

---

## მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკა

---

**დოკუმენტის დასახელება:**

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკა

**ვერსია:**

1.0

**თარიღი:**

24.12.2025

**ფაილის დასახელება:**

GPIH\_Consumer Rights Protection Policy\_20251224\_GEO\_v1.0

**ძალაში შესვლის თარიღი:**

01.01.2026

**დოკუმენტის ტიპი:**

საჯარო

**სარჩევი**

<b>1. შესავალი</b> .....	3
<b>1.1. პოლიტიკის ფარგლები</b> .....	3
<b>1.2. პოლიტიკის შინაარსი და მიზანი</b> .....	3
<b>1.3. პოლიტიკის დამტკიცება და გამოყენება</b> .....	3
<b>1.4. პოლიტიკის შეფასება და განახლება</b> .....	3
<b>2. ტერმინთა განმარტება</b> .....	3
<b>3. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრინციპები (პრიორიტეტები) და მეთოდოლოგია</b> .....	4
<b>3.1. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრინციპები (პრიორიტეტები)</b> .....	4
<b>3.2. მეთოდოლოგია</b> .....	5
<b>3.3. მომხმარებელთა პრიორიტეტული დაცვა</b> .....	5
<b>4. ბიზნეს სტრატეგია და მმართველობითი სტრუქტურა</b> .....	5
<b>4.1. ბიზნეს სტრატეგია</b> .....	5
<b>4.2. პრეტენზიების მართვის სამსახური</b> .....	6
<b>5. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცედურა</b> .....	6
<b>5.1. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპი</b> .....	6
<b>5.1.1. მატერიალური ფორმა</b> .....	6
<b>5.1.2. დისტანციური ფორმა</b> .....	7
<b>5.1.3. ზეპირი ფორმა</b> .....	7
<b>5.1.4. სატელეფონო ფორმა</b> .....	7
<b>5.2. საპენსიო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპი</b> .....	7
<b>5.3. დაზღვევის ხელშეკრულების დადება</b> .....	9
<b>5.4. კერძო პენსიის ხელშეკრულების დადება</b> .....	10
<b>5.5. ხელშეკრულებაზე უარის თქმა</b> .....	11
<b>5.6. საპენსიო სქემის მონაწილეთა ინფორმირება</b> .....	11
<b>5.7. პრეტენზიების მართვა და ხარისხის კონტროლი</b> .....	12
<b>5.7.1. პრეტენზიის დაფიქსირების წესი</b> .....	12
<b>5.7.2. პრეტენზიის განხილვის ვადები</b> .....	13
<b>5.7.3. პრეტენზიის განხილვის წესი</b> .....	13
<b>5.7.4. ხარისხის კონტროლი</b> .....	14

## 1. შესავალი

### 1.1. პოლიტიკის ფარგლები

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს სს „სადაზღვევო კომპანია ჯი პი აი ჰოლდინგის“ (საიდენტიფიკაციო კოდი: 204426674/შემდგომში „კომპანია“) მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პოლიტიკის დოკუმენტს (შემდგომში - „პოლიტიკა“), რომელიც შედგენილია „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონის, საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის N 18 ბრძანებით დადგენილი „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის“, „ნებაყოფლობითი კერძო პენსიის შესახებ“ საქართველოს კანონის და საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2024 წლის 23 დეკემბრის №81 ბრძანებით დადგენილი „საპენსიო კომპანიასა და მზღვეველში მონაწილეებისა და ბენეფიციარების პრეტენზიების განხილვის და გადაწყვეტის მექანიზმის მინიმალური მოთხოვნებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის“ შესაბამისად.

### 1.2. პოლიტიკის შინაარსი და მიზანი

პოლიტიკა განსაზღვრავს კომპანიის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მეთოდოლოგიას და პროცედურებს, და განსაზღვრავს მომხმარებელთა დაცვის მიზნის ბიზნეს სტრატეგიაში ინტეგრირებას. კომპანია იზიარებს საერთაშორისო პრაქტიკისა და დაზღვევის მარეგულირებელი ნორმებით აღიარებულ პრინციპებს, რომლებიც ხელს უწყობს სამართლიანი, უსაფრთხო და სტაბილური სადაზღვევო სექტორის ფორმირებას და იცავს, როგორც დამზღვევის, ასევე დაზღვეულის, მოსარგებლის, საპენსიო სქემის მონაწილის და/ან დაზღვევის/საპენსიო ხელშეკრულების ნებისმიერი მონაწილის ინტერესებს.

პოლიტიკა მიზნად ისახავს ფინანსური სექტორისადმი კანონმდებლობით გათვალისწინებული მოთხოვნების სრულად დაცვას და მომხმარებლისთვის პრეტენზიების განხილვის და გადაწყვეტის მექანიზმების შექმნას.

### 1.3. პოლიტიკის დამტკიცება და გამოყენება

პოლიტიკა დამტკიცებულია სს „სადაზღვევო კომპანიის ჯი პი აი ჰოლდინგის“ სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ და ძალაში შედის დამტკიცებისთანავე.

პოლიტიკა არის საჯარო, გამჭვირვალე და ხელმისაწვდომი ყველა მომხმარებლისთვის.

### 1.4. პოლიტიკის შეფასება და განახლება

პოლიტიკის დოკუმენტის დამტკიცებაზე და მასში ცვლილებების განხორციელებაზე პასუხისმგებელია სამეთვალყურეო საბჭო. პოლიტიკა, სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ დამტკიცების შემდეგ, ექვემდებარება სამსახურთან შეთანხმებას.

კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭო ყოველწლიურად ან მარეგულირებელი ნორმების, VIG ჯგუფის პოლიტიკების ან ორგანიზაციული გარემოს ცვლილებების შემთხვევაში უზრუნველყოფს პოლიტიკის გადასინჯვას.

## 2. ტერმინთა განმარტება

პოლიტიკაში გამოყენებულ ტერმინებს გააჩნიათ იგივე მნიშვნელობა, რაც მათ მინიჭებული აქვთ კანონით, თუ ამ პოლიტიკაში სხვაგვარად არ არის განმარტებული ან კონტექსტიდან სხვაგვარად არ გამომდინარეობს.

