სს „გრინ დაზღვევა საქართველო“-ს
თანხის დაბრუნების და ხელშეკრულების შეწყვეტის პოლიტიკა

წინამდებარე დოკუმენტი განსაზღვრავს სს „გრინ დაზღვევა საქართველო“-ს (შემდგომში – „კომპანია“ ან „მზღვეველი“) მიერ გაცემული სადაზღვევო პოლისების/ხელშეკრულებების გაუქმების, შეწყვეტისა და გადახდილი სადაზღვევო პრემიის (თანხის) დაბრუნების სამართლებრივ საფუძვლებს, წესებსა და პროცედურებს.

1. გადახდის ინფორმაცია:

მზღვეველის ვებ-გვერდზე - www.greenig.ge მომხმარებლის/დამზღვევის მიერ შესყიდვის გაფორმებისას, მზღვეველი აგროვებს ტრანზაქციის განსახორციელებლად საჭირო გადახდის მონაცემებს. საკრედიტო/სადებეტო ბარათის სრულ დეტალებს (ბარათის ნომერი, მოქმედების ვადა, CVV კოდი), რასაც უშუალოდ ამუშავებს საგადახდო მომსახურების ლიცენზირებული პროვაიდერი (სს „თიბისი ბანკი“; ს/კ 204854595) უსაფრთხოების საერთაშორისო სტანდარტების დაცვით. მზღვეველი სისტემაში ინახავს მხოლოდ გადახდის მეთოდის ტიპსა და ტრანზაქციის სტატუსს.

2. ხელშეკრულების შეწყვეტის საფუძვლები

სადაზღვევო ხელშეკრულება (პოლისი) შეიძლება შეწყდეს და თანხის დაბრუნების საკითხი დადგეს შემდეგ შემთხვევებში:

- **მომხმარებლის (დამზღვევის) ინიციატივით:** პოლისით განსაზღვრული სადაზღვევო პერიოდის დაწყებამდე მინიმუმ 5 (ხუთი) კალენდარული დღით ადრე, დამზღვევის მიერ ობიექტურად დასაბუთებული მიზეზის არსებობის შემთხვევაში;
- პოლისის პირობებით გათვალისწინებული სადაზღვევო ლიმიტის ამოწურვის შემთხვევაში;
- კომპანიის (მზღვეველის) ინიციატივით - თუ დამზღვევი არღვევს სახელშეკრულებო პირობებს (მათ შორის, პრემიის დროულად/არასრულად გადახდის ვალდებულებას). ამასთან, მზღვეველის ინიციატივით ხელშეკრულების შეწყვეტა შესაძლებელია მხოლოდ ობიექტურად დასაბუთებული მიზეზის არსებობის შემთხვევაში;
- მხარეთა შეთანხმებით - მხარეთა წინასწარი წერილობითი შეთანხმების საფუძველზე, ასევე საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

3. თანხის დაბრუნების პირობები და ოდენობები

ხელშეკრულების ვადაზე ადრე შეწყვეტისას ან/და არასწორად/შეცდომით შესრულებული ტრანზაქციის შემთხვევაში გადახდილი სადაზღვევო პრემიის დაბრუნება ხორციელდება შემდეგი პირობების გათვალისწინებით:

ა) თუ ხელშეკრულება წყდება დამზღვევის მოთხოვნით პოლისში მითითებული სადაზღვევო პერიოდის დაწყებამდე 5 (ხუთი) კალენდარული დღით ადრე, წერილობითი შეტყობინების გზით, დამზღვევს დაუბრუნდება სადაზღვევო პრემია მზღვეველის ადმინისტრაციული ხარჯების (15%) გამოკლებით.

ბ) მზღვეველის ვებ-გვერდზე - www.greenig.ge არასწორად/შეცდომით შესრულებული ტრანზაქციის შემთხვევაში, გადახდილი თანხა ბრუნდება ადმინისტრაციული ხარჯის დაკავების გარეშე. თანხა შემცირდება მხოლოდ ტრანზაქციით გათვალისწინებული საკომისიოს ოდენობით.

4. გამონაკლისები (შემთხვევები, როდესაც თანხა არ ბრუნდება)

კომპანია არ ახორციელებს სადაზღვევო პრემიის დაბრუნებას, თუ:

- პოლისით გათვალისწინებული სადაზღვევო პერიოდის დაწყების შემდეგ პოლისის გაუქმების შემთხვევაში პრემიის ან მისი ნაწილის დაბრუნება არ მოხდება;
- მხარეთა მიერ ობიექტურად დასაბუთებული მიზეზის არარსებობის შემთხვევაში;
- ხელშეკრულება შეწყდა თაღლითობის, ყალბი დოკუმენტაციის წარმოდგენის ან სადაზღვევო რისკების შესახებ ინფორმაციის განზრახ დამალვის გამო;
- საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში;

5. თანხის დაბრუნების პროცედურა და ვადები

კომპანიის მიერ განაცხადის დამუშავება ხდება შემდეგი ეტაპებით:

განაცხადის წარდგენა: მომხმარებელმა უნდა მიმართოს კომპანიას წერილობითი განცხადებით ოფიციალურ ელექტრონულ ფოსტაზე: info@greenig.ge ან ფილიალში.

სავალდებულო რეკვიზიტები: განცხადებას უნდა დაერთოს:

- დამზღვევის/მომხმარებლის პირადობის/პასპორტის მოწმობის ასლი;
- არასწორად/შეცდომით შესრულებული ტრანზაქციის შემთხვევაში - ოპერაციის განხორციელების თარიღი და ჩარიცხული თანხის ოდენობა;
- საბანკო რეკვიზიტები (ანგარიში IBAN ფორმატში);
- საჭიროების შემთხვევაში მზღვეველი, ობიექტურად დასაბუთებული მიზეზის არსებობის შემთხვევაში, მოითხოვს დამატებით ინფორმაციას/დოკუმენტაციას.

