

მომხმარებლის სახელმძღვანელო

მომხმარებელთა უფლებები

სადაზღვევო ურთიერთობებში და  
მიმდინარე სიახლეები



სსიპ საქართველოს დაზღვევის  
სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური



ვინ არის მომხმარებელი?

6

რა სიახლეებია სადაზღვევო კანონმდებლობაში?

7

სასარგებლო სიახლეები მომხმარებლებისთვის

10

როგორ დავდოთ დაზღვევის ხელშეკრულება?

11

სადაზღვევო პროდუქტის არჩევამდე ჰკითხეთ საკუთარ თავს

14

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულაციების  
სამსახურის როლი

15

ბროშურა - მომხმარებელთა უფლებები სადაზღვევო ურთიერთობებში და მიმდინარე სიახლეები მომზადებულია საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულაციების სამსახურის მიერ

საქართველო, თბილისი, 2020.

ბროშურა საინფორმაციო ხასიათისა და მოიცავს ძირითად სიახლეებს დაზღვევის წესებში

# რატომ არის მნიშვნელოვანი სადაზღვევო ბაზრის რეგულირება?

**დ**აზღვევის ეკონომიკური და სოციალური ბუნებიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია სადაზღვევო ბაზრის ზედამხედველობა და რეგულირება. აღნიშნული ემსახურება სადაზღვევო ორგანიზაციების ფინანსურ სტაბილურობასა და სადაზღვევო სექტორის მიმართ საზოგადოების ნდობის გამყარებას.

საქართველოში დაზღვევის სფეროს ზედამხედველობს საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური. სამსახურის ფუნქციები მოიცავს, სადაზღვევო ბაზრის ფინანსური სტაბილურობისათვის ხელის შეწყობას, დაზღვევის სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის გატარებას, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვას, კონკურენტუნარიანი გარემოს შექმნას, ნორმატიული და მეთოდოლოგიური ბაზის შექმნასა და მისი შესრულების კონტროლს.

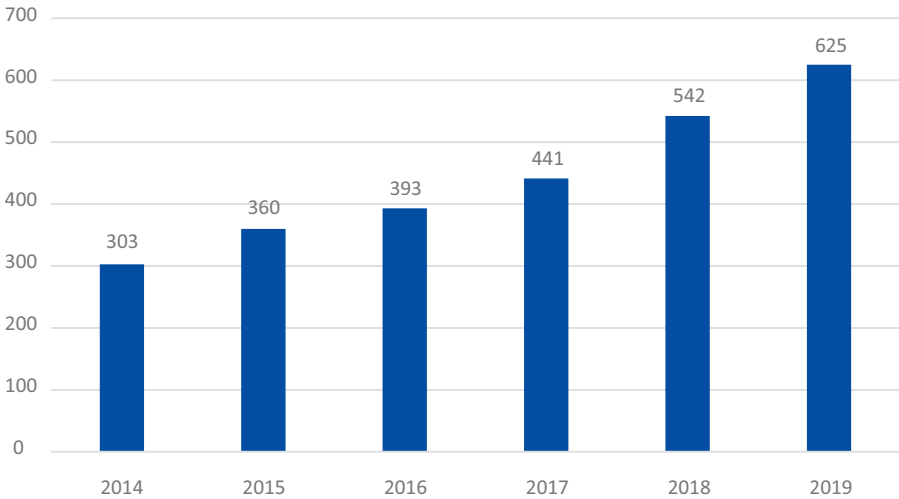
2019 წელს სადაზღვევო კანონმდებლობაში შევიდა ცვლილებები, რომლებიც მიზნად ისახავს სადაზღვევო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ჩარჩოს გაფართოებას და აკისრებს მზღვეველებსა და სადაზღვევო შუამავლებს ახალ ვალდებულებებს.

საკუთარი უფლებების შესახებ მომხმარებელთა ცნობიერების გაზრდის მიზნით, სამსახურმა მიზანშეწონილად მიიჩნია, წინამდებარე ბროშურის გამოცემა.

