

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

იანვარი - მარტი, 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 იანვარ - მარტის თვეებში შემოვიდა 119 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
იანვარი	33
თებერვალი	46
მარტი	40
ჯამი	119

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

იანვარ - მარტის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 27 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 92 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
იანვარი	6	19	8	33
თებერვალი	13	25	8	46
მარტი	8	13	19	40
ჯამი	27	57	35	119

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

იანვარ - მარტის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 86 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 23 - აგრო დაზღვევით, 3 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 6 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	5	18		23
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა		1	2	3
სიცოცხლის დაზღვევა			1	1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	16	38	32	86
ჯამი	21	57	35	113

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	ჯამი
ვერ შედგა მორიგება	1	1		2	4
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი		1	1	11	13
მიეწოდა ინფორმაცია	5			16	21
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო		1		15	16
განხილვის პროცესშია				6	6
მორიგება შედგა	2			5	7
საკითხი გაირკვა	13			23	36
საკითხი მოგვარდა	2			5	7
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა				3	3
ჯამი	23	3	1	86	113

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		4		4
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			13	13
მიეწოდა ინფორმაცია	26			26
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო			16	16
განხილვის პროცესშია			6	6
მორიგება შედგა		7		7
საკითხი გაირკვა		36		36
საკითხი მოგვარდა		7		7
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		3		3
ჯამი	27	57	35	119

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 34, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 13 საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 11, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 8, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 7, ოჯახის ექიმის მომსახურებას - 7, მედიკამენტის დაფინანსებას - 5, ზარალის შემოწმების/შეფასების მიზნით წარმომადგენელის ვიზიტი - 6, არის თუ არა დაზღვეული - 4, კარდიოქირურგიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 4, საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამას - 4, მშობიარობა, ორსულობას - 3, სადაზღვევო ხელშეკრულებების პირობების გარკვევას - 3.

6. წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	2
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	10
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	27
საკითხი გაირკვა	3
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	4
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით	1
ჯამი	47