პოლიტიკის მიზნებისთვის ქვემოთ მოცემული ტერმინები განიმარტება შემდეგნაირად:

- **მომხმარებელი** – სადაზღვევო მომსახურების მიღების განზრახვის მქონე ფიზიკური პირი ან დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე დამზღვევი ფიზიკური პირი; დამზღვევი, დაზღვეული, მოსარგებლე ან/და მესამე (სამოქალაქო პასუხისმგებლობის დაზღვევიდან გამომდინარე პირი, რომელსაც ზიანი მიაღდა) პირი, დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებების შესრულების ყველა ეტაპზე; საპენსიო სქემის მონაწილეები, პოტენციური მონაწილეები და/ან ბენეფიციარები;
- **საინფორმაციო ფურცელი** – სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე სადაზღვევო მომსახურების მიღების განზრახვის მქონე ფიზიკური პირი მომხმარებლისთვის სავალდებულოდ მისაწოდებელი დოკუმენტი, რომელიც მოიცავს მითითებას სადაზღვევო პროდუქტის პირობების შესახებ;
- **ხელშეკრულების თავსართი** – დოკუმენტი, რომელიც წინ უსწრებს ხელშეკრულების ყველა სხვა დებულებას, წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და მასში აღნიშნულია „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“;
- **პრეტენზია** – მომხმარებლის მიერ კომპანიის მიმართ წარდგენილი ნებისმიერი (წერილობითი ან ზეპირი) განცხადება, რომლითაც იგი გამოხატავს უკმაყოფილებას კომპანიის ან/და მის მიერ გაწეული სადაზღვევო თუ საპენსიო მომსახურების/ პროდუქტის მიმართ;
- **დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება** – მომხმარებლისთვის სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების, დაზღვევის ხელშეკრულების დადების და სადაზღვევო მომსახურების გაწევისათვის გამოყენებული კომუნიკაციის საშუალება, რომელიც არ საჭიროებს ხელშეკრულების მხარეების ერთდროულ ფიზიკურ დასწრებას;
- **დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება** – დაზღვევის ხელშეკრულება, რომლის დადება განხორციელდა კომპანიასა და მომხმარებელს შორის, კომპანიის მიერ ორგანიზებული ერთი ან რამდენიმე დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებით;
- **მონაცემთა შენახვის სანდო საშუალება** – მონაცემთა შენახვის ნებისმიერი საშუალება, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს, შეინახოს პერსონალურად მისთვის განკუთვნილი ინფორმაცია იმგვარად, რომ ამ ინფორმაციის მიზნებიდან გამომდინარე შესაბამისი პერიოდის განმავლობაში მომხმარებელმა შეძლოს შენახული ინფორმაციის ნახვა და საჭიროების შემთხვევაში მოახდინოს მისი უცვლელი სახით რეპროდუცირება.

### 3. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრინციპები (პრიორიტეტები) და მეთოდოლოგია

#### 3.1. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრინციპები (პრიორიტეტები)

კომპანია მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად პოლიტიკის ფარგლებში ხელმძღვანელობს შემდეგი პრინციპებით:

- მომხმარებლის სათანადო სადაზღვევო ან/და საპენსიო მომსახურებით უზრუნველყოფა;
- სადაზღვევო/საპენსიო მომსახურების გაწევის პროცესში, ბიზნეს პროცესის ნებისმიერ ეტაპზე, მომხმარებლისადმი კეთილსინდისიერი და სამართლიანი მოპყრობა;
- მომხმარებელთა დაცვის მიზნის ბიზნეს სტრატეგიაში ინტეგრირება, მონიტორინგი და მუდმივი განახლება;
- სადაზღვევო პროდუქტებისა და საპენსიო სქემების შექმნისას მომხმარებლების საჭიროების გათვალისწინება;

- მომხმარებლების სათანადო ინფორმირება სადაზღვევო პროდუქტის შეძენამდე, შეძენის პროცესში და შეძენის შემდეგ, აგრეთვე საპენსიო სქემაში გაწევრებამდე და მას შემდეგ, სქემაში მონაწილეობის განმავლობაში;
- მომხმარებელთა პრეტენზიების (დავების) სამართლიანად განხილვა;
- მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაციის კონფიდენციალურობის უზრუნველყოფა.

### 3.2. მეთოდოლოგია

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პრინციპებიდან/პრიორიტეტებიდან გამომდინარე კომპანიას მოქმედებს შემდეგი მეთოდოლოგიით:

- კომპანია სადაზღვევო მომსახურების გაწევის პროცესში უზრუნველყოფს მომხმარებლისადმი სამართლიან მოპყრობას, რაც, თავის მხრივ, გულისხმობს კომპანიის კეთილსინდისიერებას.
- კომპანია ხაზს უსვამს მოქმედი კანონმდებლობის დაცვის აუცილებლობას, რომელიც უზრუნველყოფს თანაბარ, სამართლიან და კანონიერ მიდგომას მომხმარებლის მიმართ.
- კომპანია უზრუნველყოფს სერვისის მიწოდების ყველა მოქმედი ნორმის და წესის დაცვას და ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას.
- კომპანია უზრუნველყოფს მომხმარებლისათვის პროდუქტებთან დაკავშირებული ინფორმაციის სრულ ხელმისაწვდომობას, რაც შეიზღუდება მხოლოდ კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევებითა და კონკურენციის პირობებით.
- კომპანია უზრუნველყოფს ყურადღებიან და მიუკერძოებელ დამოკიდებულებას კლიენტის შემოთავაზებებისა და საჩივრების მიმართ.
- კომპანია მომხმარებელთან მიმართებით ხელმძღვანელობს რწმენით, რომ მომხმარებელთა უფლებების დაცვა უზრუნველყოფს საკუთარ ეკონომიკურ მდგრადობას და განვითარებას.

### 3.3. მომხმარებელთა პრიორიტეტული დაცვა

კომპანია უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებათა პრიორიტეტულ დაცვას შემდეგ სფეროებში:

- მომხმარებლის პირადი მონაცემებისა და ინფორმაციის კონფიდენციალურად დაცვა;
- კომპანიის მიერ ლიცენზირებისა და შესაბამისი ადმინისტრაციული პროცედურების დროულად გავლა/მათთან შესაბამისობა;
- კორპორატიული მმართველობა;
- რისკების შეფასება და ანდერაიტინგული გათვლები;
- გადაზღვევა;
- კომპანიაში დამტკიცებული შიდა პროცედურები, ინსტრუქციები და ქცევის კოდექსები;
- სსიპ „საქართველოს დაზღვევის ზედამხედველობის სამსახურთან“ (შემდგომში “ზედამხედველობის სამსახური”) დროულად და ეფექტურად თანამშრომლობა;
- მომხმარებლის უფლებებთან დაკავშირებული კანონმდებლობის სრული იმპლემენტაცია და ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით მუდმივი მონიტორინგი.
- საპენსიო აქტივების ინვესტირება.