ვერიფიკაცია და ანალიზი: კომპანია ამოწმებს პოლისის სტატუსს განაცხადის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

ანგარიშსწორება: თანხის დაბრუნების შესახებ დადებითი გადაწყვეტილების მიღების შემთხვევაში კომპანია ახორციელებს უნაღდო ანგარიშსწორებას დამზღვევის პირად საბანკო ანგარიშზე ვერიფიკაციის დასრულებიდან არაუგვიანეს 10 (ათი) საბანკო დღისა.

6. პერსონალურ მონაცემთა დაცვა თანხის დაბრუნებისას

თანხის დაბრუნების პროცესში მოპოვებული საბანკო რეკვიზიტები, პერსონალური ნომერი და ფინანსური ტრანზაქციების ისტორია წარმოადგენს კონფიდენციალურ ინფორმაციას. სს „გრინ დაზღვევა საქართველო“ უზრუნველყოფს ამ მონაცემების შენახვას „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ კანონმდებლობით დადგენილი ვადით, იცავს მათ არაუფლებამოსილი წვდომისგან და არ გადასცემს მესამე მხარეებს, გარდა კანონით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა (საგადასახადო შემოწმება, ფულის გათეთრების მონიტორინგის სამსახური).

7. ცვლილებები პოლიტიკაში

კომპანია იტოვებს უფლებას, შეცვალოს წინამდებარე პოლიტიკა შესაბამისი რეგულაციების ან/და საკანონმდებლო ცვლილებების საფუძველზე. ცვლილებები არ ვრცელდება იმ ხელშეკრულებებზე, რომლებიც გაფორმდა ახალი რედაქციის ძალაში შესვლამდე.

JSC “Green Insurance Georgia”
Policy on Refund and Insurance Contract Termination

This document defines the legal grounds, rules and procedures governing the cancellation, termination of insurance policies/contracts issued by JSC Green Insurance Georgia (hereinafter referred to as the “Company” or the “Insurer”), as well as the refund of paid insurance premiums.

1. Payment information

When purchasing an insurance product through the Insurer’s website, www.greenig.ge, the customer/policyholder provides payment information required to complete the transaction. Full credit/debit card details (including card number, expiration date, and CVV code) are processed directly by the licensed payment service provider**,** JSC TBC Bank (ID No. 204854595)**,** in compliance with international security standards. The Insurer stores only the type of payment method used and the transaction status.

2. Grounds for termination of the contract

An insurance contract (policy) may be terminated, and the issue of premium refund may arise, in the following cases:

- At the initiative of the customer (policyholder), provided that a written request is submitted at least five (5) calendar days prior to the commencement of the insurance period specified in the policy and there is an objectively justified reason for termination;
- Upon exhaustion of the insurance limit provided under the policy;
- At the initiative of the Company (Insurer), if the policyholder breaches the contractual terms, including but not limited to the obligation to pay the insurance premium in full and on time. Termination by the Insurer shall be based only on objectively justified grounds;
- By mutual agreement of the parties, based on a prior written agreement, as well as in other cases provided for under the legislation of Georgia.

3. Terms and amounts for refund

In the event of early termination of the contract and/or an incorrect or erroneous transaction, the refund of the paid insurance premium shall be subject to the following conditions:

a) If the contract is terminated at the request of the policyholder at least five (5) calendar days before the commencement of the insurance period specified in the policy, by means of written notice, the policyholder shall be entitled to a refund of the insurance premium less the Insurer’s administrative expenses, amounting to fifteen percent (15%) of the premium.

b) In the event of an incorrect or erroneous transaction made through the Insurer’s website, greenig.ge, the paid amount shall be refunded without deduction of administrative expenses. The refunded amount may only be reduced by the applicable transaction processing fee.

4. Exceptions (cases where no refund will be issued)

The Company shall not refund the insurance premium if:

- The policy is cancelled after the commencement of the insurance period specified in the policy. In such cases, no refund of the premium or any portion thereof shall be made;
- There is no objectively justified reason for termination;
- The contract has been terminated due to fraud, submission of false documentation, or intentional concealment of information regarding insurance risks;
- In any other cases provided for under the legislation of Georgia.

5. Refund procedure and timeframes

The Company shall process refund requests according to the following procedure:

Submission of application

The customer shall submit a written application to the Company via the official email address info@greenig.ge or at a Company branch office.

Required documentation

The application shall include:

- A copy of the policyholder’s/customer’s identification document or passport;
- In the case of an incorrect or erroneous transaction, the date of the transaction and the amount paid;
- Bank account details (IBAN format);
- Any additional information or documentation reasonably requested by the Insurer, where objectively justified.

Verification and review

The Company shall verify the policy status and review the application within five (5) business days from receipt of the application and all required documentation.

Settlement

If the refund request is approved, the Company shall transfer the refundable amount to the policyholder’s personal bank account no later than ten (10) banking days after completion of the verification process.

6. Protection of personal data during the refund process

Bank account details, personal identification numbers, and financial transaction history obtained during the refund process constitute confidential information. JSC Green Insurance Georgia shall process and retain such information in accordance with applicable personal data protection legislation, protect it against unauthorized access, and shall not disclose it to third parties except where required by law, including for tax audits, anti-money laundering compliance, or other statutory obligations.

7. Amendments to the policy

The Company reserves the right to amend this Policy in response to regulatory and/or legislative changes. Any amendments shall not apply retroactively to contracts concluded prior to the effective date of the revised version of this Policy.