

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”
“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

იანვარი - მარტი, 2018

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” 2018 წლის იანვარ - მარტის თვეებში შემოვიდა 64 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
იანვარი	24
თებერვალი	24
მარტი	16
ჯამი	64

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

იანვარ - მარტის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 17 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 47 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში		ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	
იანვარი	8	10	0	6	24
თებერვალი	5	14	0	5	24
მარტი	3	4	1	8	16
ჯამი	16	28	1	19	64

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

იანვარ - მარტის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 50 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 8 - აგრო დაზღვევით, 2 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 2 - სიცოცხლის დაზღვევით, 1 - ქონების დაზღვევით, 1- სამოგზაურო დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში		ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	1	7			8
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	1	1			2
ქონების დაზღვევა				1	1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	14	19	1	16	50
სიცოცხლის დაზღვევა		1		1	2
სამოგზაურო დაზღვევა				1	1
ჯამი	16	28	1	19	64

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	ქონების დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	სამოგზაურო დაზღვევა	ჯამი
ვერ შედეგ მორიგება					1		1
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			1	4			5
მიეწოდა ინფორმაცია	1	1		14			16
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენილობის გამო				11			11
განხილვის პროცესშია				2	1	1	4
მორიგება შედეგ	2			2			4
საკითხი გაირკვა				8			8
საკითხი მოგვარდა	5			1			6
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		1		8			9
ჯამი	8	2	1	50	2	1	64

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში		ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	
ვერ შედგა მორიგება		1			1
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი				5	5
მიუწოდა ინფორმაცია	16				16
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო				11	11
განხილვის პროცესშია			1	3	4
მორიგება შედგა		4			4
საკითხი გაირკვა		8			8
საკითხი მოგვარდა		6			6
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		9			9
ჯამი	16	28	1	19	64

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 13, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 13, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 6, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 5, სადაზღვევო კომპანიასთან დაკავშირებას - 5.

6. წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
მორიგება შედგა	1
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	3
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	34
ვერ შედგა მორიგება	7
განხილვის პროცესშია	3
ჯამი	48