



საქართველოს
დაზღვევის სახელმწიფო
ზედამხედველობის სამსახური

სადაზღვევო საქტორში
ეთიკის ზოგადი პრინციპების
და პროფესიული ქცევის
მინიმალური სტანდარტების
სახელმძღვანელო

2025 წელი
თბილისი



საქართველოს
დაავადების სახელმწიფო
გედეამხედველობის სამსახური

სახელმძღვანელო მომგადდა საქართველოს დაავადების სახელმწიფო გედეამხედველობის სამსახურის მიერ.

სახელმძღვანელო დოკუმენტზე იმუშავეს - საქართველოს დაავადების სახელმწიფოგედეამხედველობის სამსახურის იურიდიული დეპარტამენტის უფროსმა, ნინო ნიავაძემ და სამსახურის მომხმარებლის უფლებების დაცვის და ფინანსური განათლების სამმართველოს წარმომადგენელმა, კესარია აფხაგავამ.

რატომ არის მნიშვნელოვანი ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების დადგენა სადაზღვევო სექტორში?

სადაზღვევო სექტორის მდგრადი განვითარება და მომხმარებლის ინტერესების დაცვა საჭიროებს ეთიკური პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების მკაფიო ჩარჩოს.

საერთაშორისო გამოცდილება ცხადყოფს, რომ გამჭვირვალე, სამართლიანი და პროფესიულ საქმიანობაზე დაფუძნებული ეთიკური გარემო არის ძლიერი, კონკურენტუნარიანი და ნდობაზე დაფუძნებული სადაზღვევო ბაზრის საფუძველი.

უფლებამოსილების განხორციელების ფარგლებში, სადაზღვევო სექტორის მომხმარებლის უფლებების უკეთ დაცვის და სამართლიანი, გამჭვირვალე და კეთილსინდისიერი ბაზრის არსებობის მიზნით, სამსახურმა შეისწავლა და გამოიკვლია არსებული (ეროვნული) ფინანსური სექტორის და საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკის მაგალითები. შედეგად, შეიმუშავა დოკუმენტი, რომელსაც განვითარებულ ეკონომიკებში არსებულ მოთხოვნებს და საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკას ეფუძნება და რომელშიც, ადგილობრივი საფინანსო სექტორის სპეციფიკა და მომხმარებლების მიერ დაფიქსირებული მნიშვნელოვანი საკითხებია გათვალისწინებული.

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს სადაზღვევო ორგანიზაციებისთვის განკუთვნილ ეთიკის ზოგად პრინციპებს და პროფესიული ქცევის მინიმალურ სტანდარტებს, რაც მნიშვნელოვან საფუძველს ქმნის საქართველოში სადაზღვევო ეთიკის სისტემური ჩარჩოს ჩამოყალიბებისთვის.

ჩვენი მიზანია, სადაზღვევო ბაზრის მონაწილეები ყოველდღიურ საქმიანობაში ხელმძღვანელობდნენ მაღალი პროფესიული და ეთიკური სტანდარტებით და მაქსიმალურად დაცული იყოს მომხმარებლის ინტერესები.

დავით თნოფრიშვილი 

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო
რეგულაციების სამსახურის უფროსი

სარჩევი

წინასიტყვაობა

1

შესავალი

4

ზოგადი დებულებები

5

ეროვნული პრაქტიკის მახასიათებლები

6

საერთაშორისო პრაქტიკის დეტალური მიმოხილვა

9

ა) დაზღვევის გადამხედველთა საერთაშორისო
ასოციაციის (IAIS) ხედვა ეთიკასა და კორპორაციულ კულტურაზე

9

ბ) ევროკავშირის რეგულაციები

11

გ) ეთიკის სტანდარტები, ინსტიტუტები
და კოდექსები ევროპაში

14

საერთაშორისო პრაქტიკის შეჯამება

22

ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული
ქცევის მინიმალური სტანდარტები სადაზღვევო სექტორში

23

მფლავებელში ეთიკის ზოგადი პრინციპები და
პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები

24

„დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით მინიჭებული კომპეტენციის ფარგლებში, საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო გადახედველობის სამსახურის კანონმდებლობით განსაზღვრულ ფუნქციებსა და მიზნებს შორის, ერთ-ერთი უმთავრესია დაზღვევის სფეროში მომხმარებლის უფლებების და ინტერესების დაცვა, სახელმწიფო პოლიტიკის გატარება, სამართლიანი, კეთილსინდისიერი სადაზღვევო ურთიერთობის უზრუნველყოფა.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო გადახედველობის სამსახური გადახედველობას უწევს მფლობელის და სადაზღვევო ბროკერის მიერ ნორმატიული აქტების მოთხოვნების დაცვას და დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში რეაგირებას პროკოროციულად.

მომხმარებელთან ურთიერთობის რეგლამენტირების მიზანს წარმოადგენს მომხმარებლისთვის ინფორმირებული არჩევის შესაძლებლობის და მისდამი კეთილსინდისიერი მოპყრობის გარანტიების უზრუნველყოფა, მათ შორის, დაზღვევის სფეროს გაჭანსაღება.

სამსახური ამოწმებს კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვას, აფასებს მოქმედი მარეგულირებელი ნორმების დანერგვის ეფექტურობას, იკვლევს სამომხმარებლო ბაზარზე არსებულ ვითარებას, მათ შორის, უზრუნველყოფს ნებისმიერი შეუსაბამობის პრევენციას. სამსახური ინიცირებს შესაბამისი საკანონმდებლო ან/და სარეგულმდგომარეობის ხასიათის სახელმძღვანელოების შექმნას/დახვეწას.

სამსახურმა, საკუთარი უფლებამოსილების განხორციელების ფარგლებში, შეისწავლა და გამოიკვლია არსებული (ეროვნული) ფინანსური სექტორის და საერთაშორისო საუკეთესო პრაქტიკა და დაადგინა სადაზღვევო სექტორში ეთიკის გოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები.

ზოგადი დებულებები

მყარი ეთიკური ჩარჩოს არსებობა აუმჯობესებს სადაზღვევო სექტორის კონკურენტუნარიანობას და ზრდის მომხმარებლის ნდობას.

მგლვევლების ვალდებულებაა შეიმუშავონ და დაიცვან ეთიკის ზოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის სტანდარტები, რაც დაეხმარება მათ მიიღონ სწორი გადაწყვეტილებები და თავიდან აიცილონ შეცდომები, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს სასამართლო დავები ან ფინანსური პრობლემები.

ეთიკის კოდექსი არის ბიზნესის წარმატების მნიშვნელოვანი საფუძველი – ის აძლიერებს რეპუტაციას, ზრდის პასუხისმგებლობას და ქმნის სტაბილურ, სანდო კორპორაციულ გარემოს.

სადაზღვევო ინდუსტრიაში ეთიკის კოდექსი არ არის მხოლოდ ნორმების კრებული, არამედ მომხმარებლის უფლებების გაძლიერება, რეპუტაციის შენარჩუნება და რეგულაციების დაცვა. მისი მთავარი პრიორიტეტი კი მომხმარებლის კეთილდღეობაა.

„მგლვევლებში ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების“ მიზანია სადაზღვევო საქმიანობაში მომხმარებლის ინტერესების დაცვა და სექტორის რეპუტაციის ამაღლება, საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკის საფუძველზე.

ეთიკის პრინციპების და პროფესიული ქცევის სტანდარტების არსებობა ხელს უწყობს კეთილსინდისიერი, გამჭვირვალე და სამართლიანი ურთიერთობების დამყარებას მომხმარებლებთან და ამყარებს სექტორის სანდო იმიჯს.

ეროვნული პრაქტიკის მაგალითები

„მგლვეველში ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების“ პროექტზე მუშაობის ფარგლებში, სამსახურმა დეტალურად შეისწავლა ეროვნული ფინანსური ორგანიზაციების, მათ შორის, საქართველოს ეროვნული ბანკის და სადაზღვევო ასოციაციის, აგრეთვე საერთაშორისო ორგანიზაციებში და მოწინავე ქვეყნებში არსებული საუკეთესო პრაქტიკები.

საქართველოში ინდუსტრიულ დონეზე არ არსებობს ერთიანი, სავალდებულო ეთიკის კოდექსი, როგორც ამას ვხედავთ განვითარებულ ევროპულ ქვეყნებში. აღნიშნული საკითხები რეგულირდება შესაბამისი კანონმდებლობით და მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელი ნორმატიული აქტებით. ამასთან, სადაზღვევო ასოციაციის მიერ შემუშავებულია ეთიკის სახელმძღვანელო, რომელიც წარმოადგენს თემატურ დოკუმენტს და განსაზღვრავს სადაზღვევო სექტორის განვითარების ეთიკურ ჩარჩოებს და მის ძირითად ფასეულობებს ასოციაციის წევრი კომპანიებისთვის.¹

საქართველოს ეროვნული ბანკი ფართოდ იყენებს ეთიკის კოდექსების ინსტრუმენტს ფინანსური ორგანიზაციების მარეგულირებელ პრაქტიკაში. მათ შორის, მოქმედებს შემდეგი დოკუმენტები:

**საბანკო და ფასიანი
ქაღალდების ბაზრის
მონაწილეების ეთიკის
პრინციპებისა და
პროფესიული ქცევის
კოდექსი**

**ფინანსური
ორგანიზაციების
მიერ კრედიტის
ამოღებასთან
დაკავშირებული ეთიკის
კოდექსი**

საქართველოს ეროვნული ბანკი ფინანსური სექტორის მომხმარებლის უფლებების დაცვის ხარისხის ამაღლების მიზნით ფინანსური ორგანიზაციებისგან მოითხოვს ეთიკის კოდექსების შემუშავებას და დანერგვას, რაც ეყრდნობა საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებულ სტანდარტებს. ეს მოთხოვნები ძალაში შევიდა 2022 წლის 1 მარტიდან, ხოლო მომხმარებელთან კომუნიკაციის ჩანაწერების წარმოების ვალდებულება ფინანსურ ორგანიზაციებს 2022 წლის 1 ივნისიდან დაეკისრათ.