## 4. ბიზნეს სტრატეგია და მმართველობითი სტრუქტურა

### 4.1. ბიზნეს სტრატეგია

მომხმარებელთა უფლებები წარმოადგენს კომპანიის ბიზნეს სტრატეგიის ერთ-ერთ მთავარ ნაწილს. ამიტომ ნებისმიერი გადაწყვეტილება, რომელიც პირდაპირ თუ არაპირდაპირ გავლენას ახდენს მომხმარებელზე, კომპანიაში ფასდება დეტალურად და გულისხმიერად, რათა მოხდეს მომხმარებელთა სამართლიანი მოპყრობის შესაბამისი ღონისძიებების გატარება.

კომპანია უზრუნველყოფს თანამშრომლების მუდმივ ინფორმირებას, არა მხოლოდ მომხმარებელთა სამართლიანი მოპყრობის მიმართულებით, არამედ სადაზღვევო და საპენსიო მომსახურების შინაარსობრივი და ეთიკის ასპექტების შესახებ.

კომპანია უზრუნველყოფს ხელშეკრულებებში ისეთი იურიდიული მექანიზმების გათვალისწინებასა თუ შემუშავებას, რომელიც გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებრივ დისბალანსს სახელშეკრულებო ურთიერთობებში.

ბიზნეს გადაწყვეტილებების მიღება კომპანიაში ხორციელდება დირექტორთა საბჭოს და/ან აღმასრულებელი საბჭოს მიერ, სადაც ჩართულია არიან შესაბამისი რგოლის და კომპეტენციის თანამშრომლები. პროცესის ყველა ეტაპზე ჩართულია პრეტენზიების მართვის სამსახური, რომელიც ასევე უწევს მონიტორინგს აღნიშნული გადაწყვეტილებების აღსრულების პროცესს, რომელშიც გათვალისწინებული უნდა იყოს ყველა ის მიდგომა, რომელიც კომპანიას დანერგილი აქვს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ჭრილში.

## 4.2. პრეტენზიების მართვის სამსახური

პრეტენზიების მართვის სამსახური (შემდგომში “სამსახური”) წარმოადგენს კომპანიის მმართველობის ორგანოს, რომელიც პასუხისმგებელია მომხმარებლების უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული პრიორიტეტების განსაზღვრაზე, მათ დაცვასა და მუდმივ მონიტორინგზე.

სამსახური არის დამოუკიდებელი სტრუქტურული ერთეული და პირდაპირ ექვემდებარება კომპანიის გენერალურ დირექტორს, რაც გამორიცხავს ინტერესთა კონფლიქტს, კომპანიის რომელიმე სხვა სამსახურთან მიმართებაში.

ასევე, სამსახურს აქვს ვალდებულება გარკვეული პერიოდულობით დირექტორთა საბჭოს წარუდგინოს ანგარიში გამოვლენილი პრობლემების, საფრთხეების ან/და გაუმჯობესების შესაძლებლობების შესახებ; მიაწოდოს კომპანიის მენეჯმენტს, მისთვის ხელმისაწვდომი არხებით, მის განკარგულებაში არსებული ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც დაეხმარება მენეჯმენტს კომპანიისთვის ღირებული გადაწყვეტილების მიღებაში.

სამსახური თავის საქმიანობაში ხელმძღვანელობს კომპანიის წესდებით, კომპანიის შინაგანაწესით, შიდა ნორმატიული აქტებით ასევე საქართველოს კანონმდებლობით, უფლებამოსილი სახელმწიფო სტრუქტურის გადაწყვეტილებებით, რეკომენდაციებით ან/და განკარგულებებით, რომლებიც შესაბამისობაშია საქართველოში მოქმედ კანონმდებლობასთან.

## 5. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის პროცედურა

### 5.1. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპი

მომხმარებლისათვის სადაზღვევო პროდუქტის შესახებ აუცილებელი გარემოებების წინასწარ გაცნობისა და ინფორმირებული არჩევანის გაკეთების მიზნით, სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე კომპანია უზრუნველყოფს მომხმარებლისათვის პროდუქტის დეტალური აღწერილობის, უტყუარი, ზუსტი და არადაამბნეველი ინფორმაციის მიწოდებას.

#### 5.1.1. მატერიალური ფორმა

სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების დროს, მატერიალური ფორმის გამოყენების შემთხვევაში ამავე ფორმით, ხოლო დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალების გამოყენებისას სანდო საშუალებით, კომპანია მომხმარებელს აწვდის ინსტრუქციის მოთხოვნების შესაბამისად მომზადებული საინფორმაციო ფურცელს, რომელიც პასუხობს შემდეგ ტექნიკურ პარამეტრებს:

- მთლიანი ტექსტი შესრულებული უნდა იყოს არანაკლებ 12 შრიფტით;

- დაზღვევის გამონაკლისი და ყველა პირობა, რომელიც კომპანიას ათავისუფლებს ანაზღაურების ვალდებულებისაგან, შესრულებული უნდა იყოს მუქი ნაბეჭდით.

საინფორმაციო ფურცლის წარდგენისას მომხმარებელს განემარტება, რომ აღნიშნული წარმოადგენს დაზღვევის პირობების შესახებ არასრულ ინფორმაციას. მომხმარებელს გარკვევით განემარტება, რომ საინფორმაციო ფურცლის გაცნობა და კომპანიის მიერ მასთან დაკავშირებული განმარტებების გაკეთება არ წარმოშობს სამართლებრივ შედეგებს და, შესაბამისად, მოთხოვნებს მხარეთა შორის.

სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპზე მომხმარებელს კომპანია სავალდებულოდ აწვდის შემდეგ ინფორმაციას (**სავალდებულო ინფორმაცია**):

- კომპანიის სრული დასახელება;
- დაზღვევის ხელშეკრულების სახე (სახელწოდება);
- დაზღვეული რისკის აღწერილობა და სადაზღვევო დაფარვის პირობები;
- პრემიის გარდა, მომხმარებლის მიერ ნებისმიერი სხვა ფინანსური ხარჯის გაწევის წინაპირობები, ოდენობა და წესი;
- ფრანშიზის სახე, ოდენობა და გამოყენების წინაპირობები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
- დაზღვევის გამონაკლისი პირობების სრულყოფილი ჩამონათვალი;
- სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას კომპანიისთვის შეტყობინების გაგზავნის, მოთხოვნის წარდგენის, სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირების და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის ფორმა და ვადები.

