

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

აპრილი - ივნისი, 2016

ელ. ფოსტა: mediacia@insurance.org.ge
ვებ-გვერდი: www.insurance.org.ge
2 555 155

მომართვების ანალიზი

1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2016 წლის აპრილ - ივნისის თვეებში შემოვიდა 110 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
აპრილი	38
მაისი	24
ივნისი	48
ჯამი	110

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

აპრილ - ივნისის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 19 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 91 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აპრილი	8	19	11	38
მაისი	5	15	4	24
ივნისი	6	17	25	48
ჯამი	19	51	40	110

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

იანვარ - მარტის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 83 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 17 - აგრო დაზღვევით, 4 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 2 - სიცოცხლის დაზღვევით, 1- სამოგზაურო დაზღვევით, 1- ქონების დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 2 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	4	13		17
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	1	1	2	4
სიცოცხლის დაზღვევა		1	1	2
ქონების დაზღვევა			1	1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	12	35	36	83
სამოგზაურო დაზღვევა		1		1
ჯამი	17	51	40	108

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ქონების დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	სამოგზაურო დაზღვევა	ჯამი
ეერ შედეგა მორიგება	2				4		6
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			1	1	21		23
მიეწოდა ინფორმაცია	4	1			12		17
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო		1			14		15
განხილვის პროცესშია		1			1		2
მორიგება შედგა					3		3
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე					2		2
საკითხი გაიშკრა	7	1	1		20	1	30
საკითხი მოგვარდა	3				1		4
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	1				4		5
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით					1		1
ჯამი	17	4	2	1	83	1	108

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	1			1
ვერ შედგა მორიგება		6		6
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			23	23
მიეწოდა ინფორმაცია	18			18
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო			15	15
განხილვის პროცესშია			2	2
მორიგება შედგა		3		3
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		2		2
საკითხი გაირკვა		30		30
საკითხი მოგვარდა		4		4
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		5		5
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით		1		1
ჯამი	19	51	40	110

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 29, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 15, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 15, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 7, მედიკამენტის დაფინანსებას - 7, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 6, ზარალის შემოწმების/შეფასების მიზნით წარმომადგენლის ვიზიტს - 4, ავტო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 3,

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	1
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	10
განხილვის პროცესშია	1
მორიგება შედგა	2
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე	2
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	21
საკითხი გაირკვა	2
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	1
ჯამი	40