აღნიშნული ცვლილებები ეფუძნება ევროკავშირის დირექტივების მოთხოვნებს და ბაზრის არსებული გამომწვევების გათვალისწინებით განხორციელდა.²

საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ შემუშავებული ეთიკის კოდექსი სავალდებულოა კომერციული ბანკებისთვის, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებისა და სესხის გამცემი სუბიექტებისთვის.³

კოდექსის დარღვევის შემთხვევაში, საქართველოს ეროვნული ბანკი უფლებამოსილია:

- დაანესოს ფულადი ჯარიმა
- გასცეს წერილობითი მითითება და შეზღუდვები
- განახორციელოს საგადახედველ ღონისძიებები კანონის საფუძველზე

“დაგღვევის შესახებ” საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის “ყ” ქვეპუნქტი მნიშვნელოვან უფლებამოსილებას ანიჭებს დაგღვევის გადამხედველობის სამსახურს, რომ გადამხედველობა გაუწიოს მგღვევლების მიერ სადაგღვემო საქმიანობის კეთილსინდისიერების, გულისხმიერებისა და წინდახედულობის პრინციპების დაცვით განხორციელებას. ეს პრინციპები წარმოადგენს სადაგღვემო ურთიერთობების ფუნდამენტურ საფუძველს და მათ გარეშე ბაზრის სტაბილურობა და მომხმარებლის ნდობა შეუძლებელია.

ეთიკის ზოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები ემყარება სწორედ კანონის ამ ნორმებს და ითვალისწინებს პრაქტიკულ გზებს, რომლებიც საშუალებას აძლევს მგღვეველს ყოველდღიურ საქმიანობაში იმოქმედოს მაღალი ეთიკური სტანდარტებით.

² <https://nbg.gov.ge/media/news/sakartvelos-erovnulma-bankma-komertsiuli-bankebistvis-etikis-kodeksi-daamtkitsa>;
<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/4252583?publication=0>
<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/5091917?publication=0>
<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/5384943?publication=0>
<https://finedu.gov.ge/ge/siakhleebi-1/etikis-kodeksi-1>

³ https://finedu.gov.ge/ge/siakhleebi-1/etikis-kodeksi-1?utm_source

ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპი (“შესავალი დაგდგვის სამართალში” ავტორი ნ. მოწონელიძის მიხედვით) დაგდგვის ხელშეკრულების ფუნდამენტური პრინციპია. სადაგდგვო ურთიერთობების თავისებურებიდან გამომდინარე, ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპის მასშტაბი და ხასიათი სადაგდგვო-სამართლებრივ ურთიერთობებში ფართოა. სადაგდგვო ურთიერთობა საწყისი ეტაპიდან ხელშეკრულების მიმდინარე პერიოდშიც გჭიდროდ არის დაკავშირებული მხარეთა გულწრფელობაზე.

გდგველი ფლობს განსაკუთრებულ პროფესიულ ცოდნას, რომელიც მან არ უნდა გამოიყენოს უპირატესობად, დამგდგვთან მიმართებით. მეორეს მხრივ, დამგდგვი ფლობს ინფორმაციას გარკვეულ რისკებთან დაკავშირებით, რომელსაც გდგველი ეყრდნობა სადაგდგვო რისკის შეფასებისას. შესაბამისად, ხელშეკრულების მონაწილე ორივე მხარის ინტერესია ურთიერთობას საფუძვლად ნდობა და კეთილსინდისიერება დაუდოს.

ყველა ქვეყნის სადაგდგვო კანონმდებლობა ავალდებულებს გდგველს და სადაგდგვო შუამავლებს იმოქმედონ კეთილსინდისიერად, გულისხმიერად და წინდახედულად, დაგდგვის საუკეთესო ინტერესების შესაბამისად.

კარგი ქვეყნის პრინციპი (“შესავალი დაგდგვის სამართალში” ავტორი ნ. მოწონელიძის მიხედვით) მოიცავს პატიოსნებას, პროფესიონალიზმსა და ლოიალურობას. თითოეული მათგანი ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპის ნაწილია.

გდგველის არაგულისხმიერი, არაპროფესიონალური და არაპატიოსანი რჩევა და ქმედება გდგველისთვის გიანის ანაგდგულების ვალდებულების წარმოშობის წინაპირობაა. პატიოსნების ვალდებულება გულისხმობს გდგველის ვალდებულებას დამგდგვის წინაშე იმოქმედოს “გულწრფელად” და “ლიად”.

“გულწრფელად” მოქმედება მოიცავებს გდგველის ვალდებულებას, ფაქტობრივად სწორი ინფორმაცია მიწოდოს დამგდგვს და გასცეს მის შეკითხვებს პასუხი. “ლიად” გულისხმობს არა მხოლოდ ფორმალურად სწორი ინფორმაციის მიწოდებას, არამედ იგი მოიცავებს გდგველის მიერ გაუგებარი ინფორმაციის განვრცობას და გუნდოვანების დამგდგვის სასარგებლოდ განმარტებას.⁴

⁴<https://www.scribd.com/document/782097588/%E1%83%A8%E1%83%94%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%95%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%98-%E1%83%93%E1%83%90%E1%83%96%E1%83%A6%E1%83%95%E1%83%94%E1%83%95%E1%83%98%E1%83%A1-%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%A8%E1%83%98-%E1%83%9C%E1%83%90%E1%83%A2%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%98%E1%83%90-%E1%83%9B%E1%83%9D%E1%83%AC%E1%83%9D%E1%83%9C%E1%83%94%E1%83%9A%E1%83%98%E1%83%AB%E1%83%94-2024-1-1>

საერთაშორისო პრაქტიკის დეტალური მიმოხილვა

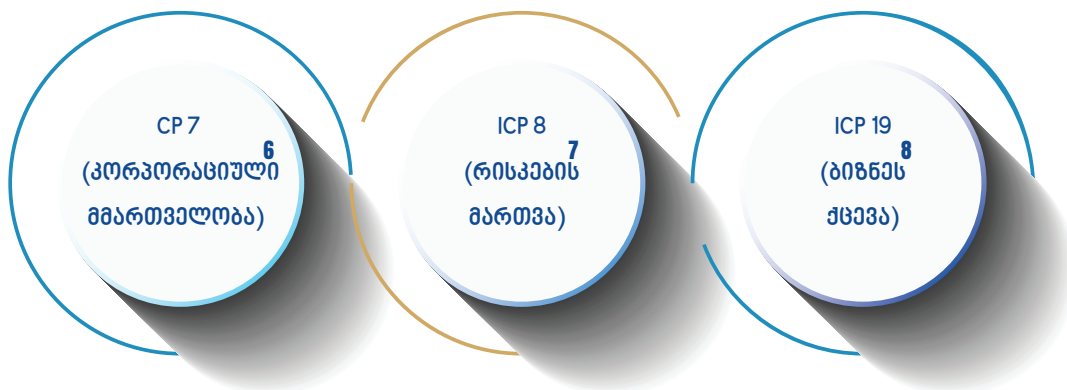
საერთაშორისო პრაქტიკა მოიცავს მრავალფეროვან სტანდარტებს, კოდექსებს და სახელმძღვანელოებს, რომელთა საფუძველს წარმოადგენს დაზღვევის ძირითადი პრინციპები (Insurance Core Principles – ICP) და საერთაშორისო სადაზღვევო სტანდარტები (International Capital Standards – ICS).

აღნიშნული ნორმები ხელს უწყობს სამართლიანი, გამჭვირვალე და სტაბილური სადაზღვევო გარემოს ჩამოყალიბებას გლობალურ დონეზე.

დაზღვევის გადამხედველთა საერთაშორისო ასოციაცია (International Association of Insurance Supervisors – IAIS) ამ მიმართულებით ერთ-ერთი მთავარი ორგანოა, რომელიც 24 ძირითადი პრინციპის მეშვეობით განსაზღვრავს ეთიკის ნორმებს, მომხმარებელ დაცვის სტანდარტებს, მმართველობის მექანიზმებსა და ინტერესთა კონფლიქტების პრევენციის ინსტრუმენტებს.⁵

ა) დაზღვევის გადამხედველთა საერთაშორისო ასოციაციის (IAIS) ხედვა ეთიკასა და კორპორაციულ კულტურაზე

დაზღვევის ძირითადი პრინციპები, რომლებიც ასახულია IAIS-ის მიერ, განსაკუთრებულ მნიშვნელობას ანიჭებს ეთიკას, ორგანიზაციულ კულტურას და გამართული მმართველობის სისტემებს. კერძოდ:



მიუთითებული პრინციპების თანახმად, ორგანიზაციული ეთიკა და კულტურა მჭიდროდ არის დაკავშირებული ფინანსური სტაბილურობის უზრუნველყოფასთან. IAIS ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ სწორედ ეთიკური ღირებულებებით და მომხმარებელზე ორიენტირებული ქცევით ხელმძღვანელობა ქმნის გრძელვადიან ნდობაზე დაფუძნებულ ბაზარს.