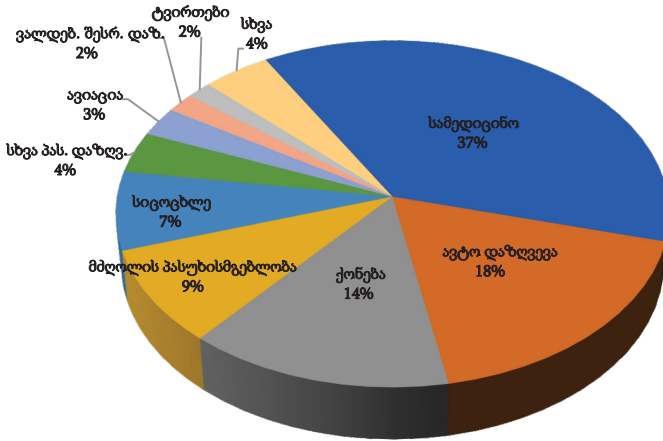
**დავით ონოფრიშვილი**

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსი

# სადამღვევო ბაზრის განვითარება მოზილული კრემია (მლნ. ლარი)



# სადამღვევო ბაზარი 2019 წელი



## სადამღვევო კროდუქტები:

- სამედიცინო (ჯანმრთელობის) დაზღვევა
- სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა (ბარდა სარკინიგზო ტრანსპორტისა)
- ქონების დაზღვევა
- სახმელეთო ტრანსპორტის გამოყენებასთან დაკავშირებული სამოქალაქო პასუხისმგებლობის დაზღვევა
- სიცოცხლის დაზღვევა
- სამოქალაქო პასუხისმგებლობის დაზღვევა
- საჰაერო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა (კორპუსის დაზღვევა)
- ვალდებულებათა შესრულების დაზღვევა
- ტვირთების დაზღვევა
- სხვა

# ვინ არის მომხმარებელი?

სადაზღვევო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის:

- ❖ ფიზიკური პირი, რომელიც დაინტერესებულია სადაზღვევო მომსახურების შექენით
- ❖ ფიზიკური პირი, რომელიც დებს დაზღვევის ხელშეკრულებას
- ❖ დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე დამზღვევი, დაზღვეული, მოსარგებლე, მესამე პირი.  
მაგალითად, პირი:

- რომელსაც დადებული აქვს დაზღვევის ხელშეკრულება;
- რომლის სასარგებლოდაცაა დადებული ხელშეკრულება;
- რომელსაც მიადგა ზიანი, პასუხისმგებლობის დაზღვევის დროს.



# რა სიახლეებია

## სადაზღვევო კანონმდებლობაში?

ახალი რეგულაციები დაზღვევის სფეროში ადგენს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალ სტანდარტს. დაზუსტდა და გაიზარდა მომხმარებლისათვის სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაციის ჩამონათვალი, მეტად ხელმისაწვდომი გახდა ინფორმაციის მიწოდება, გამარტივდა და უსაფრთხო გახდა მზღვეველსა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობა ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებით.

ახალი წესები ვრცელდება ყველა სადაზღვევო ორგანიზაციაზე და დაზღვევის შუამავალზე თანაბრად, რათა მომხმარებელი ერთნაირად იყოს დაცული. დადგინდა მომხმარებელთან გამჭვირვალე ურთიერთობის მაღალი სტანდარტი.

### ვინ არის დაზღვევის შუამავალი?

**სადაზღვევო ბროკერი** - მოიძიებს თქვენთვის სასურველ სადაზღვევო პირობებს და დაგეხმარებათ სწორი, ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებაში.

**დაზღვევის აგენტი** - სადაზღვევო ორგანიზაციის წარმომადგენელი, რომელიც მოქმედებს სადაზღვევო ორგანიზაციის სახელით და განგიმარტავთ სადაზღვევო პირობებს.