**შენიშვნა:** თუ სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების ცალკეული პირობა (მაგ.: დაფარული რისკები, გამონაკლისები, ფრანშიზა ან სხვა) განისაზღვრება მომხმარებლის არჩევანის შესაბამისად, შეთავაზებაში გათვალისწინებულია ყველა შესაძლო ალტერნატივა.

### 5.1.2. დისტანციური ფორმა

თუ შეთავაზება კომპანიის მხრიდან ხორციელდება ხელოვნური ინტელექტის გამოყენებით (მაგ: „ჩატ-ბოტი“ და ა.შ.) ან შეთავაზებისთვის გამოყენებულია ისეთი დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება, რომლის სპეციფიკიდან გამომდინარე მიზანშეწონილია ინფორმაციის თავისუფალი ფორმით მიწოდება, კომპანია ინფორმაციის მიწოდებას უზრუნველყოფს საინფორმაციო ფურცლის მიწოდების გარეშე.

### 5.1.3. ზეპირი ფორმა

თუ შეთავაზება კომპანიის წარმომადგენლის მხრიდან ხდება ზეპირი ფორმით, მაშინ ზეპირი ფორმით უნდა მოხდეს პროდუქტთან დაკავშირებული სავალდებულო ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდება.

### 5.1.4. სატელეფონო ფორმა

სადაზღვევო პროდუქტის სატელეფონო ფორმით შეთავაზებისას, ფიზიკური პირი, რომელიც წარმოადგენს კომპანიას, მომხმარებელს საუბრის დასაწყისში ცხადად და გასაგებად აცნობს კომპანიის დასახელებას და სატელეფონო ზარის მიზანს. მომხმარებლის მხრიდან საუბრის გაგრძელებაზე თანხმობის მიღების შემდეგ კომპანიის წარმომადგენელი მომხმარებელს აცნობს საკუთარ ვინაობას, კავშირს კომპანიასთან და პროდუქტთან დაკავშირებულ სავალდებულო ინფორმაციას.

## 5.2. საპენსიო პროდუქტის შეთავაზების ეტაპი

საპენსიო პროდუქტის შეთავაზებისას კომპანია ხელმძღვანელობს სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების წესებით, თუმცა საპენსიო სქემის სარეკლამო პროცესში დამატებით იყენებს შემდეგ პირობებს:

- სარეკლამო პროცესი უნდა წარიმართოს კეთილსინდისიერად, სამართლიანად და კვალიფიციურად;

- მომხმარებელთა საუკეთესო ინტერესები უნდა იყოს დაცული საპენსიო სქემის რეკლამასთან დაკავშირებული ღონისძიებების გატარებისას;
- რეკლამასთან დაკავშირებით უზრუნველყოფილი უნდა იყოს არსებული საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების დაცვა.
- საპენსიო სქემის შეთავაზებისას/რეკლამირებისას დაუშვებელია:
  - შეცდომაში შემყვანი ინფორმაციის გავრცელება/პოტენციური მონაწილისათვის მიწოდება;
  - საინვესტიციო მიდგომების დეტალური აღწერა შეიცავდეს კონკრეტული საინვესტიციო კოეფიციენტის შესახებ დაპირებას.
- კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს საპენსიო სქემების საჯაროობა და პოტენციური მონაწილისა თუ ბენეფიციარის მოთხოვნის საფუძველზე - მათი უსასყიდლოდ მიწოდება.

საპენსიო სქემაში გაწევრებამდე, სადაზღვევო კომპანია პოტენციურ მონაწილეს აწვდის შემდეგი სახის ინფორმაციას:

- სსიპ „საქართველოს დაზღვევის ზედამხედველობის სამსახურში“ რეგისტრირებული საპენსიო სქემის სახელწოდების, სარეგისტრაციო მონაცემების (რეგისტრაციის ნომერი, თარიღი), საპენსიო სქემის დამფუძნებლის საფირმო სახელწოდების, საიდენტიფიკაციო ნომრის, საკონტაქტო მონაცემებისა და საპენსიო სქემის ფარგლებში საპენსიო აქტივების მართვაზე პასუხისმგებელი პირის შესახებ;
- საპენსიო შენატანების ოდენობისა და სინშირის, მათი განხორციელების წესისა და სახელშეკრულებო ვალუტის, საპენსიო შენატანების ოდენობის ცვლილების პირობების შესახებ;
- საპენსიო სქემის მონაწილის საინვესტიციო არჩევანის უფლებისა და მისი განხორციელების პირობების შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში. იმ შემთხვევაში, თუ მონაწილე არ გააკეთებს საინვესტიციო არჩევანს, კომპანიის უფლებამოსილებას, თავად განსაზღვროს და აირჩიოს საინვესტიციო მიმართულება მონაწილის ასაკის/ასაკობრივი ჯგუფის საუკეთესო ინტერესების გათვალისწინებით;
- ვადაზე აღრე პენსიაზე გასვლის, შესაძლებლობის შეზღუდვის, გარდაცვალების შემთხვევაში განაცხადის პროცედურების შესახებ.

გარდა ზემოხსენებული ინფორმაციისა, ინდივიდუალური საპენსიო სქემით დაინტერესების შემთხვევაში, პოტენციურ მონაწილეებს დამატებით ეცნობებათ:

- საპენსიო სქემით გათვალისწინებული ყველა გადასახდელისა და საკომისიოს შესახებ;
- თითოეულ საპენსიო ფონდში საინვესტიციო მიდგომის აღწერა, რომელიც შემოთავაზებულია საპენსიო სქემით;
- ფიდუციური ვალდებულებების მქონე პირების მოვალეობების და პასუხისმგებლობის აღწერის შესახებ;
- ბენეფიციარის განსაზღვრისა და შეცვლის პროცედურების შესახებ.

ჯგუფური საპენსიო სქემის შემთხვევაში, საპენსიო სქემის პოტენციურ მონაწილეებს დამატებით ეცნობებათ:

- დამსაქმებელთა და დამსაქმებელთა გერთიანების საპენსიო სქემებში გაწევრების წინაპირობების, მათ შორის ყველა დასაქმებულის მონაწილეობის ან სამუშაოების კატეგორიების ჩამონათვალის შესახებ;
- დამსაქმებლებისა და დასაქმებულების მიერ შესატანი საპენსიო შენატანების პროპორციის შესახებ, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
- დამსაქმებლის მიერ განხორციელებულ საპენსიო შენატანებზე, მონაწილის უპირობო უფლებების მინიჭების პერიოდულობის და ოდენობის შესახებ;
- საპენსიო ასაკამდე სამუშაოს შეწყვეტისას მონაწილის უფლებების და მისი რეალიზების პროცედურის თაობაზე;

- ბენეფიციარის განსაზღვრის უფლებამოსილების შესახებ.