დამატებით, IAIS-ის ოფიციალურ ვებგვერდზე აღნიშნულია, რომ კორპორაციული კულტურა და ეთიკური ქცევა უნდა იყოს ინტეგრირებული ორგანიზაციის სტრატეგიასა და ყოველდღიურ საქმიანობაში, რაც კრიტიკულია როგორც მომხმარებლის დაცვისთვის, ასევე სექტორის მდგრადი განვითარებისათვის.⁹

⁵ <https://www.iais.org/uploads/2025/06/IAIS-ICPs-and-ComFrame-December-2024.pdf>

⁶ ICP and ComFrame Online Tool – International Association of Insurance Supervisors

⁷ ICP and ComFrame Online Tool – International Association of Insurance Supervisors

⁸ ICP and ComFrame Online Tool – International Association of Insurance Supervisors

⁹ <https://www.iais.org/activities-topics/conduct-and-culture/>

გამოადინებული წყაროების მიხედვით, კულტურა და ქცევა სულ უფრო მეტ ყურადღებას იპყრობს დაგღვების გადამხედველობის სფეროში. IAIS მხარს უჭერს საბაზრო ქცევისა და პრუდენციული გადამხედველობისადმი ჰოლისტურ მიდგომას, რაც ეფუძნება აღიარებას, რომ კულტურული და ქცევითი ფაქტორები პირდაპირ გავლენას ახდენს ფინანსურ სტაბილურობასა და სექტორის სიმტკიცეზე.

დაგღვების ძირითადი პრინციპები (ICP) განსაზღვრავს მკაფიო როლსა და პასუხისმგებლობებს მღვველებში ეთიკური კულტურის ჩამოყალიბებისა და პრაქტიკული დანერგვის კუთხით, როგორც მმართველობის, ისე რისკების მართვისა და მომხმარებელთან ურთიერთობის დონეებზე. კერძოდ, ICP 7 (კორპორაციული მმართველობა), ICP 8 (რისკების მართვა და შიდა კონტროლი) და ICP 19 (ბიზნეს ქცევა) მიუთითებენ გადამხედველთა მოლოდინებზე, კულტურასთან დაკავშირებით.

დამატებით, IAIS-მა შეიმუშავა განსაკუთრებული დოკუმენტი მღვველთა კულტურის შესახებ, რომლიდანაც ირკვევა, რომ ორგანიზაციული კულტურა წარმოადგენს პრუდენციული და ქცევითი რისკების მართვის გადაკვეთის კრიტიკულ წერტილს. ამით ხაზგასმულია კულტურის გავლენა, როგორც შიდა პროცესებზე, ისე მომხმარებლის კეთილდღეობაზე და სადაგღვვეო ბაზრის მდგრადობაზე.

2022 წლის ივნისში, IAIS-იმ გამოაქვეყნა ანგარიში, რომელიც მიმოიხილავს, როგორ იყენებენ გადამხედველები ძირითადი ინდიკატორების სისტემას მღვველთა ქცევისა და შედეგების შესაფასებლად. ანგარიში ასახავს IAIS-ის წევრი ქვეყნების გამოცდილებას და აჩვენებს, რომ შედეგებზე დაფუძნებული, პერსპექტიული მიდგომა ქცევითი რისკების იდენტიფიცირებისა და პრევენციის ეფექტური საშუალებაა.

IAIS აგრძელებს დაგღვების სფეროში ეთიკური სტანდარტების განვითარებას თანამედროვე გამოწვევების გათვალისწინებით. ასოციატია აქტიურად რეაგირებს ტექნოლოგიურ პროგრესზე და სოციალურ დინამიკაზე, რაზეც მიუთითებს შემდეგი დოკუმენტების არსებობა:

• ხელოვნური ინტელექტის გამოყენების გადამხედველობის შესახებ განაცხადის დოკუმენტი („Application Paper on the Supervision of Artificial Intelligence“), რომელიც მიმოიხილავს AI-ს გამოყენებას დაგღვებაში და მოიცავს ეთიკური გამოყენების, გამჭვირვალობისა და მომხმარებლის დაცვის პრინციპებს.¹⁰

• მრავალფეროვნების, თანასწორობისა და ინკლუზიურობის (DEI) გადამხედველობის განაცხადის დოკუმენტი, რომელიც ხაზს უსვამს ორგანიზაციულ კულტურაში DEI-ის მნიშვნელობას, მათ შორის, მმართველობის, რისკების მართვისა და ადამიანური რესურსების პოლიტიკის კონტექსტში.¹¹

ეს დოკუმენტები ნათლად აჩვენებს, რომ საერთაშორისო გადამხედველობის სტანდარტები მუდმივად განიცდის განახლებას და ადაპტაციას ახალი რეალობისა და რისკების შესაბამისად – იქნება ეს ტექნოლოგიური, სოციალური თუ კულტურული ცვლილებები.

¹⁰ <https://www.iais.org/uploads/2024/11/Draft-Application-Paper-on-the-supervision-of-artificial-intelligence.pdf>

¹¹ <https://www.iais.org/uploads/2024/11/Application-paper-supervising-DEI-the-governance-risk-management-and-culture-perspective.pdf>

ბ) ევროკავშირის რეგულაციები

IAIS-ის ფარგლებში ჩამოყალიბებული გლობალური სტანდარტების მსგავსად, ეთიკური პრინციპები წამყვანი მიმართულებას ასევე ევროკავშირის რეგულაციებში, განსაკუთრებით დაზღვევის დისტრიბუციის ღირებულებაში Insurance Distribution Directive (IDD).

მიუხედავად იმისა, რომ IDD პირდაპირ ეთიკის ცნებას არ იყენებს, მისი ძირითადი პრინციპები ასახავენ ეთიკური ქცევის ელემენტებს – პატიოსნებას, გამჭვირვალობას, კონფლიქტების თავიდან აცილებას, მომხმარებლის ინტერესების დაცვასა და პროფესიონალიზმს.¹²

ევროკავშირის ეს ღირებულება ქმნის სამართლებრივ ჩარჩოს, რომელიც უზრუნველყოფს, რომ სადაზღვევო პროდუქტები და მომსახურება იყოს მომხმარებელზე ორიენტირებული, გამჭვირვალე და პასუხისმგებლობიანი.

ევროკავშირში სადაზღვევო აგენტების ქცევის და ეთიკის სტანდარტების გადამხედველობას ახორციელებს ევროპის დაზღვევისა და პროფესიული საპენსიო სამსახური European Insurance and Occupational Pension Authority (EIOPA), რომელიც ხელმძღვანელობს IDD ღირებულების მოთხოვნებით შემუშავებულ ჩარჩოს. კერძოდ:

EIOPA ასახავს ევროკავშირის დაზღვევის დისტრიბუციის ღირებულების (IDD) მე-10 მუხლს თავის რეგულაციებში.

ამ მუხლის მიხედვით, ნევრი სახელმწიფოები ვალდებული არიან უზრუნველყონ, რომ სადაზღვევო და გადაზღვევის დისტრიბუტორები და მათი თანამშრომლები ფლობდნენ შესაბამის ცოდნასა და უნარებს, რათა სათანადოდ შეასრულონ თავიანთი მოვალეობები.

ამასთან, ნევრი სახელმწიფოები ვალდებული არიან შეიმუშაონ და გამოაქვეყნონ მექანიზმები, რომლებიც ეფექტურად აკონტროლებენ და აფასებენ სადაზღვევო და გადაზღვევის დისტრიბუტორების და მათი თანამშრომლების ცოდნას და კომპეტენციას. ამ პროცესში გათვალისწინებული უნდა იყოს პროფესიული განათლებისა და განვითარების მოთხოვნები, რომლებიც, მინიმუმ, 15 საათს შეადგენს წელიწადში.

გარდა ამისა, სადაზღვევო და გადაზღვევის დისტრიბუტორები და მათი თანამშრომლები უნდა იყვნენ კარგი რეპუტაციის მქონე პირები, რაც ძირითადად გულისხმობს ნასამართლობის არ ქონას და ფინანსურ სფეროში სერიოზული დანაშაულების არარსებობას.

ამ მოთხოვნათა შესრულების უზრუნველსაყოფად, სადაზღვევო და გადაზღვევის კომპანიები ვალდებული არიან დაამტკიცონ, დანერგონ და რეგულარულად განაახლონ თავიანთი შიდა პოლიტიკები¹³ და პროცედურები, რომლებიც ასახავენ პროფესიულ და ორგანიზაციულ მოთხოვნებს.

¹² <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/97/oj/eng>

¹³ Professional and organisational requirements – EIOPA

ასევე, EIOPA-ს რეგულაციებიც სრულად ეყრდნობა IDD-ის 28-ე მუხლს ინტერესთა კონფლიქტის მართვის მიმართულებით. შესაბამისად, EIOPA მოითხოვს, რომ სადაზღვევო კომპანიებმა და შუამავლებმა უზრუნველყონ ყველა შესაბამისი ღონისძიება ინტერესთა კონფლიქტის გამოვლენის, მართვისა და გამჟღავნებისათვის მომხმარებლის მიმართ. ამ ნუსების თანახმად, სადაზღვევო კომპანიებსა და შუამავლებს ევალებათ, წინასწარ შეაფასონ და მართონ ყველა ისეთი ვითარება, რამაც შეიძლება მომხმარებლის ინტერესების წინააღმდეგ იმოქმედოს. რეგულაცია მოითხოვს, რომ გამოვლინდეს ინტერესთა კონფლიქტები – მათ შორის ორგანიზაციის მენეჯერებსა და თანამშრომლებს, ან მათთან დაკავშირებულ პირებსა და მომხმარებლებს შორის. კერძოდ:

წევრი სახელმწიფოები ვალდებული არიან, უზრუნველყონ, რომ სადაზღვევო კომპანიებმა და შუამავლებმა მიიღონ ყველა შესაბამისი ზომა ინტერესთა კონფლიქტის გამოვლენისათვის – მათ შორის დაკავშირებულ პირებსა და მომხმარებლებთან.

