

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

ივლისი - სექტემბერი, 2015

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” 2015 წლის ივლისი - სექტემბრის თვეებში შემოვიდა 118 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
ივლისი	49
აგვისტო	32
სექტემბერი	37
ჯამი	118

მომართვების რაოდენობა წინა კვარტალთან შედარებით გაზრდილია 28 მომართვით.

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

ივლისი - სექტემბრის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 51 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 67 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
ივლისი	26	8	15	49
აგვისტო	16	5	11	32
სექტემბერი	9	11	17	37
ჯამი	51	24	43	118

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

ივლისი - სექტემბრის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 89 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 15 - აგრო დაზღვევით, 2 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით, 1 - საკრედიტო ვალდებულებათა დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 10 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	6	9		15
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა		1	1	2
სიცოცხლის დაზღვევა			1	1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	35	14	40	89
საკრედიტო ვალდებულებათა დაზღვევა			1	1
ჯამი	41	24	43	108

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	საკრედიტო ვალდებულებათა დაზღვევა	ჯამი
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	2			3		5
განხილვის პროცესშია		1		2		3
ვერ შედგა მორიგება				4		4
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი				12		12
მიუწოდა ინფორმაცია	4			32		36
შეჭრდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენის გამო				1	1	23
განხილვის პროცესშია				5		5
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე				2		2
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა	5	1		5		11
კომპანიამ გამოყო ფონდი და დააფინანსა, საკითხი მოგვარდა				2		2
საკითხი გაირკვა	4			1		5
ჯამი	15	2	1	89	1	108

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	6			6
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	4			4
განხილვის პროცესშია			3	3
ვერ შედგა მორიგება			4	4
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			12	12
მიუწოდა ინფორმაცია	41			41
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო			23	23
განხილვის პროცესშია			5	5
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		2		2
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა		11		11
კომპანიამ გამოყო ფონდი და დააფინანსა, საკითხი მოგვარდა		2		2
საკითხი გაირკვა		5		5
ჯამი	51	24	43	118

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: სამედიცინო მომსახურების დაფინანსებას/ანაზღაურებას - 62, ზარალის ანაზღაურებას (გარდა სამედიცინო მომსახურების დაფინანსება/ანაზღაურების) - 12, , საკონტაქტო ინფორმაციას - 6, ოჯახის ექიმთან ვიზიტს- 4, მედიკამენტის დაფინანსებას -3, სადაზღვევო ხელშეკრულების გაუქმებას - 3,

6. წინა კვარტალიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა კვარტალიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	3
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	9
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა	2
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	5
შეწყდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენლობის გამო	2
შედგა მორიგება	1
ჯამი	22