WWW.ALDAGI.GE



სადაზღვევო კომპანია

WWW.ALPHA.GE



WWW.ARDI.GE



WWW.BENEFITS.GE



WWW.GREENIG.GE



WWW.EUROINS.GE



WWW.TBCINSURANCE.GE



WWW.IMEDIL.GE



პენის სადაზღვევო ჯგუფი

WWW.IRAO.GE



WWW.NVI.GE



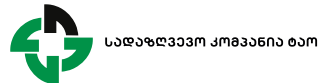
WWW.PRIMEINSURANCE.GE



WWW.IPSP.GE



WWW.IGG.GE



WWW.TAOINSURANCE.GE



WWW.UNISON.GE



WWW.CARTUINSURANCE.GE



WWW.GPIH.GE



WWW.HI.GE



<p>შპს "სადაზღვევო საბროკერო აი ბი სი ჯორჯია"</p>	 <p>WWW.IGINSURANCE.GE</p>
 <p>WWW.ARRIBA.GE</p>	
<p>შპს "სადაზღვევო საბროკერო კომპანია კალმა"</p>	
 <p>WWW.MAI-CEE.COM.GE</p>	 <p>WWW.NIKOLOZGROUP.GE</p>
 <p>WWW.RIB.GE</p>	<p>შპს "სადაზღვევო ბროკერი რესკვეიტი"</p>
<p>შპს "სადაზღვევო ბროკერი სიბ ჯორჯია"</p>	<p>შპს "დაზღვევის და გადაზღვევის ბროკერი სიჯივი"</p>
 <p>WWW.EINSURANCE.GE</p>	<p><b>WillisTowersWatson</b> </p> <p>WWW.WILLISTOWERSWATSON.COM</p>
<p>შპს "ჯორჯიან რეინშურანს ბროკერს"</p>	 <p>WWW.BROKERS-HOUSE.GE</p>

# სასარგებლო სიახლეები მომხმარებლისთვის

**სრული და გამწვირვალე ინფორმაცია  
სადაზღვევო პირობების შესახებ;**

**ერთგვაროვანი საინფორმაციო ფურცელი და  
ხელშეკრულების თავსართი;**

**ყველა სადაზღვევო ორგანიზაცია ვალდებულია,  
მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია  
დაზღვევის პირობების შესახებ;**

**მომხმარებელი უფლებამოსილია მიიღოს  
ინფორმაცია დაზღვევის შუამავლის სადაზღვევო  
ორგანიზაციასთან კავშირისა და მისი  
ანაზღაურების ოდენობის შესახებ;**

**საინფორმაციო ფურცელთან და დაზღვევის  
პირობებთან უფასო და მარტივი წვდომა;**

**სადაზღვევო ორგანიზაციის მიმართ წარდგენილი  
პრეტენზიის განხილვის პროცედურაზე  
ხელმისაწვდომობა.**

\*სადაზღვევო პროდუქტთან დაკავშირებით არსებული ნებისმიერი უკმაყოფილების შესახებ, უფლებამოსილი ბრძანდებით, პირველ რიგში, მიმართოთ სადაზღვევო ორგანიზაციას, რომელიც განიხილავს პრეტენზიას საკუთარ ვებ-გვერდზე განთავსებული პროცედურის მიხედვით.

# როგორ დავდოთ დაზღვევის ხელშეკრულება?

- ❖ დეტალურად გაეცანით შემოთავაზებულ სადაზღვევო პირობებს და მოითხოვეთ საინფორმაციო ფურცელი;
- ❖ მიაწოდეთ სრული და ზუსტი ინფორმაცია თქვენი მოთხოვნებისა და საჭიროებების შესახებ;
- ❖ ხელშეკრულების დადებისას გადმოგეცემათ სადაზღვევო პოლისი, „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“ და დაზღვევის პირობები სრულად.



# დაადგინეთ, ვინ გთავაზობთ დაზღვევას

## სადაზღვევო პირობების გაცნობამდე, დაადგინეთ ვის ესაუბრებით

- დაზღვევას გთავაზობთ უშუალოდ სადაზღვევო ორგანიზაცია თუ დაზღვევის შუამავალი. შემდგომ, მიიღეთ ინფორმაცია მისი სახელწოდებისა და საკონტაქტო მონაცემების შესახებ;
- თუ დაზღვევას გთავაზობთ სადაზღვევო ბროკერი, რომელიც თანამშრომლობს ერთზე მეტ სადაზღვევო ორგანიზაციასთან, უფლება გაქვთ მოითხოვოთ ინფორმაცია მათ შესახებ;
- სადაზღვევო ბროკერისაგან შეთავაზების მიღების შემთხვევაში, უფლება გაქვთ მოითხოვოთ ინფორმაცია საშუაშუალო ანაზღაურების თაობაზე.

საქართველოს ტერიტორიაზე მოქმედი სადაზღვევო ორგანიზაციების და სადაზღვევო ბროკერების შესახებ ინფორმაცია იხილეთ [www.insurance.gov.ge](http://www.insurance.gov.ge).

## შემოთავაზებულ სადაზღვევო პირობებს გაეცანით დეტალურად და მოითხოვეთ საინფორმაციო ფურცელი

დაუთმეთ დრო სადაზღვევო პირობების გაცნობას და დარწმუნდით, რომ ისინი შეესაბამება თქვენს მოთხოვნებსა და საჭიროებებს. დეტალურად გაეცანით საინფორმაციო ფურცელს და დასვით კითხვები დამატებითი განმარტებების მისაღებად.