თუ ორგანიზაციული და ადმინისტრაციული ზომები საკმარისი არ არის, კომპანიებმა უნდა გაუჟღავნონ მომხმარებელს ინფორმაცია ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის შესახებ ხელშეკრულების დაწყებამდე.

გამჟღავნების ფორმა და დეტალები უნდა იყოს ადაპტირებული მომხმარებლისთვის და საკმარისად გასაგები, რათა მან შეძლოს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღება.

ევროპული რეგულაციებით განისაზღვრება რეკომენდაციები და კრიტერიუმები იმისათვის, რომ კომპანიებმა ეფექტურად მართონ ინტერესთა კონფლიქტები და დაიცვან მომხმარებლის ინტერესები.¹⁴

გარდა დაზღვევის დისტრიბუციის ღირებულებით (IDD) განსაზღვრული კონკრეტული მოთხოვნებისა, EIOPA თავის საქმიანობაში კიდევ უფრო ფართო ხედვას ავითარებს ეთიკისა და პროფესიული პასუხისმგებლობის მიმართულებით.

EIOPA-ის ანგარიშებში განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა როგორც ციფრულ ეთიკას, ისე ზოგადად დაზღვევის სფეროში მორალური უნარებისა და ღირებულებების ფორმირებას. ანგარიშებში ხაზგასმულია ისეთი ფასეულობების მნიშვნელობა, როგორიცაა კეთილსინდისიერება, მიუკერძოებლობა, კონფიდენციალურობა და მომხმარებლის ინტერესის პრიორიტეტულობა.¹⁵

ევროპაში EIOPA არ ქმნის ცალკე „დაზღვევის ეთიკის კოდექსს“, თუმცა აქვს რამდენიმე მნიშვნელოვანი ოფიციალური დოკუმენტი, რომლებიც ეფუძნება ზემოხსენებულ პრინციპებს და განსაზღვრავს ეთიკის ჩარჩოს სადაზღვევო სექტორში:

ადმინისტრაციული ქცევის კოდექსი (2011)¹⁶

ინტერესთა კონფლიქტის პოლიტიკა (2020) პერსონალის ეთიკის წესები (2025)

სახელმძღვანელო პრინციპები, რომლებიც ადგენს ეთიკურ ჩარჩოს რეგულატორის საქმიანობაში¹⁷

ევროპულ სადაზღვევო რეგულაციებში ეთიკური პრინციპების ასახვა განსაკუთრებულ ყურადღებას იმსახურებს, მით უფრო სადაზღვევო დისტრიბუციის და ინტერესთა კონფლიქტის მართვის მიმართულებით, სადაც EIOPA-ს დოკუმენტები და IDD-ის მუხლები ქმნიან მყარ სამართლებრივ და მორალურ ჩარჩოს.

ამასთან, ეთიკის პრინციპები აისახება არა მხოლოდ სადაზღვევო დისტრიბუციის სფეროში, არამედ უფრო ფართო მმართველობის და რისკების მართვის სისტემებშიც – რაც აქტუალურია გადახდისუნარიანობა 2-ის (Solvency II) რეგულაციის ფარგლებში.

გადახდისუნარიანობა 2-ში (Solvency II), მიუხედავად იმისა, რომ პირდაპირ ეთიკის კოდექსზე საუბარი არ არის, მისი ძირითადი მახასიათებლები – მმართველობა, ინვესტირება და რისკების მართვა – მკვეთრად ეფუძნება ეთიკურ პრინციპებს, როგორიცაა პასუხისმგებლობა, გამჭვირვალობა და კეთილსინდისიერება, რაც ეხმარება ინდუსტრიას ხარისხიანი, პასუხისმგებელი და მდგრადი მუშაობის უზრუნველყოფაში.

¹⁵ https://www.eiopa.europa.eu/rulebook/idd-insurance-distribution-directive/article-2670_en?utm_source

¹⁶ https://www.eiopa.europa.eu/document/download/077b5754-208d-46ed-9a12-4a417bddb2ed_en?filename=Code%20of%20Good%20Administrative%20Behaviour.pdf

¹⁷ https://www.eiopa.europa.eu/about/accountability-and-transparency/guiding-principles_en

გ) ეთიკის სტანდარტები, ინსტიტუტები და კოდექსები ევროპაში

სადაზღვევო სექტორში ეთიკის კოდექსები და პროფესიული სტანდარტები ევროპის სხვადასხვა ქვეყანაში სხვადასხვა დონეზეა განვითარებული. რიგ შემთხვევაში, ისინი ფორმირდება დამოუკიდებელი, ეროვნული ასოციაციების მიერ, ზოგიერთ შემთხვევაში რეგულატორების მიერ და საკანონმდებლო ჩარჩოთი, ხოლო ზოგჯერ – ორივე კომპონენტის კომბინაციით.

ევროპის ქვეყნების უმეტესობას განსაზღვრული აქვს ეთიკური პრინციპები, რომლებიც მოიცავს პასუხისმგებლობას, გამჭვირვალობას, მომხმარებლის უფლებების დაცვას და პროფესიონალიზმს. ამასთან, თუ ევროპაში დონეზე არ არის ერთიანი ეთიკის კოდექსი, ყველა ქვეყანა ვალდებულია დაიცვას რეგულაციები და რეკომენდაციები, როგორიცაა IDD, რაც განსაზღვრავს ბაზრის ეთიკურ და გამჭვირვალე ფუნქციონირებას.

ამავე დროს, თითოეულ ქვეყანაში, ძირითადად, პროფესიულ სადაზღვევო ასოციაციებში იქმნება თავისებური კოდექსები, რომლებიც ასახავენ როგორც ზოგად, ასევე კონკრეტულ რეგიონულ და კულტურულ თავისებურებებს.

დიდი ბრიტანეთის სადაზღვევო ინსტიტუტი (Chartered Insurance Institute – CII) წარმოადგენს ერთ-ერთ წამყვან ორგანიზაციას, რომელიც უკვე ერთი საუკუნის მანძილზე განსაზღვრავს სადაზღვევო სფეროს ეთიკის მაღალ სტანდარტებს.¹⁸

CII დაარსდა 1912 წელს, Royal Charter-ის სახელით და მისი მთავარი მიზანია საზოგადოების ნდობის მოპოვება და დაცვის უზრუნველყოფა დაზღვევის სფეროში. ინსტიტუტს აქვს დეტალური შემუშავებული ეთიკის კოდექსი, რომლის ძირითადი პრინციპებია: მაღალი პროფესიონალიზმი, მომხმარებელზე ორიენტირება, კანონმდებლობის დაცვა და ადამიანის უფლებების პატივისცემა.

CII-ის კოდექსი მისი ყველა წევრისთვის სავალდებულოა და მოიცავს დისციპლინურ პასუხისმგებლობასა და მკაცრ სანქციებს დარღვევის შემთხვევაში. ინსტიტუტი დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს მუდმივ პროფესიულ განათლებასა და კვალიფიკაციის ამაღლებას, რაც ხელს უწყობს ინდუსტრიის სტაბილურობას და განვითარების მაღალი ხარისხის უზრუნველყოფას.¹⁹

ირლანდიის დაზღვევის ინსტიტუტი (Insurance Institute of Ireland) – წარმოადგენს ირლანდიაში მოქმედ ერთ-ერთ მთავარ პროფესიულ ორგანიზაციას, რომელიც დაარსდა 1885 წელს და დღემდე ითვლება ეთიკური და პროფესიული სტანდარტების დაცვის მყარ ინსტიტუტად.²⁰

ინსტიტუტს გააჩნია მკაფიოდ ფორმულირებული ეთიკისა და ქცევის კოდექსი, რომელიც არეგულირებს წევრების ურთიერთობას, როგორც მომხმარებელთან, ისე რეგულატორთან და ფართო საზოგადოებრივ გარემოსთან.

¹⁸ Chartered Insurance Institute – Wikipedia

¹⁹ Code of Ethics | Chartered Insurance Institute (CII)

²⁰ Insurance Institute of Ireland – Wikipedia.

დოკუმენტი ეფუძნება ისეთ ძირითად პრინციპებს, როგორიცაა:



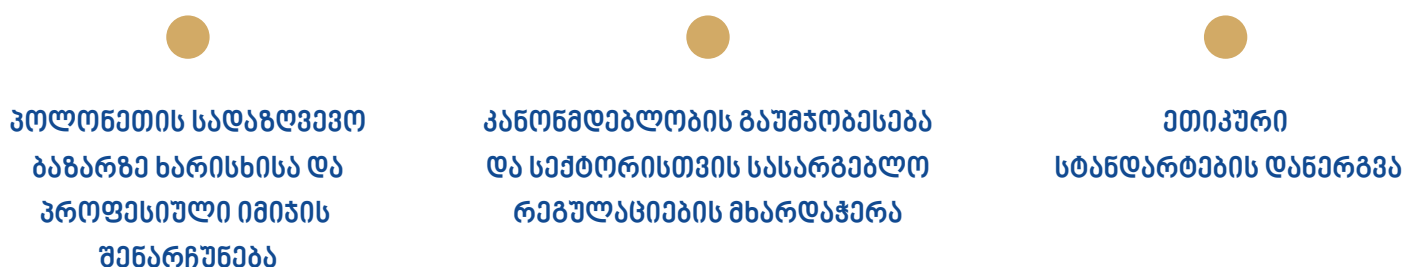
გარდა ამისა, კოდექსი ითვალისწინებს დისციპლინარული ზომების გატარებას იმ შემთხვევაში, თუ მისი რომელიმე წესი დაირღვევა. ინსტიტუტი განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს პროფესიული საქმიანობის ხარისხს და საჯარო ნდობის შენარჩუნებას, რაც ირლანდიური სადაზღვევო სექტორის მდგრადი განვითარების საფუძველია.²¹

ამავე ტიპის სტრუქტურა ჩამოყალიბებულია პოლონეთშიც, სადაც პროფესიული ეთიკის სტანდარტების განვითარებაში წამყვან როლს ასრულებს პოლონეთის დაზღვევის პალატა (Polska Izba Ubezpieczeń – PIU).²²

ეს არის სექტორული თვითრეგულირებადი ორგანიზაცია, რომელიც აერთიანებს პოლონეთში მოქმედ ყველა სადაზღვევო კომპანიას და წარმოადგენს მათ ინტერესებს მთავრობასთან, პარლამენტთან და ევროკავშირის სტრუქტურებთან ურთიერთობაში.

