

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

ივლისი - სექტემბერი, 2019

მომართვების ანალიზი

1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2019 წლის ივლისი - სექტემბრის თვეებში შემოვიდა 41 მომართვა.

ცხრილი №1

| თვეები | ჯამი |
|-------------|-----------|
| ივლისი | 12 |
| აგვისტო | 13 |
| სექტემბერი | 16 |
| ჯამი | 41 |

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

ივლისი - სექტემბრის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 2 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 39 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

| თვეები | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|-------------|--------------|-----------------|----------------------|-----------|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| ივლისი | | 8 | 4 | 12 |
| აგვისტო | 1 | 8 | 4 | 13 |
| სექტემბერი | 1 | 8 | 7 | 16 |
| ჯამი | 2 | 24 | 15 | 41 |

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

ივლისი - სექტემბრის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 31 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 8 - აგრო დაზღვევით, 2 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს.

ცხრილი №3

| დაზღვევის სახეობა | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|---|--------------|-----------------|----------------------|-----------|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| აგრო დაზღვევა | 2 | 5 | 1 | 8 |
| სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა | | 1 | 1 | 2 |
| ჯანმრთელობის დაზღვევა | | 18 | 13 | 31 |
| ჯამი | 2 | 24 | 15 | 41 |

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

| შედეგები | აგრო დაზღვევა | სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა | ჯანმრთელობის დაზღვევა | ჯამი |
|--|---------------|---|-----------------------|-----------|
| ვერ შედგა მორიგება | | | 3 | 3 |
| ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი | | | 4 | 4 |
| მიწიდან ინფორმაცია | 2 | | | 2 |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | | | 8 | 8 |
| განხილვის პროცესშია | 1 | 1 | 1 | 3 |
| მორიგება შედგა | 1 | | 2 | 3 |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე | | | 2 | 2 |
| საკითხი გაირკვა | 2 | | 6 | 8 |
| საკითხი მოგვარდა | 2 | 1 | 2 | 5 |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | | | 3 | 3 |
| ჯამი | 8 | 2 | 31 | 41 |

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

| შედეგები | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|--|--------------|-----------------|----------------------|-----------|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| ვერ შედგა მორიგება | | 3 | | 3 |
| ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი | | | 4 | 4 |
| მიეწოდა ინფორმაცია | 2 | | | 2 |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | | | 8 | 8 |
| განხილვის პროცესშია | | | 3 | 3 |
| მორიგება შედგა | | 3 | | 3 |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე | | 2 | | 2 |
| საკითხი გაირკვა | | 8 | | 8 |
| საკითხი მოგვარდა | | 5 | | 5 |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | | 3 | | 3 |
| ჯამი | 2 | 24 | 15 | 41 |

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 12, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 6, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 4, სადაზღვევო ხელშეკრულების გაუქმებას - 4 .

6. წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

| წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები | რაოდენობა |
|--|-----------|
| ვერ შედგა მორიგება | 1 |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | 5 |
| განხილვის პროცესშია | 2 |
| შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | 16 |
| საკითხი გაირკვა | 1 |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | 1 |
| ჯამი | 26 |