## მიანოდეთ სრული და გუსტი ინფორმაცია თქვენი მოთხოვნებისა და საჭიროებების შესახებ

პირი, რომელიც გთავაზობთ დაზღვევას ხელმძღვანელობს თქვენ მიერ მიწოდებული ინფორმაციით. ვალდებული ხართ სადაზღვევო ორგანიზაციას/დაზღვევის შუამავალს მიაწოდოთ თქვენთვის ცნობილი ყველა გარემოება და ინფორმაცია სრულად და უტყუარად.

თქვენ მიერ მიწოდებული ინფორმაციის უზუსტობამ შესაძლოა გავლენა იქონიოს მომავალში სადაზღვევო ურთიერთობებზე.

## ხელშეკრულების დადებისას გადმოგეცემათ სადაზღვევო პოლისი, „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“ და დაზღვევის პირობები სრულად

დაკვირვებით გაეცანით სადაზღვევო პოლისს, „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობებს“, ხელშეკრულებასა და ყველა საჭირო დოკუმენტს. ხელშეკრულების დადებამდე, დარწმუნდით, რომ ისინი შეესაბამება თქვენ შორის შეთანხმებულ პირობებს.

განსაკუთრებული ყურადღება დაუთმეთ:

სადაზღვევო დაფარვებს, გამონაკლისებს, სადაზღვევო ანაზღაურების მიღების წესსა და ინფორმაციას უკმაყოფილების ან დავის წარმოშობის შემთხვევაში, რა უფლებებით სარგებლობთ. სასამართლოს გარდა, დავის გადაწყვეტის რა ალტერნატიული საშუალებები არსებობს (მაგ: დაზღვევის მედიაცია, არბიტრაჟი.)

**მეტი დრო დაუთმეთ შუამავალთან  
საუბარს, რათა სწორად  
განისაზღვროს თქვენი მოთხოვნები  
და საჭიროებები კონკრეტულ  
სადაზღვევო პროდუქტთან  
მიხართებით.**

**ხელშეკრულების დადებამდე,  
დარწმუნდით, რომ ხელს აწერთ თქვენსა  
და მღვაველს/შუამავალს შორის  
შეთანხმებულ პირობებს.**

# სადამღვევო პროდუქტის არჩევამდე ჰკითხეთ საკუთარ თავს:



რომელი სადამღვევო პროდუქტით  
ვსარგებლობ უკვე?

რა და რისგან მინდა დავაზღვიო?

რატომ მივმართავ დაზღვევას?

როდის შედის ძალაში დაზღვევის შესახებ  
ხელშეკრულება და რა ვადით?

როდის იწყება დაზღვევა?

რა თანხის გამოყოფა შემიძლია  
დაზღვევისთვის?

შემიძლია დაზღვევის შესახებ დადებული  
ხელშეკრულების შეცვლა ან გაუქმება?

გააზრებული მაქვს რა შედეგები შეიძლება  
მოჰყვეს ხელშეკრულების ვადაზე აღრე  
შენწყვეტას?

# საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის როლი

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური მნიშვნელოვან როლს ასრულებს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიმართულებით. სამსახური შეიმუშავებს და გამოსცემს კანონქვემდებარე ნორმატიულ აქტებს და მეთოდოლოგიას, რომლებიც მიმართულია დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებელთა უფლებების დაცვისკენ. საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური ზედამხედველობს საქართველოს ტერიტორიაზე მოქმედ ყველა სადაზღვევო ორგანიზაციასა და დაზღვევის შუამავალს (აგენტი, ბროკერი) და ამოწმებს მათ მიერ საკანონმდებლო და ნორმატიული ვალდებულებების შესრულებას.

საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის კომპეტენციაში არ შედის კონსულტაციების ან რჩევების გაცემა ცალკეულ სადაზღვევო პროდუქტთან/პირობასთან დაკავშირებით.

სამსახური, "დაზღვევის შესახებ" საქართველოს კანონით მინიჭებული კომპეტენციის ფარგლებში, განიხილავს მომხმარებელთა განცხადებებს სადაზღვევო ორგანიზაციის მიერ საზედამხედველო ნორმების დაცვის შემოწმების მიზნით. საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური არ წარმოადგენს დავების განმხილველ ორგანოს მომხმარებელსა და სადაზღვევო ორგანიზაციას შორის დადებული ხელშეკრულებიდან გამომდინარე. საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურს შეგიძლიათ მიმართოთ შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე [info@insurance.gov.ge](mailto:info@insurance.gov.ge)



[WWW.INSURANCE.GOV.GE](http://WWW.INSURANCE.GOV.GE)