პალატის წევრობა აუცილებელია იმ კომპანიებისთვის, რომლების ემორჩილებიან პოლონურ სადაზღვევო კანონმდებლობას.²³

PIU-ის ძირითადი ამოცანებია:



²¹ <https://www.iii.ie/Code-of-Ethics>

²² Polska Izba Ubezpieczeń Statute | Polska Izba Ubezpieczeń

²³ Organisation – PIU – Polska Izba Ubezpieczeń

PIU ავრცელებს დოკუმენტებსა და სახელმძღვანელოებს ისეთ თემებზე, როგორიცაა საერთაშორისო ეთიკური პრაქტიკა, რაც ხელს უწყობს სექტორის გამჭვირვალობასა და მომხმარებლის ინტერესების დაცვას.

გარდა ამისა, კოლონეთში ეთიკისა და პროფესიული ქცევის სტანდარტების გადამხედველობას ახორციელებს ფინანსური გადამხედველობის ეროვნული ორგანო (KNF), რომელიც პასუხისმგებელია დაგლვების, პენსიისა და საბანკო სექტორებზე.²⁴

ორგანიზაცია უზრუნველყოფს ისეთ ფუნდამენტურ პრინციპებს, როგორიცაა:

• **კეთილსინდისიერება • რისკის მართვა • გამჭვირვალობა**

კოლონური ეთიკური და რეგულატორული ჩარჩოები სრულ შესაბამისობაშია EIOPA-ს, Solvency II-ის და სხვა ევროპული დირექტივების მოთხოვნებთან, რაც უზრუნველყოფს სექტორის სტაბილურობას, მიკროპრუდენციულ გადამხედველობას და მომხმარებლის დაცვას.²⁵

გერმანიას აქვს ევროპულად აღიარებული და პრაქტიკაში ფართოდ გამოყენებადი ეთიკის კოდექსი სადაგლვევო სექტორისთვის. ეს კოდექსი წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე სრულყოფილ, სისტემურ და პრაქტიკულ მოდელს ევროპაში, რომელიც უკავშირდება არა მხოლოდ გოგად ეთიკურ პრინციპებს, არამედ კონკრეტულად სადაგლვევო პროდუქტის დისტრიბუციის ხარისხის გაუმჯობესებას.

გერმანიის სადაგლვევო ასოციაციამ (GDV - Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft) 2013 წელს შემოიღო ახალი დისტრიბუციის ეთიკის კოდექსი, რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებლის ინტერესების დაცვას, გამჭვირვალობის სტანდარტების ამაღლებას და პროფესიული ნდობის განმტკიცებას.²⁶

GDV-ის ეთიკის კოდექსი (Verhaltenskodex für den Vertrieb) ეფუძნება ევროპაშირის დაგლვების დისტრიბუციის დირექტივას (IDD) და მოიცავს შემდეგ პრინციპებს:

1. **მომხმარებლის ინტერესების პრიორიტეტი**
2. **პროდუქტის გამჭვირვალობა**
3. **დისტრიბუტორის კვალიფიკაცია და პროფესიონალიზმი**
4. **ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება**
5. **რეგულარული ტრენინგები და შეფასება**
6. **შესაბამისობის ანგარიშგება**
7. **მხოლოდ კოდექსთან შეთანხმებული დისტრიბუტორების ჩართვა**
8. **მომხმარებლის ინფორმირებულობის ამაღლება**
9. **სამართლიანობა და გამჭვირვალობა საქმიანობაში**
10. **ინფორმაციის დაცვა და კონფიდენციალურობა**
11. **დარღვევებზე რეაგირების გეგმიური მექანიზმები**

²⁴ Insurance & Reinsurance Laws and Regulations Report 2025 Poland

²⁵ European Insurance and Occupational Pensions Authority –Wikipedia

²⁶ <https://www.gdv.de/resource/blob/10302/551f3e81d903f48d890800037fd22251/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb-vom-25-09-2018-data.pdf>

აღსანიშნავია, რომ კოდექსი სავალდებულოა მხოლოდ იმ კომპანიებისთვის, რომლებიც ოფიციალურად შეერთდებიან მას, თუმცა პრაქტიკაში დაახლოებით 90% გერმანული სადაზღვევო ბაზრის წარმომადგენლებისა მას ეთანხმება და ასრულებს.

დამატებით, გერმანიის ფინანსური გადამხედველობის ფედერალური სააგენტო (BaFin) უზრუნველყოფს შესაბამისობას როგორც ეროვნულ, ისე ევროპულ კანონმდებლობასთან. სააგენტო გამოცემს სახელმძღვანელოებს ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა პროდუქტის დამტკიცების პროცესი, დისტრიბუციის ანაზღაურების სისტემები, ინტერესთა კონფლიქტების მართვა და სხვა.

აღმოსავლეთ ევროპაში სადაზღვევო ინდუსტრიის ეთიკური კოდექსების თვალსაზრისით, ჩეხეთი ერთ-ერთ საუკეთესო პრაქტიკის მქონე ქვეყანად მიიჩნევა.

ჩეხეთის დაზღვევის ასოციაცია (Czech Insurance Association – Česká asociace pojišťoven – ČAP) წარმომადგენს წამყვან პროფესიულ ორგანიზაციას ქვეყანაში, რომელიც დაარსდა 1994 წელს. ამჟამად, ČAP-ის წევრი ორგანიზაციები ერთობლივად ფარავენ ჩეხეთის სადაზღვევო ბაზრის 98%-ს, რაც მის დიდ გავლენასა და ავტორიტეტს ადასტურებს.²⁷

ČAP-ის მიერ შემუშავებული ეთიკის კოდექსი წარმომადგენს სისტემურ ჩარჩოს, რომელიც მიზნად ისახავს სამართლიანი და გამჭვირვალე ურთიერთობების დამკვიდრებას სადაზღვევო სექტორში. აღმოსავლეთ ევროპაში სადაზღვევო ინდუსტრიის ეთიკური კოდექსების თვალსაზრისით, ჩეხეთი ერთ-ერთ საუკეთესო პრაქტიკის მქონე ქვეყანად მიიჩნევა.

ჩეხეთის დაზღვევის ასოციაცია (Czech Insurance Association – Česká asociace pojišťoven – ČAP) წარმომადგენს წამყვან პროფესიულ ორგანიზაციას ქვეყანაში, რომელიც დაარსდა 1994 წელს. ამჟამად, ČAP-ის წევრი ორგანიზაციები ერთობლივად ფარავენ ჩეხეთის სადაზღვევო ბაზრის 98%-ს, რაც მის დიდ გავლენასა და ავტორიტეტს ადასტურებს.

ČAP-ის მიერ შემუშავებული ეთიკის კოდექსი წარმომადგენს სისტემურ ჩარჩოს, რომელიც მიზნად ისახავს სამართლიანი და გამჭვირვალე ურთიერთობების დამკვიდრებას სადაზღვევო სექტორში.²⁸

კოდექსის ძირითადი პრინციპები:

1. მომხმარებლის ინტერესების დაცვა – კლიენტის საჭიროებები უნდა იყოს ნებისმიერი სადაზღვევო მომსახურების ცენტრში
2. პროფესიონალიზმი და კვალიფიკაცია – კომპანიები ვალდებული არიან უზრუნველყონ თავიანთი თანამშრომლების კვალიფიკაცია და ეთიკური ქცევა
3. ინფორმაციის გამჭვირვალობა – კლიენტებს უნდა მიეწოდოთ სრული, გასაგები და ზუსტი ინფორმაცია პროდუქტების შესახებ
4. კონფიდენციალურობის დაცვა – პირთა პირადი და ფინანსური მონაცემები დაცული უნდა იყოს მაღალი სტანდარტებით
5. სამართლიანი კონკურენცია – არაკეთილსინდისიერი პრაქტიკა დაუშვებელია როგორც კომპანიების, ასევე მათი წარმომადგენლების მხრიდან

²⁷ Basic information – Česká asociace pojišťoven

²⁸ Code of Ethics – Česká asociace pojišťoven

კოდექსის შესრულება სავალდებულოა მისი ყველა წევრი კომპანიისთვის და მოქმედებს როგორც თვითრეგულირების ინსტრუმენტი, რომელიც უზრუნველყოფს მომხმარებლის დაცვას, ბაზრის გამჭვირვალობას და სექტორის კეთილსინდისიერ განვითარებას.

ასეთი მიდგომა არა მხოლოდ აყალიბებს მაღალი ეთიკური სტანდარტების სისტემას, არამედ უწყობს ხელს ჩიხეთის სადაზღვევო ბაზრის მდგრად განვითარებასა და საზოგადოებრივ ნდობას.

რუმინეთის სადაზღვევო სისტემა მიზნად ისახავს მყარი კორპორაციული ეთიკისა და პროფესიული სტანდარტების დამკვიდრებას.

