

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის

ბრძანება №31

2018 წლის 10 აგვისტო

ქ. თბილისი

„მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის შესახებ

„ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის მე-4 პუნქტის, 2013 წლის 2 მაისის საქართველოს მთავრობის №102 დადგენილებით დამტკიცებული სსიპ – საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის დებულების მე-3 მუხლის „ლ“ ქვეპუნქტის, ამავე დებულების მე-4 მუხლის მე-3 და ამავე მუხლის 4¹ პუნქტების საფუძველზე, ვბრძანებ:

მუხლი 1

1. „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებაში (შემდგომ – ბრძანება) შეტანილ იქნეს შემდეგი ცვლილებები:

ა) ბრძანების სათაური ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“;

ბ) ბრძანების პირველი მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„1. დამტკიცდეს „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქცია“ თანდართული სახით.“.

2. ბრძანებით დამტკიცებული ინსტრუქციის:

ა) სათაური ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქცია“ (შემდგომ – ინსტრუქცია)“;

ბ) ინსტრუქციის მე-2 მუხლის „დ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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.“;

გ) ინსტრუქციის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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 მიაწოდოს 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.“;



დ) ინსტრუქციის მე-3 მუხლს დაემატოს შემდეგი რედაქციის მე-4 პუნქტი:

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

ე) ინსტრუქციის მე-6 მუხლი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„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 საქმიანობასა 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 პროცესის 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.“;

ვ) ინსტრუქციის მე-6 მუხლს დაემატოს 6¹ მუხლი შემდეგი რედაქციით:

„მუხლი 6¹. 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.“.



3. მზღვეველმა ამ ბრძანების პირველი მუხლის მე-2 პუნქტის „ე“ ქვეპუნქტით დადგენილი მოთხოვნა დააკმაყოფილოს 2018 წლის 1 ოქტომბრიდან, ხოლო ამავე პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის – 10 ნოემბრიდან.

მუხლი 2

ეს ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

**სსიპ საქართველოს დაზღვევის
სახელმწიფო ზედამხედველობის
სამსახურის უფროსის მოვალეობის
შემსრულებელი**

ირაკლი თუთარაშვილი

დანართი 1

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							
...							