### 5.3. დაზღვევის ხელშეკრულების დადება

დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე კომპანია მომხმარებელს აწვდის ხელშეკრულებას და მასთან დაკავშირებულ ყველა დოკუმენტს (დაზღვევის ხელშეკრულება, დაზღვევის პოლისი, დანართები და დაზღვევის ხელშეკრულებით განსაზღვრული სხვა ინფორმაცია) მატერიალური ფორმით ან/და მხარეებს შორის შეთანხმებული დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალებით ურთიერთობისას სანდო საშუალების გამოყენებით.

დაზღვევის ხელშეკრულებას დაერთვის თავსართი სათაურით – „ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები“, რომელიც სავალდებულო ინფორმაციასთან ერთად უნდა მოიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

- მითითებას, რომ ხელშეკრულების მნიშვნელოვანი პირობები წარმოადგენს არასრულ ინფორმაციას დაზღვევის პირობების შესახებ და ჩამონათვალს ყველა იმ დოკუმენტისა და დანართის შესახებ, რომელიც წარმოადგენს დაზღვევის ხელშეკრულებას ან მის ნაწილს (დოკუმენტის სახელწოდება, მაიდენტიფიცირებელი მონაცემი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და ხელმისაწვდომობის წყარო).

#### **აღნიშნული მითითება წინ უნდა უსწრებდეს სხვა ინფორმაციას და შესრულებული უნდა იყოს მუქი ნაბეჭდით;**

- სადაზღვევო პერიოდისა და დაზღვევის ხელშეკრულების მოქმედების ვადას მათ დასაწყისსა და დასასრულზე ზუსტი (წელი, თვე, რიცხვი, დაზღვევის დაწყების დრო) მითითებით. ამასთან, დათქმას პირველი ან ერთჯერადი სადაზღვევო პრემიის გადახდამდე, კომპანიის უფლებამოსილების შესახებ;
- სადაზღვევო თანხის ოდენობას;
- მითითებას, სადაზღვევო შემთხვევის დადგომისას კომპანიისათვის შეტყობინების გაგზავნის, მოთხოვნის წარდგენის, სადაზღვევო შემთხვევის რეგულირების და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის შესახებ დეტალური პროცედურების მომწესრიგებელ მუხლ(ებ)ზე;
- მომხმარებლის მიერ კომპანიისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას და ამ ვალდებულების დარღვევის სამართლებრივ შედეგებს;
- ინფორმაციას ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ (იმ მისამართის მითითების ჩათვლით, სადაც ასეთი შეტყობინება უნდა იყოს გაგზავნილი), თუ ხელშეკრულება დისტანციურად, სარეწის გარეშე, განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება. მათ შორის, ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ წესის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;
- ხელშეკრულების შეწყვეტის პირობებს;
- კომპანიასთან პრეტენზიის წარდგენის ფორმებს; პრეტენზიების განხილვის პროცედურის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის წყაროს; მაქსიმალურ ვადას პასუხის მიღებისათვის შესაბამისი ფორმით გამოხატულ პრეტენზიაზე; კომპანიის სტრუქტურულ ერთეულს (პირს), რომელშიც შესაძლებელია პრეტენზიის წარდგენა;
- მითითებას, დაზღვევის გამონაკლისი პირობების მომწესრიგებელ მუხლებზე და იმ პირობების ამომწურავ ჩამონათვალს, რომელიც კომპანიის ვალდებულებისაგან გათავისუფლების საფუძვლებს ითვალისწინებს. ასევე, მითითებას დაზღვევის უჩვეულო გამონაკლის პირობებზე, რომელიც ჩვეულებრივ უცხოა მსგავსი ტიპის ხელშეკრულებებისთვის;
- კომპანიის საზედამხედველო ორგანოს დასახელებას და მისამართს.

ხელშეკრულების თავსართში დატანილი ინფორმაცია უნდა პასუხობდეს შემდეგ ტექნიკურ პარამეტრებს:

- მთლიანი ტექსტი შესრულებული უნდა იყოს არანაკლებ 12 შრიფტით;
  - დაზღვევის გამონაკლისი და ყველა პირობა, რომლებიც კომპანიას ათავისუფლებს ანაზღაურების ვალდებულებისაგან შესრულებული უნდა იყოს მუქი ნაბეჭდით.
- თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, კომპანია მომხმარებელს აწვდის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსებ ფორმას ხელშეკრულების მნიშვნელოვან პირობებთან ერთად.
  - კომპანია არ არის ვალდებული ცვლადი მონაცემები მიუთითოს ხელშეკრულების თავსართში, თუ ისინი ასახულია სადაზღვევო პოლისში.
  - დაზღვევის ხელშეკრულების დადების ეტაპზე, მომხმარებელს დეტალურად განემარტება მის მიერ კომპანიისთვის არსებითი გარემოებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებებისა და მნიშვნელობის თაობაზე, შესრულების ეტაპებსა და დარღვევის სამართლებრივ შედეგებზე მითითებით. ამასთან, მომხმარებელს განემარტება, რომ კომპანია ხელმძღვანელობს მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციით.
  - თუ დაზღვევის ხელშეკრულების დასადავად, მომხმარებლის მოთხოვნით, გამოყენებულია ისეთი დისტანციური საკომუნიკაციო საშუალება, რომელიც არ იძლევა ამ მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების შესაძლებლობას, კომპანიის მხრიდან ეს ვალდებულება შესრულდება ხელშეკრულების დადების შემდეგ, დაუყოვნებლივ, მომხმარებელთან შეთანხმებული სანდო საშუალების გამოყენებით.
  - თუ სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების შემდეგ, დაზღვევის ხელშეკრულების დადებამდე, დაზღვევის პირობები შეიცვალა და მომხმარებელი კეთილსინდისიერად ეყრდნობა დაზღვევის პირობების შეცვლამდე მისთვის გაცნობილ ვერსიას, კომპანია გონივრულ ვადაში აცნობებს ასეთი ცვლილების თაობაზე მომხმარებელს და დეტალურად განუმარტავს შეცვლილი/განახლებული პირობების შესახებ.