ეთიკის რეგულაცია რუმინეთში ხორციელდება როგორც სახელმწიფო დონეზე, ისე პროფესიული ასოციაციების მეშვეობით.

ფინანსური გედამხედველობის ორგანო (Autoritatea de Supraveghere Financiară – ASF) წარმოადგენს რუმინეთში სადაზღვევო სექტორის მთავარ რეგულატორს.²⁹

ორგანიზაცია პასუხისმგებელია: სადაზღვევო და გადაზღვრვის კომპანიების ლიცენზირებაზე, გედამხედველობაზე და მოქმედი კანონმდებლობის შესრულების უზრუნველყოფაზე.

2024 წლის იანვარში მიღებულმა კანონმა №17/2024 მნიშვნელოვანი სამართლებრივი ცვლილებები დაამკვიდრა, რამაც გააძლიერა რეგულაციები და გააუმჯობესა მომხმარებლის უფლებების დაცვა სადაზღვევო ბაზარზე.³⁰

ფინანსური გედამხედველობის ორგანო ასევე ახორციელებს აქტიურ საქმიანობას ფინანსური გამჭვირვალობის, მომხმარებლის ინფორმირებულობის ამაღლების და საჯარო ანგარიშგაღებულების მიმართულებით.

რუმინეთში მოქმედებს სადაზღვევო და გადაზღვრვის კომპანიების ეროვნული პროფესიულ გაერთიანება – UNSAR (National Association of Insurance and Reinsurance Companies), რომელიც დაარსდა 1994 წელს. მისი წევრები მოიცავენ რუმინეთის სადაზღვევო ბაზრის დაახლოებით 80%-ს.

ეს გაერთიანება აქტიურად მონაწილეობს: რეგულაციური პოლიტიკის ფორმირებაში, მომხმარებლის დაცვის პოლიტიკის მხარდაჭერაში და სადაზღვევო მედიაციის პროცესებში.

რუმინეთის პროფესიული სტანდარტების მნიშვნელოვანი ნაწილია UNSAR-ის ეთიკის კოდექსი, რომელიც განსაზღვრავს სადაზღვევო ბროკერების და კომპანიების ქცევის წესებს.³¹

²⁹ Romanian Financial Supervisory Authority – Wikipedia

³⁰ New Rules for the Insurance Market in Romania

³¹ Romania Insurance Regulatory Environment

კოდექსის ძირითადი პრინციპებია:

1. მომხმარებლის ინტერესების დაცვა – მომსახურების ცენტრში კლიენტის კეთილდღეობის უზრუნველყოფა
2. მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება – ეტაპობრივი პროფესიული ზრდის უზრუნველყოფა
3. კონტრაქტების გამჭვირვალობა – პირობების მკაფიო და სრულყოფილი განმარტება კლიენტისთვის
4. კონფიდენციალურობის დაცვა – მომხმარებლის პერსონალური და ბიზნეს ინფორმაციის უსაფრთხოება
5. თანასწორობა და სამართლიანობა – პარტნიორ ბროკერებთან თანასწორი და ეთიკური თანამშრომლობა
6. პროფესიული რეპუტაციის დაცვა – უსამართლო პრაქტიკის წინააღმდეგ ბრძოლა და ნდობის შენარჩუნება

რუმინეთის მოდელი ხაზს უსვამს ეთიკისა და პროფესიული პასუხისმგებლობის ინტეგრაციას როგორც კორპორაციულ მართვაში, ასევე მომხმარებელთა ურთიერთობებში, რაც მნიშვნელოვანწილად უწყობს ხელს სექტორის სანდოობის და მდგრადობის ამაღლებას.

სლოვაკეთის სადაზღვევო სფერო გამოირჩევა ინსტიტუციური მრავალფეროვნებითა და ეთიკის სტანდარტების მრავალმხრივი დანერგვით, რაც მომხმარებლის ინტერესების დაცვასა და მომსახურების პროფესიონალიზმს აძლიერებს.

ფინანსური აგენტებისა და მრჩეველების ასოციაცია (AFISP – Association of Financial Agents and Advisors) წარმოადგენს ერთ-ერთ მნიშვნელოვან პროფესიულ გაერთიანებას, რომელმაც შეიმუშავა ეთიკის კოდექსი (Code of Ethics). დოკუმენტი განსაზღვრავს შემდეგ ძირითად პრინციპებს:

- მომხმარებლის ინტერესების უპირატესობა
- მომსახურების მაღალი ხარისხი
- კონკურენციის ეთიკური პრინციპების დაცვა
- პროფესიული პასუხისმგებლობა

ასოციაცია აწესრიგებს როგორც სავარაუდო კონფლიქტების თავიდან აცილებას, ისე პროფესიული ქცევის სტანდარტებს, რაც უზრუნველყოფს ფინანსური შუამავლების სანდოობას.

სლოვაკეთის სადაზღვევო სექტორის კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი პროფესიული ორგანიზაციაა სლოვაკეთის სადაზღვევო კომპანიების ასოციაცია (SLASPO – Slovak Association of Insurance Companies). SLASPO-ს ინიციატივით მოქმედებს დამოუკიდებელი ორგანო – დაზღვევის ომბუდსმენის ოფისი (Insurance Ombudsman Office), რომელიც მიზნად ისახავს მომხმარებლის პრობლემების ალტერნატიული და სამართლიანი გადაწყვეტის მექანიზმების უზრუნველყოფას. ეს მოდელი ხელს უწყობს სადაზღვევო სექტორის მიმართ ნდობის ამაღლებას და კონფლიქტების არასასამართლო წესით გადაწყვეტას.

სლოვაკეთში სადაზღვევო სექტორის საქმიანობა რეგულირდება „დაზღვევის შესახებ კანონის“ (Act No. 39/2015 Coll. on Insurance) საფუძველზე, რომელიც შემუშავებულია ევროკავშირის ღირებულების (Solvency II) შესაბამისად.³²

კანონი ეფუძნება სამ ძირითად კომპონენტს:

კაპიტალის მოთხოვნები და ფინანსური მდგრადობა

კორპორაციული მართვის პრინციპები და ორგანიზაციული სტრუქტურა

გამჭვირვალობის სტანდარტები და ანგარიშვალდებულება

მომხმარებლის უფლებების დაცვის მექანიზმები მოიცავს:

- **კონტრაქტის პირობების მკაფიო განმარტებას**
- **მომსახურების ხარისხის კონტროლს**
- **ქცევის სტანდარტების დაცვას**
- **გედამხედველობის გაძლიერებულ სისტემებს**

სლოვაკეთის მოდელი აერთიანებს თავისუფალი ბაზრის პრინციპებს, პროფესიულ თვითრეგულაციასა და სტრუქტურულ გედამხედველობას, რაც ქმნის მდგრად და მომხმარებელზე ორიენტირებულ სადაზღვევო სისტემას.

ესტონეთის ფინანსური გეგმავლობის სამსახური – Estonian Financial Supervision Authority (Finantsinspektsioon) – როგორც მთავარი გეგმავლობის – თავის თანამშრომლებს სავალდებულოდ აცნობს ეთიკის კოდექსს, რომლითაც განსაზღვრულია საჯარო ნდობის შენარჩუნების აუცილებლობა, კონფიდენციალურობის დაცვა, ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილება და კანონიერების დაცვა. კოდექსი ითვალისწინებს პრინციპებს პირადი და საჯარო ინტერესების განსხვავებისა და კონფიდენციალურობის დაცვის თვალსაზრისით.³³

„სადაზღვევო საქმიანობის შესახებ კანონში“ არის გუსტად ჩამოყალიბებული პასუხისმგებლობის სისტემა, რომლის მიხედვით:

- **სადაზღვევო კომპანიებმა და შუამავლებმა უნდა წარმოადგინონ მკაფიო ინფორმაცია ხელშეკრულების დადებამდე და მისი მოქმედების პერიოდში**
- **დადგენილია კლიენტის ინტერესების დაცვა, სწორი პროდუქტის შეთავაზებისა და შესაბამისობის შეფასების პროცედურები**
- **აუცილებელია სწორად და უცვლელად ინფორმაციის გაზიარება, არ შეიძლება მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა**

დარღვევის შემთხვევაში გათვალისწინებულია ჯარიმები.

ესტონეთის ფინანსური გეგმავლობის სამსახური რეგულარულად გამოსცემს სპეციალურ მითითებებსა და მეთოდოლოგიებს.

ესტონეთში სადაზღვევო ეთიკის ნორმებს, კანონიერ მოთხოვნებსა და შიდა კორპორაციულ წესებს მკაფიოდ განსაზღვრავს დაზღვევის საქმიანობის შესახებ კანონი და ფინანსური გეგმავლობის სამსახურის მიერ რეგულარულად გამოქვეყნებული გაიდლაინები.³⁴

კანონი სადაზღვევო საქმიანობის შესახებ განსაზღვრავს ეთიკის მოთხოვნებს.³⁵

ასევე, ფინანსური გეგმავლობის სამსახური განსაზღვრავს Code of Ethics, რომელიც თანმიმდევრულად აისახება მათი თანამშრომლების ქმედებებში – ეს ეხება საჯარო ნდობას, კონფიდენციალურობას და კანონმდებლობის მაღალ სტანდარტებს.³⁶

ესტონეთის ფინანსური გეგმავლობის სამსახური პერიოდულად გამოსცემს სპეციალურ დირექტივებს და მეთოდოლოგიებს, რომლებიც დაფუძნებულია საერთაშორისო დებულებებზე. ესტონეთის ფინანსური გეგმავლობის სამსახური პერიოდულად ავრცელებს IDD-ის შესაბამისად მორგებულ მითითებებს, მომხმარებლის დაცვის და ეთიკის სფეროში.³⁷

³³ Estonian Financial Supervision and Resolution Authority's Code of Ethics | FSA

³⁴ Guidelines | FSA

³⁵ https://www.riigiteataja.ee/en/eli/529012018003/consolide?utm_source

³⁶ Estonian Financial Supervision and Resolution Authority's Code of Ethics | FSA

³⁷ Insurance | FSA

საერთაშორისო პრაქტიკის შეჯამება

სადაზღვევო სექტორისთვის ეთიკის კოდექსები მსოფლიოს მრავალ განვითარებულ ქვეყანაში და რეგიონში არსებობს, თუმცა მათი ფორმა, სახელწოდება და სავალდებულობა განსხვავდება ქვეყნის სამართლებრივი კულტურისა და ბაზრის განვითარების დონიდან გამომდინარე.

