა, რომელიც მზღვეველს ათავისუფლებს ანაზღაურების ვალდებულებისაგან შესრულებული უნდა იყოს მუქი ნაბეჭდით.

2. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს შემდეგი ტიპის 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.

3. საინფორმაციო ფურცლის წარდგენისას მომხმარებელს უნდა განემარტოს, რომ აღნიშნული წარმოდგენს არაამომწურავ ინფორმაციას დაზღვევის პირობების შესახებ და რომ აღნიშნული დოკუმენტი არ არის დაზღვევის ხელშეკრულების იდენტური იურიდიული ძალის. მომხმარებელს გარკვევით უნდა განემარტოს, რომ საინფორმაციო ფურცლის გაცნობა და მისთვის მზღვეველის მიერ მასთან დაკავშირებული განმარტებების გაკეთება არ წარმოშობს სამართლებრივ შედეგებს და, შესაბამისად, მოთხოვნებს მხარეთა შორის.

მუხლი 4. მზღვეველის ვალდებულება დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე

1. დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე მზღვეველმა მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ხელშეკრულების დედანი და სადაც ეს შეუძლებელია (არაგონივრულად დიდ ძალისხმევას მოითხოვს ან ხელშეკრულება დადებულია დისტანციურად ელექტრონული საშუალებების გამოყენებით), ხელშეკრულების ასლი ან წვდომა მასზე.

2. მზღვეველი ვალდებულია დაზღვევის ხელშეკრულებებს გაუკეთოს თავსართი, რომელსაც უნდა ჰქონდეს სავალდებულო სათაური – „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“.

3. სადაზღვევო ხელშეკრულების დადების ეტაპზე მომხმარებელს მე-3 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულის გარდა დამატებით უნდა მიეწოდოს შემდეგი ტიპის ინფორმაცია:

ა) სადაზღვევო პერიოდისა და დაზღვევის ხელშეკრულების მოქმედების ვადა მათ დასაწყისსა და დასასრულზე ზუსტი მითითებით;

ბ) სადაზღვევო თანხის ოდენობა;

გ) ხელშეკრულების შეწყვეტის პირობები;

დ) მზღვეველთან პრეტენზიის წარდგენის ფორმები; პრეტენზიების განხილვის პროცედურის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის წყარო; მაქსიმალური ვადა პასუხის მიღებისათვის შესაბამისი ფორმით გამოხატულ პრეტენზიაზე; მზღვეველის სტრუქტურული ქვედანაყოფი, სადაც შესაძლებელია პრეტენზიის წარდგენა;

ე) მითითება დაზღვევის გამონაკლისი პირობების მომწესრიგებელ მუხლებზე და იმ პირობების ამომწურავი ჩამონათვალი, რომლებიც მზღვეველის ვალდებულებისაგან გათავისუფლების საფუძვლებს ითვალისწინებს. ასევე მითითება დაზღვევის უჩვეულო გამონაკლისი პირობებზე, რომლებიც ჩვეულებრივ უცხოა მსგავსი ტიპის ხელშეკრულებებისთვის;

ვ) მზღვეველის საზედამხედველო ორგანოს დასახელება და მისამართი.

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

5. დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე მომხმარებელს დეტალურად უნდა განემარტოს მზღვეველისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების არსი და მნიშვნელობა, მისი შესრულების ეტაპებსა და მისი დარღვევის სამართლებრივ შედეგებზე მითითებით. ამასთან, მომხმარებელს უნდა განემარტოს, რომ მზღვეველი ხელმძღვანელობს მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციით.

6. თუკი სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების შემდეგ დაზღვევის ხელშეკრულების დადებამდე დაზღვევის პირობები შეიცვალა და მზღვეველმა იცის, რომ მომხმარებელი კეთილსინდისიერად ეყრდნობა დაზღვევის პირობების შეცვლამდე მისთვის გაცნობილ ვერსიას, მზღვეველმა გონივრულ ვადაში უნდა აცნობოს ასეთი ცვლილების თაობაზე და უზრუნველყოს შეცვლილი/განახლებული პირობების დეტალური განმარტება მომხმარებლისთვის.



