

# 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 შეიმუშავონ 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 შეიმუშავონ 2018 წლის 1 იანვრისთვის და წარადგინონ სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურში 2018 წლის 20 თებერვლამდე.

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

### 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.

### 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 და „საქართველოს ტერიტორიაზე მოძრავი უცხო სახელმწიფოში რეგისტრირებული ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელის სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებულ დაზღვევის სახეობებზე.

*საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2018 წლის 16 თებერვლის ბრძანება №29 - ვებგვერდი, 20.02.2018წ.*

## **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 წარდგენილი ნებისმიერი (წერილობითი ან ზეპირი) განცხადება, რომლითაც იგი გამოხატავს უკმაყოფილებას მზღვეველის ან/და მის მიერ გაწეული სადაზღვევო მომსახურების/სადაზღვევო პროდუქტის მიმართ.

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

## **მუხლი 3. მზღვეველის ვალდებულება სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე**

1. მომხმარებლისთვის სადაზღვევო პროდუქტის შესახებ აუცილებელი გარემოებების წინასწარ გაცნობისა და ინფორმირებული არჩევანის გაკეთების მიზნით, სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე მზღვეველმა უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის პროდუქტის შესახებ დეტალური აღწერილობის, უტყუარი, ზუსტი და არადაამბნეველი ინფორმაციის მიწოდება. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების დროს, წერილობითი (მატერიალური/ელექტრონული) ფორმის გამოყენების შემთხვევაში, მზღვეველმა უნდა



მიწოდოს მომხმარებელს წინამდებარე ინსტრუქციის მოთხოვნების შესაბამისად მომზადებული საინფორმაციო ფურცელი, იმავე ფორმით, რომლითაც განხორციელდა შეთავაზება. საინფორმაციო ფურცელზე დატანილი ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს ამ მუხლის მე-2 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.

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.

4. სადაზღვევო პროდუქტის ზეპირი ფორმით შეთავაზებისას, მზღვეველმა უნდა უზრუნველყოს ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის ზეპირი ფორმით მიწოდება.

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

#### **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 გამონაკლის 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 თანმხლები დოკუმენტის ასლი (დაზღვევის ხელშეკრულება, დაზღვევის პოლისი, დანართები).

### **მუხლი 6. მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცედურა**

1. მზღვეველი ვალდებულია სადაზღვევო საქმიანობის ყველა ეტაპზე ჰქონდეს მზღვეველის უფლებამოსილი მმართველი ორგანოს მიერ დამტკიცებული, მომხმარებელთა პრეტენზიების მიღებისა და განხილვის პროცედურა/პროცედურები (შემდგომ – პროცედურები) და განსაზღვრული ჰყავდეს პრეტენზიების განხილვაზე პასუხისმგებელი დამოუკიდებელი სტრუქტურული ერთეული/პირი.

2. პროცედურები უნდა შეიცავდეს 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 წერილობით (მატერიალური) 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 მომხმარებლისთვის პრეტენზიის სტანდარტული წერილობითი და შესაბამის შემთხვევებში ელექტრონული ფორმის ხელმისაწვდომობა;

ბ) ამ ინსტრუქციის შესაბამისად პრეტენზიად დააკვალიფიციროს მომხმარებლის განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება ყველა იმ შემთხვევაში, როდესაც განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება ეხება შემდეგი



კატეგორიის მოთხოვნებიდან სულ მცირე ერთ-ერთს:

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

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

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

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

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

დ) განახორციელოს პრეტენზიის შესწავლა 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), მაგრამ არაუმეტეს პრეტენზიის მიღებიდან 30 კალენდარული დღის განმავლობაში. მზღვეველის მიერ გაცემული პრეტენზიის შესწავლის შედეგები უნდა მოიცავდეს არგუმენტირებულ დასაბუთებას და თუ შესაძლებელია, უზრუნველყოფდეს პრეტენზიის რეგულირების პრობლემის შეთავაზებას;

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

ვ) ამ პუნქტის „ე“ 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, მიაწოდოს მომხმარებელს გონივრულ ვადაში მოთხოვნის შემთხვევაში ან/და საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს, სამსახურის მიერ განსაზღვრული ვადის დაცვით.

4. ამ მუხლის მე-3 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.

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

## მუხლი 6<sup>1</sup>. მზღვეველის მიერ სამსახურში პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგება

1. მზღვეველი ვალდებულია აწარმოოს მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ ინსტრუქციის დანართი 1-ით გათვალისწინებული მონაცემების აღრიცხვა და მიაწოდოს სამსახურს უფლებამოსილი პირის მიერ კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით გენერალური დირექტორის (დირექტორის) ან ხელმძღვანელობითი უფლებამოსილებით აღჭურვილი პირის და ანგარიშგების მომზადებაზე პასუხისმგებელი პირის მიერ 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, რომლის დარღვევაც დაუშვებელია.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ანგარიშგების გარდა, მზღვეველი საანგარიშო თარიღის შესაბამისად, წარუდგენს სამსახურს ინსტრუქციით გათვალისწინებულ კონცეფციას, პროცედურას (სხვა), გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც შესაბამისი კონცეფცია/პროცედურა (სხვა) წარდგენილია სამსახურში და



მასში არ შესულა რაიმე ცვლილება ან დამატება. ცვლილების ან დამატების შემთხვევაში იგზავნება მხოლოდ განახლებული ინფორმაცია.

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

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

## მუხლი 7. სანქციები

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

### დანართი 1

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

## მომხმარებელთა პრეტენზიების შესახებ ანგარიშგება

1. მზღვეველი ვალდებულია უზრუნველყოს წერილობითი (მატერიალური/ელექტრონული) ფორმით მიღებული პრეტენზიების შესახებ მონაცემების აღრიცხვა 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 „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კატეგორიებიდან ერთ-ერთს. ამასთან, თუ პრეტენზიის შინაარსი მიეკუთვნება ორ ან მეტ კატეგორიას, ანგარიშგების მიზნებისათვის მათი აღრიცხვა ხორციელდება დამოუკიდებლად.

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 დაკმაყოფილებისათვის.



6. პასუხის მიწოდების თარიღია ის თარიღი, როდესაც ამ დანართის მე-5 პუნქტის „ა“, „ბ“, „გ“ ან „ე“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული სტატუსის მინიჭების თაობაზე მოხდა მომხმარებლის ინფორმირება.

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

**ანგარიშგება – მონაცემები პროტენზიების შესახებ**

მზღვეველის სახელწოდება:

საანგარიშო პერიოდი:

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