ევროპის დონეზე არ არსებობს ერთიანი კოდექსი, თუმცა ყველა რეგულატორი ვალდებულია დაიცვას IDD-ის მოთხოვნები, რომელიც განსაზღვრავს ეთიკური და გამჭვირვალე სადაზღვევო დისტრიბუციის გოგად ჩარჩოს.

ევროპის მასშტაბით, მიუხედავად IDD-ის მიერ დასაწესებელი მინიმალური მოთხოვნებისა, ეთიკის პრაქტიკა საკმაოდ მრავალფეროვანია. სხვადასხვა ქვეყნებს და პროფესიულ ასოციაციებს განვითარებული აქვთ დამატებითი ეთიკური სტანდარტები, რომლებიც მოიცავს:

- **პროფესიონალიზმს**
- **მომხმარებლის ინტერესების დაცვას**
- **გამჭვირვალობას**
- **ინტერესთა კონფლიქტის მართვას**

ეს სტანდარტები თავსებადია კონკრეტული ქვეყნის სპეციფიკურ სამართლებრივ, სოციალურ და ეკონომიკურ პირობებთან, რაც უზრუნველყოფს ინდუსტრიის მდგრად განვითარებას.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულაციების სამსახურის მიერ შემუშავებული ეთიკის გოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები ეფუძნება საქართველოს კანონმდებლობას, ეროვნულ მარეგულირებელ პრაქტიკას და საერთაშორისო სტანდარტებს. იგი უზრუნველყოფს ქართულ სადაზღვევო ბაზარზე სამართლებრივად გამყარებულ, კეთილსინდისიერ, გამჭვირვალე და სამართლიან გარემოს, რომელიც ხელს უწყობს მომხმარებლის უფლებების დაცვის გაძლიერებას და ინდუსტრიის სტაბილურ განვითარებას.



საქართველოს
დაზღვევის სახელმწიფო
ზედამხედველობის სამსახური

ეთიკის ზოგადი პრინციპების და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები სადაზღვევო სექტორში (საქართველო)

სამსახურის მიერ შემუშავებული დოკუმენტი ადგენს ეთიკის სტანდარტების სამართლებრივ ჩარჩოს, რომელიც მიმართულია საქართველოში ლიცენზირებული ყველა მგლველისა და მათთან დაკავშირებული პირების პროფესიული ქცევის რეგულირებაზე.

მისი ძირითადი მიზნებია: საზოგადოებრივი ნდობის განმტკიცება სადაზღვევო სექტორის მიმართ, მომხმარებლის უფლებებისა და ინტერესების დაცვა და სექტორის გამჭვირვალე, სტაბილური და ეფექტიანი ფუნქციონირების ხელშეწყობა.

მგლველის ქცევა უნდა ეფუძნებოდეს შემდეგ საყოველთაოდ აღიარებულ ეთიკურ პრინციპებს:

- კეთილსინდისიერება
- სამართლიანობა
- გულწრფელობა
- გამჭვირვალობა
- დისკრიმინაციის აკრძალვა
- წინდახედულობა

მგლველისა და მის თანამშრომელთა პროფესიული ქცევა უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ მინიმალურ სტანდარტებს:

- მარეგულირებელი კანონმდებლობის სრულყოფილი ცოდნა და დაცვა
- ობიექტურობა და მიუკერძოებლობა
- მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანისგან თავშეკავება
- შეუსაბამო ან არაკეთილსინდისიერი ქცევის თავიდან აცილება

მომხმარებელი განიხილება როგორც პროცესის ცენტრალური ფიგურა, რომლის ინტერესების დაცვაც პრიორიტეტულია.

დოკუმენტი წარმოადგენს ეთიკური სტანდარტების ინსტიტუციონალიზაციის მნიშვნელოვან ნაბიჯს სადაზღვევო სექტორში. იგი მიზნად ისახავს მაღალი პროფესიული სტანდარტების დანერგვას, მომხმარებლის ინტერესების დაცვას და საზოგადოების ნდობის განმტკიცებას სექტორის მიმართ.

მგლვეველში ეთიკის გოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები

მუხლი 1. გოგადი დეპულეები

1. სადაგლვევო საქმიანობა, ფინანსურ საქმეოში მისი როლისა და საქმიანობის სფეროს თავისებურებების გათვალისწინებით, დაფუძნებულია საგოგადოებრივ ნდობაზე. თავის მხრივ, მგლვეველის ეთიკური ქცევა განაპირობებს მომხმარებლის ნდობის ჩამოყალიბებას სადაგლვევო საქმიანობის მიმართ.
2. ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტის მიზანია მგლვეველში ეთიკის გოგადი პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების დანერგვა, რაც ხელს შეუწყობს მგლვევლების მიმართ საგოგადოების ნდობის ამაღლებას, მომხმარებლის უფლებებისა და ინტერესების დაცვას, სადაგლვევო ორგანიზაციების რეპუტაციის განმტკიცებას, გამჭვირვალე, სამართლიანი და კეთილსინდისიერი ურთიერთობების უზრუნველყოფას და სადაგლვევო საქმეოების სტაბილურ და ეფექტიან ფუნქციონირებას.
3. ეს კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტი მოიცავს ეთიკის გოგად პრინციპებსა და პროფესიული ქცევის მინიმალურ სტანდარტებს, რომლითაც უნდა ხელმძღვანელობდეს მგლვეველი სადაგლვევო საქმიანობის ნებისმიერ ეტაპზე.
4. ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დადგენილი ეთიკის გოგადი პრინციპები და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები შესაბამისობაშია სადაგლვევო საქმიანობის მარეგულირებელ დასაყრდენულ ალიარებულ ეთიკურ ნორმებთან, ასევე პროფესიული ქცევის საერთაშორისო სტანდარტებთან.

მუხლი 2. მოქმედების სფერო

1. ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტის მოქმედება ვრცელდება საქართველოში ლიცენზირებულ ყველა მგლვეველზე, მის სამეთვალყურეო საბჭოს წევრებსა და ხელმძღვანელ პირებზე და მგლვეველში დასაქმებულ პირებზე.
2. მგლვეველი ვალდებულია, შეიმუშაოს კოდექსი, რომელიც შეესაბამება ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დადგენილ პრინციპებსა და მინიმალურ სტანდარტებს და უზრუნველყოფს მათ ეფექტურ აღსრულებას. ამასთან, მგლვეველი უზრუნველყოფს ორგანიზაციაში კოდექსით გათვალისწინებული გოგადი პრინციპების და მინიმალური სტანდარტების დანერგვასა და დაცვას.

მუხლი 3. ეთიკის ზოგადი პრინციპები

მგლვევლი ვალდებულია:

ა) სადაზღვევო საქმიანობის განხორციელებისას მომხმარებლების, საზოგადოების, საკუთარი დასაქმებულებისა და სადაზღვევო ბაზრის სხვა მონაწილეების მიმართ მოქმედებდეს ეთიკის შემდეგი ზოგადი პრინციპების დაცვით:

- ა.ა) კეთილსინდისიერება;
- ა.ბ) წინდახედულობა;
- ა.გ) გულისხმიერება;
- ა.დ) სამართლიანობა;
- ა.ე) დისკრიმინაციის აკრძალვა;
- ა.ვ) გამჭვირვალობა;
- ა.ზ) პატიოსნება.

ბ) მომხმარებლის ინტერესი და პროფესიული ვალდებულებები დააყენოს პირად ინტერესებზე მაღლა, თავიდან აიცილოს ინტერესთა კონფლიქტი და დაიცვას მომხმარებლის პერსონალური და კონფიდენციალური ინფორმაცია;

გ) კონკურენტულ გარემოში იმოქმედოს სამართლიანად, კეთილსინდისიერად და არ შელახოს სადაზღვევო საქტორის ან/და ცალკეული მგლვევლის რეპუტაცია;

დ) იზრუნოს მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირების პროფესიული კომპეტენციის გაუმჯობესებაზე;

ე) უზრუნველყოს დასაქმებულთა მიერ დისციპლინის, ზნეობისა და ეთიკის ნორმების დაცვა.