#### 5.4. კერძო პენსიის ხელშეკრულების დადება

პირი ინდივიდუალური საპენსიო სქემის მონაწილე ხდება კომპანიასთან კერძო პენსიის ხელშეკრულების გაფორმებით.

კერძო პენსიის ხელშეკრულება არის წერილობითი ხელშეკრულება, რომელიც ფორმდება, ერთი მხრივ, მონაწილესა და, მეორე მხრივ, კომპანიას შორის. კერძო პენსიის ხელშეკრულება უნდა მოიცავდეს და ითვალისწინებდეს შემდეგ არსებით პირობებს:

- ფიდუციური ვალდებულების მქონე პირის მოვალეობებსა და პასუხისმგებლობას „ნებაყოფლობითი კერძო პენსიის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად;
- ნებისმიერი ცვლილების შეტანა შეიძლება მხოლოდ საპენსიო სქემის ხელშეკრულების თითოეული მხარის თანხმობის საფუძველზე;
- ხელშეკრულების მოქმედების ვადა - განუსაზღვრელი;
- მხარეთა შორის შეთანხმებული საპენსიო სქემა;
- საინვესტიციო მიდგომა და საინვესტიციო არჩევანი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- საპენსიო შენატანების ოდენობა და სიხშირე;
- საპენსიო დანაგროვის ოდენობაზე საპენსიო სქემის ფინანსური შედეგების ასახვის პირობები;
- პენსიის გატანის ფორმა და წესი.

კერძო პენსიის ხელშეკრულებას უნდა ერთოდეს შესაბამისი საპენსიო სქემის წესები.

საპენსიო სქემაში გაწევრებისას კომპანია სქემის მონაწილეს განუმარტავს, სქემაში გაწევრების მიზნით, მისი პერსონალური მონაცემების დამუშავების მიზნებსა და აუცილებლობას, და მისთვის გასაგები ფორმით აცნობს „ნებაყოფლობითი კერძო პენსიის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად დადგენილ მომხმარებლის ძირითად უფლებებს. ასევე, ხანგრძლივი მატარებლის/ვებ-გვერდის

სამშაულებით, დამატებით აწვდის, კერძო პენსიის შესახებ ხელშეკრულებას, საპენსიო სქემის წესებს, საინვესტიციო პოლიტიკის დოკუმენტსა (რაც თავის მხრივ, მოიცავს საინვესტიციო გადაწყვეტილების მიღების პროცესს, იმ აქტივების კლასებს, სადაც შესაძლებელია საპენსიო აქტივების ინვესტირება და „ნებაყოფლობითი კერძო პენსიის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებულ სხვა პროცედურებს) და რისკის მართვის სტრატეგიის შესახებ ინფორმაციას და უზრუნველყოფს მათ უწყვეტ ხელმისაწვდომობას.

საპენსიო სქემაში ცვლილებების განხორციელების გადაწყვეტილების მიღების შემთხვევაში, კომპანია სქემის თითოეულ მონაწილეს ცვლილებების განხორციელებამდე 30 (ოცდაათი) დღით ადრე აცნობებს აღნიშნულის შესახებ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე და ვებგვერდის მეშვეობით, ხოლო ელექტრონულ ფოსტაზე წვდომის არქონის შემთხვევაში - მომხმარებელს საშუალება აქვს კომპანიის სათავო ოფისში (ქ. თბილისი, კოსტავას N67) მიიღოს შესაბამისი ინფორმაცია.

## 5.5. ხელშეკრულებაზე უარის თქმა

მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების, ჯარიმისა და ზედმეტი გადასახადის გარეშე, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე:

- სიცოცხლის დაზღვევის/კერძო პენსიის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მისი დადებიდან 30 დღის ვადაში;
- დაზღვევის ხელშეკრულების დისტანციურად ან სარეწის გარეთ დადების შემთხვევაში – მისი დადებიდან 14 დღის ვადაში.

ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება:

- იმ მომსახურებაზე, რომლის ფასი 30 ლარს არ აღემატება;
- სადაზღვევო ხელშეკრულებებზე, რომელთა მოქმედების ვადა უარის თქმის უფლების პერიოდზე ნაკლებია;
- ძირითად ხელშეკრულებასთან დაკავშირებულ დაზღვევის ხელშეკრულებაზე, როდესაც ძირითადი ხელშეკრულება არ მოიცავს უარის თქმის უფლებას;
- დაზღვევის ხელშეკრულებაზე, რომლის ფასი დამოკიდებულია ფინანსურ ბაზარზე განხორციელებულ ცვლილებაზე, რაც კომპანიის კონტროლს არ ექვემდებარება და რასაც შეიძლება ადგილი ჰქონდეს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების გამოყენების ვადის განმავლობაში;
- თუ დამზღვევმა/დაზღვეულმა, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების ვადის გასვლამდე, პირდაპირ და მკაფიოდ მოითხოვა, დაზღვევის ხელშეკრულების პირობების გათვალისწინებით, მომსახურების მიღება და კომპანიამ მიაწოდა ინფორმაცია, რომ შესაბამისი მომსახურების მიღებით იგი კარგავს უარის თქმის უფლებას.

## 5.6. საპენსიო სქემის მონაწილეთა ინფორმირება

კომპანია, უზრუნველყოფს საპენსიო სქემის მონაწილეთათვის პირადი საპენსიო ანგარიშის სტატუსის შესახებ ინფორმაციის ყოველდღიურად ხელმისაწვდომობას დისტანციურად, სპეციალურად შექმნილი ვებგვერდის მეშვეობით. მონაწილის პირად საპენსიო ანგარიშზე ასახულია თითოეული ტრანზაქციის შესახებ ინფორმაცია.

ყოველკვარტლურად საპენსიო სქემის მონაწილეს, ხანგრძლივი მატარებლის/ვებ-გვერდის საშუალებით, მიეწოდება მის საპენსიო ანგარიშზე არსებული აქტივების შესახებ განახლებული ანგარიში, რომელიც ასახავს განხორციელებულ საპენსიო შენატანებს, საინვესტიციო მოგებასა და ზარალს. გარდა ამისა, კომპანია სქემის მონაწილეს ყოველწლიურად აწვდის საინვესტიციო საქმიანობის შესახებ ანგარიშს, რომლის საშუალებითაც, სხვა დეტალურ ინფორმაციასთან ერთად, მომხმარებელს მკაფიოდ და

გასაგებად ეცნობება საპენსიო სარგებლის სამომავლო პროგნოზები და განემარტება, რომ ისინი შესაძლოა განსხვავდებოდეს მიღებული სარგებლის საბოლოო მაჩვენებლისგან.

მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მიუხედავად საპენსიო სქემაში გაწვრებისა შესაბამისი დოკუმენტების გაზიარებისა, სქემაში მონაწილეობის ნებისმიერ ეტაპზე, მას უსასყიდლოდ და განცალკევებულად მიეწოდება ინფორმაცია საპენსიო აქტივების (საპენსიო დანაგროვის), აქტივების მართვის საკომისიოს, საპენსიო შენატანების, აქტივების მართვის შედეგების, გადასახდელების და ნებისმიერი ხარჯის (ჯგუფური საპენსიო სქემის შემთხვევაში, დასაქმებულის და დამსაქმებლის შენატანებისა და უპირობო უფლების შესახებ განცალკევებულად), პენსიის მიღების წესების, მონაწილის საინვესტიციო არჩევანის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და მათი შეცვლის შესაძლებლობის შესახებ, აგრეთვე - საჯაროდ გამოქვეყნებული ისეთი დოკუმენტები, როგორცაა კომპანიის წლიური და ნახევარი წლის ანგარიშები თითოეული ფინანსური წლისათვის.

აღნიშნული ინფორმაცია მონაწილეს მიეწოდება ელექტრონული ფოსტის მისამართზე ან ვებგვერდის მეშვეობით, ხოლო ელექტრონული წვდომის არქონის შემთხვევაში, მატერიალური სახით, მის მიერ განსაზღვრულ მისამართზე, ან ხანგრძლივი მატარებლის მეშვეობით.

საპენსიო ასაკის დადგომამდე 6 თვით ადრე, კომპანია აცნობებს მონაწილეს აღნიშნულის შესახებ და აწვდის სრულ ინფორმაციას პენსიის მისაღებად საჭირო პროცედურების, მათ შორის კომპანიის მიერ დადგენილი ფორმით საპენსიო განაცხადის წარდგენის აუცილებლობის, და პენსიის მიღების ყველა შესაძლო ფორმის თაობაზე. მონაწილის გარდაცვალების შემთხვევაში საპენსიო ხელშეკრულებით წინასწარ განსაზღვრულ ბენეფიციარს(ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ან გარდაცვლილი მონაწილის მემკვიდრეს, მისი მოთხოვნის საფუძველზე, ხანგრძლივი მატარებლის ან ვებგვერდის მეშვეობით მიეწოდება ინფორმაცია მონაწილის პირად საპენსიო ანგარიშზე არსებულ საპენსიო აქტივებზე მისი უფლებებისა და ამ უფლებების განხორციელების გზების შესახებ.

საპენსიო განაცხადის სრულყოფილად წარმოდგენის შემდგომ, კომპანია იღებს გადაწყვეტილებას პენსიის გაცემის შესახებ 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში, და გასცემს მას მომხმარებლის მიერ შერჩეული ფორმით, მის მიერ მითითებულ საბანკო ანგარიშზე. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელმა აირჩია პენსიის მიღება ანუიტეტის ფორმით ან მის მიერ მიწოდებული ინფორმაცია/დოკუმენტები დამატებით შესწავლას საჭიროებს, კომპანია იტოვებს უფლებას გაახანგრძლივოს გადაწყვეტილების მიღების ვადა არაუმეტეს 15 სამუშაო დღით, რის შესახებაც მომხმარებელს წინასწარ ეცნობება ელექტრონული ფოსტის/ვებგვერდის მეშვეობით. აღნიშნულ ვადაში პენსიის გაცემის შესახებ გადაწყვეტილების მიუღებლობის შემთხვევაში, მომხმარებელი უფლებამოსილია პრეტენზიით მიმართოს კომპანიის პრეტენზიების მართვის სამსახურს.

## 5.7. პრეტენზიების მართვა და ხარისხის კონტროლი

### 5.7.1. პრეტენზიის დაფიქსირების წესი

მომხმარებელს ნებისმიერ ეტაპზე აქვს უფლება კომპანიას მიმართოს პრეტენზიით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) და გამოიყენოს შემდეგი ფორმა:

- სატელეფონო - მხარდაჭერის ჯგუფთან დაკავშირება (32 2 505 111);
- მომსახურების ცენტრებში (თბილისი: აღმაშენებლის გამზირი # 61; კოსტავას გამზ. #67; ბოჭორიშვილის 88/15; გორი: ჭავჭავაძის ქ. 8; ბათუმი: გორგასალის 159; ქუთაისი: თამარ მეფის 7; თელავი: ჭავჭავაძის 54; ზუგდიდი: ლაზის 14; ფოთი: აღმაშენებლის 24; რუსთავი: მეგობრობის გამზ. 1) წერილობითი განცხადებებით მიმართვა ან ადგილზე პრეტენზიის ფორმების შევსება;
- გაყიდვების ან/და იურიდიული პირების მომსახურების მენეჯერებთან წერილობითი ან/და ზეპირი განაცხადის განხორციელება;
- კლიენტის ხმის ყუთების საშუალებით წერილობითი ფორმით პრეტენზიის დაფიქსირება;

- პრეტენზიების მართვის სამსახურის ელ.ფოსტაზე ელექტრონული წერილის გამოგზავნა ([quality@gpih.ge](mailto:quality@gpih.ge));
- კომპანიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე პრეტენზიის ელექტრონულად დაფიქსირება ([www.mygpi.ge](http://www.mygpi.ge));

პრეტენზიად დაკვალიფიცირდება მომხმარებლის განცხადება/გამოხატული უკმაყოფილება იმ შემთხვევაში, როდესაც:

- განცხადება უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების თაობაზე კომპანიის გადაწყვეტილებას და მოთხოვნილია მისი სრული ან ნაწილობრივი ცვლილება, შესაბამისი დასაბუთების წარმოდგენა ან/და სხვა მიზნით გადახედვა;
- 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, კომპანიის თანამშრომლის/წარმომადგენლის საქმიანობას ან/და მის მიერ გაწეულ კონსულტაციასთან დაკავშირებით და სხვ.;
- განცხადება უკავშირდება მოთხოვნას ინფორმაციის/დოკუმენტების მიწოდებასთან/მიუწოდებლობასთან დაკავშირებით;
- განცხადება უკავშირდება დაზღვევის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ნებისმიერ სხვა მოთხოვნას, გარდა ზემოხსენებული შემთხვევებისა და სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემის თაობაზე პირველადი მოთხოვნისა;
- განცხადება უკავშირდება კომპანიის მიერ კანონით დადგენილ ვადაში პენსიის გაცემის შესახებ გადაწყვეტილების მიუღებლობას.

