

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

ოქტომბერი - დეკემბერი, 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 ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში შემოვიდა 102 მომართვა.

ცხრილი №1

| თვეები | ჯამი |
|-------------|------------|
| ოქტომბერი | 50 |
| ნოემბერი | 27 |
| დეკემბერი | 25 |
| ჯამი | 102 |

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 20 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 82 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

| თვეები | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|-------------|--------------|-----------------|----------------------|------------|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| ოქტომბერი | 11 | 26 | 13 | 50 |
| ნოემბერი | 4 | 12 | 11 | 27 |
| დეკემბერი | 5 | 10 | 10 | 25 |
| ჯამი | 20 | 48 | 34 | 102 |

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 56 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 39 - აგრო დაზღვევით, 5 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 1 - ქონების დაზღვევით, 1 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

| დაზღვევის სახეობა | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|---|--------------|-----------------|----------------------|------------|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| აგრო დაზღვევა | 9 | 23 | 7 | 39 |
| სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა | | 4 | 1 | 5 |
| ქონების დაზღვევა | 1 | | | 1 |
| ჯანმრთელობის დაზღვევა | 9 | 21 | 26 | 56 |
| ჯამი | 19 | 48 | 34 | 101 |

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

| შედეგები | აგრო დაზღვევა | სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა | ქონების დაზღვევა | ჯანმრთელობის დაზღვევა | ჯამი |
|--|---------------|---|------------------|-----------------------|------------|
| ვერ შედგა მორიგება | 5 | 2 | | 2 | 9 |
| ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი | | | | 3 | 3 |
| მიეწოდა ინფორმაცია | 9 | | 1 | 9 | 19 |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | | 1 | | 22 | 23 |
| განხილვის პროცესშია | 7 | | | 1 | 8 |
| მორიგება შედგა | | | | 1 | 1 |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე | | | | 1 | 1 |
| საკითხი გაიჭრა | 13 | 2 | | 15 | 30 |
| საკითხი მოგვარდა | 3 | | | 1 | 4 |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | 2 | | | 1 | 3 |
| ჯამი | 39 | 5 | 1 | 56 | 101 |

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

| შედეგები | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|--|--------------|-----------------|----------------------|------------|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| ვერ შედგა მორიგება | | 9 | | 9 |
| ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი | | | 3 | 3 |
| მიეწოდა ინფორმაცია | 20 | | | 20 |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | | | 23 | 23 |
| განხილვის პროცესშია | | | 8 | 8 |
| მორიგება შედგა | | 1 | | 1 |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე | | 1 | | 1 |
| საკითხი გაირკვა | | 30 | | 30 |
| საკითხი მოგვარდა | | 4 | | 4 |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | | 3 | | 3 |
| ჯამი | 20 | 48 | 34 | 102 |

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 24, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 14, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 10, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 18, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარკვევას - 10, ზარალის შეფასების გადახედვას - 7, ავტო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 4, ზარალის შემოწმების/შეფასების მიზნით წარმომადგენლის ვიზიტს - 4, მედიკამენტის დაფინანსებას - 2.

6. წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

| წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები | რაოდენობა |
|--|-----------|
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | 11 |
| განხილვის პროცესშია | 3 |
| შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო | 34 |
| საკითხი გაირკვა | 2 |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | 1 |
| ჯამი | 51 |