მუხლი 4. პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტები

1. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრულმა პირებმა „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული საქმიანობის განხორციელებისას უნდა დაიცვან პროფესიული ქცევის მინიმუმ შემდეგი სტანდარტები:

ა) კანონმდებლობის ცოდნა – სრულად უნდა იცნობდნენ სადაზღვევო საქმიანობის მარეგულირებელ კანონმდებლობას, სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულაციების სამსახურის მიერ გამოცემულ ნორმატიულ აქტებსა და რეკომენდაციებს;

ბ) ობიექტურობა სადაზღვევო მომსახურების განევისას უნდა შეინარჩუნონ ობიექტურობა. დაუშვებელია ნებისმიერი სახის საჩუქრის/სარგებლის მოთხოვნა ან მიღება, თუ აღნიშნული საფრთხეს შეუქმნის და გავლენას იქონიებს მგლვევლის მიერ მისაღები გადაწყვეტილების ობიექტურობაზე;

გ) სათანადო ინფორმირება – შეცდომაში არ უნდა შეიყვანონ სხვა პირები ინფორმაციის მიწოდებისას, სადაზღვევო მომსახურების განევისას, ხოლო მგლვევლი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სადაზღვევო პროდუქტის ან/და მომსახურების შესახებ სრული, აუცილებელი, გასაგები, უტყუარი და თავისდროული ინფორმაცია;

დ) შესაბამისი ქცევა — არ უნდა განახორციელონ ისეთი ქმედება/ქცევა, რაც მოიცავს არაკეთილსინდისიერ, განზრახ შეცდომაში შეყვანას ან ნებისმიერ სხვა ქმედებას, რაც უარყოფითად აისახება მათ პროფესიულ რეპუტაციაზე, კომპეტენტურობასა და კეთილსინდისიერებაზე.

მუხლი 5. მომხმარებლის ინტერესის დაცვა

1. მღვწველი ვალდებულია, უზრუნველყოს მომხმარებელზე ორიენტირებული, სამართლიანი, გამჭვირვალე და ხელმისაწვდომი მომსახურება.

2. მღვწველი ვალდებულია:

ა) იმოქმედოს კეთილსინდისიერად, გულისხმიერად და წინდახედულად მომხმარებლის საუკეთესო ინტერესებიდან გამომდინარე;

ბ) მომხმარებლის მიმართ უზრუნველყოს თანასწორი მოპყრობა — რასის, კანის ფერის, ენის, სქესის, ასაკის, მოქალაქეობის, წარმოშობის, დაბადების ადგილის, საცხოვრებელი ადგილის, ქონებრივი ან წოდებრივი მდგომარეობის, რელიგიის ან რწმენის, ეროვნული, ეთნიკური ან სოციალური კუთვნილების, პროფესიის, ოჯახური მდგომარეობის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის, შეზღუდული შესაძლებლობების, სექსუალური ორიენტაციის, პოლიტიკური ან სხვა შეხედულებების, ან სხვა ნიშნის მიუხედავად, დაიცვას სამართლიანობის პრინციპები და არ მიანიჭოს რაიმე ნიშნით უპირატესობა ერთი მომხმარებლის ინტერესებს მეორესთან შედარებით;

გ) უზრუნველყოს, ხელოვნური ინტელექტისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების ნებისმიერი სახით და ნებისმიერი მიზნობრივობით გამოყენების შემთხვევაში, ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით გათვალისწინებული ეთიკის ზოგადი პრინციპების დაცვა;

დ) მომხმარებელს დროულად მიაწოდოს სადაზღვევო პროდუქტის და მომსახურების შესახებ სრული, აუცილებელი, გასაგები და უბიუროკრატიო ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი ფორმით, რათა უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ ინფორმირებული არჩევის გაკეთების შესაძლებლობა;

ე) განახორციელოს მომხმარებლის საჭიროების, მიზნებისა და მოთხოვნების შეფასება და უზრუნველყოს სადაზღვევო მომსახურების მიწოდება იმგვარად, რომ მომხმარებელმა ნათლად გაიგოს სადაზღვევო პროდუქტის ღირებულება და მომსახურების ძირითადი მახასიათებლები;

ვ) დაიცვას მომხმარებლის ან/და ყოფილი მომხმარებლის შესახებ მის ხელთ არსებული ინფორმაციის/პერსონალური მონაცემების კონფიდენციალურობა, გარდა იმ შემთხვევებისა, თუ არსებობს მომხმარებლის თანხმობა ან/და მათი გამჟღავნება ნებადართულია კანონმდებლობით;

ზ) სადაზღვევო შემთხვევის შედეგად დამდგარი ზიანის ადმინისტრირებისა და მომხმარებელთა პრეტენზიების განხილვის პროცესი წარმართოს დროულად, ეფექტურად და გამჭვირვალედ, კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების სრული დაცვით.

მუხლი 6. ინტერესთა კონფლიქტის მართვა

მგლვეველი ვალდებულია, გაატაროს აუცილებელი ღონისძიებები ინტერესთა კონფლიქტის დროული იდენტიფიცირების, თავიდან აცილებისა და მართვის მიზნით.

მუხლი 7. პროფესიონალიზმი და კვალიფიკაციის შესაბამისობა

1. მგლვეველი ვალდებულია, უზრუნველყოს დასაქმებულების შესაბამისი კვალიფიკაცია მომხმარებელთან ეფექტური კომუნიკაციისა და მაღალი პროფესიული სტანდარტების დასაცავად.
2. მგლვეველი ვალდებულია, უზრუნველყოს მასთან დასაქმებული პირების სისტემატური განგრძობადი პროფესიული გადამზადება.
3. მგლვეველმა უნდა შეიმუშაოს და დანერგოს პროფესიული განვითარების მექანიზმი, რომლების შეესაბამება საუკეთესო საერთაშორისო და ეროვნულ პრაქტიკას.
4. მგლვეველი ვალდებულია, მუდმივად შეამოწმოს და დარწმუნდეს, რომ მასთან დასაქმებული თითოეული პირის საჭიანობა სრულ შესაბამისობაშია არსებულ კანონმდებლობასთან და ორგანიზაციის შიდა სტანდარტებთან.

მუხლი 8. პატიოსნება და გამჭვირვალობა

1. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირები ვალდებული არიან, პროფესიულ საქმიანობაში დაიცვან პატიოსნების და გამჭვირვალობის პრინციპები.
2. მგლვეველის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ყველა ინფორმაცია უნდა იყოს სრული, აუცილებელი, გასაგები, უბეზარი და თავისდროული. დაუშვებელია მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა, მათ შორის ინფორმაციის დამალვით, არაგუსტად გადმოცემით ან მისი შერჩევით მიწოდებით.
3. რეკლამა და სარეკლამო მასალა არ უნდა შეიცავდეს ფაქტობრივად მცდარ, ორაზროვან/დამაბნეველ ან გადაჭარბებულ ინფორმაციას, რომელიც შესაძლოა იქცეს მომხმარებლის მიერ შეცდომაში შემყვანი/არასწორი გადაწყვეტილების მიღების საფუძველი.
4. მგლვეველის მიერ მომხმარებელთან ურთიერთობის დროს უზრუნველყოფილი უნდა იყოს დაზღვევის პირობების შესახებ ინფორმაციის დროული მიწოდება მათ შორის: სადაზღვევო რისკების, გამოწვევების, დაზღვევის ძალაში შესვლის დროის და სხვა არსებით პირობებზე.
5. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულმა პირებმა პროფესიული საქმიანობის დროს არ უნდა დაუშვან ისეთი მოქმედება ან უმოქმედობა, რომელიც გიანს მიაყენებს მომხმარებლის ინტერესს ან შელახავს სადაზღვევო საქმეთრის სანდოობას.

მუხლი 9. კეთილსინდისიერება და სამართლიანობა

1. კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს დაგლვების სამართლებრივი ურთიერთობების საფუძველს და განაპირობებს მხარეთა სანდოობაზე და გულწრფელობაზე დაფუძნებულ თანამშრომლობას სადაგლვვო ურთიერთობის ყველა ეტაპზე, მათ შორის ხელშეკრულების დადებიდან მისი მოქმედების პერიოდში.

2. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულმა პირებმა ხელი უნდა შეუწყონ დაგლვების სფეროში ცნობიერების ამაღლებას, უზრუნველყონ დაგლვების მნიშვნელობის შესახებ სწორი და გამჭვირვალე ინფორმაციის მიწოდება ყველა დაინტერესებული პირისთვის.

3. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირების მიერ დაუშვებელია არაკეთილსინდისიერი ქმედებით უპირატესობის მიღება, რამაც შესაძლოა გიანი მიაყენოს სადაგლვვო მომსახურების ხარისხს, მომხმარებლის ინტერესებს და სადაგლვვო სექტორის რეპუტაციას.

4. მე-2 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პირები ვალდებული არიან, პროფესიული საქმიანობის განხორციელებისას დაიცვან სამართლიანობის და ობიექტურობის პრინციპები.

მუხლი 10. აღსრულების მექანიზმი

1. ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტის შესრულებაზე გედამხედველობას ახორციელებს სამსახური.

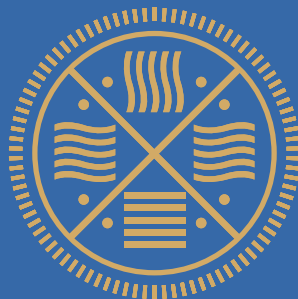
2. სამსახური უფლებამოსილია, გამოითხოვოს შესაბამისი ინფორმაცია და დოკუმენტები ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების მონიტორინგის მიზნით.

მუხლი 11. სანქცია

მგლვველის ან/და ადმინისტრატორის მიერ ამ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით დადგენილი ეთიკის გოგადი პრინციპებისა და პროფესიული ქცევის მინიმალური სტანდარტების შეუსრულებლობის შემთხვევაში, სამსახური უფლებამოსილია, გამოიყენოს „დაგლვების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული სანქციები.



საქართველოს
დაზღვევის სახელმწიფო
ზედამხედველობის სამსახური



საქართველოს
დაზღვევის სახელმწიფო
გედამხედველობის სამსახური



+995 32 223 44 10



info@insurance.gov.ge



letters@insurance.gov.ge



საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო გედამხედველობის სამსახური • ISSSG



თბილისი, ლევან მიქელაძის ქ. №3 საქართველო, 0179