### 5.7.2. პრეტენზიის განხილვის ვადები

კომპანიასთან პრეტენზიის ნებისმიერი ფორმით (ზეპირსიტყვიერად/წერილობით) დაფიქსირებისთანავე ხდება მომხმარებლის გაფრთხილება პრეტენზიის განხილვის ვადებზე ზეპირსიტყვიერად ან/და წერილობით.

პრეტენზიების განსახილველად და დასარეგულირებლად (რაც გულისხმობს დაზღვეულისთვის საბოლოო გადაწყვეტილების/მოკვლევის შედეგების წერილობით ან/და ზეპირად გაცნობას) ჯამური ვადა განისაზღვრება 15 დღიდან 30 კალენდარულ დღემდე (არაუმეტეს 30 კალენდარული დღისა) და დამოკიდებულია კონკრეტული შემთხვევების ტიპებიდან გამომდინარე.

**შენიშვნა:** გარდა, 30 კალენდარული დღიანი ვადისა, არსებობს ისეთი მწვავე უკმაყოფილებები, რომელზეც პრეტენზიების მართვის სამსახური ახდენს სწრაფ რეაგირებას (2 სამუშაო დღის ვადაში უკავშირდება კლიენტს და ცდილობს მედიაციას), კერძოდ: პროვადერი ოჯახის უქიმის კლინიკებში რიგებითა და სერვისით უკმაყოფილება, ს.დ ბრიგადის მომსახურებით უკმაყოფილება, მომსახურების მომწოდებელი ავტო-სერვის ცენტრების მომსახურებით უკმაყოფილება.

### 5.7.3. პრეტენზიის განხილვის წესი

მომხმარებლის პრეტენზიის განხილვის პროცედურა დეტალურად განისაზღვრება შესაბამისი დაზღვევის/კერძო პენსიის ხელშეკრულების თანახმად.

პრეტენზიის განხილვა ხორციელდება მიუკერძოებლად, ობიექტურად, გამჭვირვალედ და ეფუძნება მხოლოდ მხარეთა შორის არსებულ ხელშეკრულებას და საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას. პრეტენზიის განხილვის პროცესში საპენსიო სქემის მონაწილეებს/ბენეფიციარებს შესაძლებლობა აქვთ, მიიღონ დეტალური ინფორმაცია მათი პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობის შესახებ მოთხოვნილი ფორმით (ელექტრონულად ან/და მატერიალურად).

გადაწყვეტილების მიღებისას სახელშეკრულებო პირობების და მოქმედი კანონმდებლობის ნორმების განმარტება ხდება მომხმარებლის სასარგებლოდ. შედეგი, შესაბამისი არგუმენტაციით და მოტივაციით, წერილობით ან მომხმარებლის მიერ წინასწარ განსაზღვრული ფორმით ეცნობება მომხმარებელს.

პრეტენზიის განხილვის ვადა განისაზღვრება მოთხოვნილი დოკუმენტაციის სრულად წარმოდგენიდან არაუმეტეს 30 (ოცდაათი) დღით.

#### 5.7.4. ხარისხის კონტროლი

კომპანიაში დადგენილია და სავალდებულო წესით ვრცელდება სადაზღვევო შემთხვევების/მოთხოვნების დარეგულირების, პრეტენზიების განხილვისა და ხარისხის კონტროლის შემდეგი პროცედურები:

- უკმაყოფილების მართვის პროცესის აღწერა;
- წერილობითი პრეტენზიების განხილვის პროცესის აღწერა (ჯანმრთელობის სადაზღვევო პროდუქტებისთვის);
- ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა;
- თხოვნებისა და პრეტენზიების განხილვის პროცედურა (არაჯანმრთელობის სადაზღვევო პროდუქტებისთვის);
- კლიენტებთან სატელეფონო კომუნიკაციის ინსტრუქცია;
- საპენსიო სქემის მონაწილეთა/ბენეფიციართა პრეტენზიების განხილვის პროცესის აღწერა და პრეტენზიების აღრიცხვის წესი.

მომხმარებელთა პრეტენზიების აღრიცხვა ხდება „ზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის ბრძანებით დამტკიცებული ანგარიშგების ფორმით, რომელიც თან ერთვის წინამდებარე პოლიტიკას (დანართი N\_). დოკუმენტების შენახვის კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვადის განმავლობაში, იგი მუდმივად ხელმისაწვდომია, ხოლო მომხმარებლის ან საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მოთხოვნის შემთხვევაში, მათი მიწოდება ხდება გონივრულ ვადაში. აგრეთვე, არაუგვიანეს ყოველი თვის 10 რიცხვისა, კომპანია ზედამხედველობის სამსახურს წარუდგენს ინფორმაციას წინა კალენდარული თვის (საანგარიშო თვე) განმავლობაში მიღებული პრეტენზიების შესახებ, ასევე- იმ პრეტენზიების შესახებ ინფორმაციას, რომელიც მიღებულ იქნა საანგარიშო თვემდე და განხილვა დასრულდა საანგარიშო თვეში ან დასრულებული არ არის, ან დასრულდა და მინიჭებული აქვს შემდეგი სტატუსი: “განხილვა დასრულებულია, პრეტენზია (რომელიც არ უკავშირდება სადაზღვევო ანაზღაურების გაცემას) მიჩნეულია საფუძვლიანად, მაგრამ საჭიროა დამატებითი დონისძიებების გატარება მომხმარებლის პრეტენზიის დასაკმაყოფილებლად”.

პოლიტიკის შესაბამისად დადგენილი მიდგომების დაუცველობის შემთხვევაში, თანამშრომლის მიმართ კომპანიის მხრიდან შესაძლოა გამოყენებულ იქნეს დისციპლინური სახდელი მოქმედი კანონმდებლობით და ხელშეკრულებით დადგენილი მოცულობით და წესით, მათ შორის შესაძლებელია თანამშრომელთან შრომითი ხელშეკრულების შეწყვეტაც.

სხვადასხვა პოზიციებისთვის, წახალისების მიზნით, კომპანიაშია განსაზღვრულია სხვადასხვა სახის, როგორც მატერიალური, ასევე არამატერიალური სახის წახალისების სისტემა.