

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

იანვარი - მარტი, 2017

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” 2017 წლის იანვარ - მარტის თვეებში შემოვიდა 127 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
იანვარი	29
თებერვალი	50
მარტი	48
ჯამი	127

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

იანვარ - მარტის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 64 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 63 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
იანვარი	15	9	5	29
თებერვალი	23	15	12	50
მარტი	26	11	11	48
ჯამი	64	35	28	127

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

იანვარ - მარტის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 94 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 15 - აგრო დაზღვევით, 2 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით, 1 - უმუშევრობის დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 14 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	7	8		15
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა		1	1	2
სიცოცხლის დაზღვევა			1	1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	43	26	25	94
არ არის დაზღვეული	14			14
უმუშევრობის დაზღვევა			1	1
ჯამი	64	35	28	127

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	უმუშევრობის დაზღვევა	ჯამი
ვერ შედგა მორიგება				2		2
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი				10		10
მიუწოდა ინფორმაცია	7			43		50
შეზღვევა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენის შემდეგ		1	1	13		15
განხილვის პროცესში				2	1	3
მორიგება შედგა				1		1
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე				6		6
საკითხი გაირკვა	7			12		19
საკითხი მოგვარდა				1		1
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	1	1		4		6
ჯამი	15	2	1	94	1	113

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
ვერ შედგა მორიგება		2		2
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			10	10
მიეწოდა ინფორმაცია	64			64
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო			15	15
განხილვის პროცესშია			3	3
მორიგება შედგა		1		1
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		6		6
საკითხი გაირკვა		19		19
საკითხი მოგვარდა		1		1
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		6		6
ჯამი	64	35	28	127

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 29, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 13, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარკვევას - 11, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 11, სადაზღვევო კომპანიასთან დაკავშირებას - 10, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 8, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 7, მედიკამენტის დაფინანსებას - 5, მშობიარობა, ორსულობას - 4, დაზღვეულია თუ არა - 3, სადაზღვევო ხელშეკრულების გაუქმებას - 3, ფორმა 100 -ის აღებას - 3, ავტო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 3.

6. წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	3
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	14
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	25
საკითხი გაირკვა	4
შეწყდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენლობის გამო	1
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	2
ჯამი	49