მუხლი 5. მზღვეველის ვალდებულება დაზღვევის ხელშეკრულების დადების შემდეგ

1. იმ შემთხვევაში, როდესაც მოსალოდნელია ხელშეკრულების პირობების ცვლილება, მზღვეველმა აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს უნდა აცნობოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წინასწარი შეტყობინების ფორმით.
2. მზღვეველსა და მომხმარებელს შორის ორმხრივი შეთანხმების საფუძველზე დასაშვებია წინასწარი შეტყობინების ვალდებულების გაუქმება ისეთ შემთხვევაში, როდესაც ხორციელდება დაზღვევის ხელშეკრულების პირობების ცვლილება მომხმარებლის სასარგებლოდ.
3. მომხმარებლის მიერ სადაზღვევო პროდუქტის შესახებ ინფორმაციის მოთხოვნის შემთხვევაში, მზღვეველმა მას ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე გონივრულ ვადაში უნდა მიაწოდოს დაზღვევის ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული სტანდარტული ინფორმაცია.

4. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მზღვეველი ვალდებულია მას გონივრულ ვადაში ყოველგვარი დამატებითი გადასახდელის გარეშე მატერიალური/ელექტრონული ფორმით მიაწოდოს დაზღვევის პირობებთან დაკავშირებული ყველა თანხმობი დოკუმენტის ასლი (დაზღვევის ხელშეკრულება, დაზღვევის პოლისი, დანართები).

მუხლი 6. მომხმარებლის პრეტენზიების განხილვის პროცედურა

1. მზღვეველს უნდა ჰქონდეს პრეტენზიების მიღების/განხილვის სტანდარტული წერილობითი პროცედურა. მზღვეველი უფლებამოსილია დამატებით იქონიოს პრეტენზიების მიღების/განხილვის სტანდარტული ელექტრონული პროცედურა. მზღვეველი ვალდებულია:

ა) მიიღოს პრეტენზიები მომხმარებლისგან სტანდარტული წერილობითი და/ან ასეთის არსებობის შემთხვევაში ელექტრონული და სხვა ფორმებით;

ბ) იქონიოს პრეტენზიის წარდგენის სტანდარტული წერილობითი ფორმა, რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება მომხმარებლისთვის;

გ) ელექტრონული პრეტენზიის მიღებისას პრეტენზიის განმცხადებელს ელექტრონულად დაუდასტუროს პრეტენზიის მიღება;

დ) წერილობითი/ელექტრონული პრეტენზიის შესწავლის დასრულების შემდეგ პრეტენზიის განმცხადებელს დაუყოვნებლივ წერილობით/ელექტრონულად აცნობოს შესწავლის შედეგები და, თუ შესაძლებელია, პრეტენზიის გადაწყვეტის პირობების შეთავაზება;

ე) კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადის დაცვით ჰქონდეს მიღებული პრეტენზიების ამსახველი მონაცემები, რომლებიც უნდა შეიცავდეს შემდეგ სავალდებულო ინფორმაციას: პრეტენზიის განმცხადებელი მომხმარებლის მონაცემები, პრეტენზიის ხასიათი, მზღვეველის პასუხის შინაარსი, პრეტენზიაში დაფიქსირებული პრობლემის გადაჭრისათვის განხორციელებული ღონისძიებები და საბოლოო შედეგი. მოთხოვნის შემთხვევაში აღნიშნული ჩანაწერები უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს ან/და საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს;

ვ) აწარმოოს მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ სტატისტიკური მონაცემების აღრიცხვა იმგვარად, რომ მოთხოვნის შემთხვევაში შესაძლებელი იყოს აღნიშნული მონაცემების გონივრულ ვადაში მიწოდება საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურსათვის.

2. ამ მუხლის 1-ლ პუნქტში განსაზღვრული ვალდებულებები არ ვრცელდება მზღვეველზე იმ შემთხვევაში, თუ:

ა) მზღვეველს 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

მუხლი 7. სანქციები

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

