

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

ოქტომბერი - დეკემბერი, 2016

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” 2016 წლის ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში შემოვიდა 184 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
ოქტომბერი	31
ნოემბერი	80
დეკემბერი	73
ჯამი	184

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 88 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 96 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
ოქტომბერი	7	18	6	31
ნოემბერი	63	10	7	80
დეკემბერი	18	33	22	73
ჯამი	88	61	35	184

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 102 მომართვა ეკუთვნის აგრო დაზღვევით, 75- ჯანმრთელობის დაზღვევით, 1 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 5 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	60	37	5	102
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა			1	1
სიცოცხლის დაზღვევა		1		1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	23	23	29	75
ჯამი	83	61	35	179

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	ჯამი
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	55			1	56
ვერ შედგა მორიგება	10		1	1	12
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი				18	18
მიეწოდა ინფორმაცია	5			22	27
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო		1		11	12
განხილვის პროცესშია	5				5
მორიგება შედგა				1	1
საკითხი გაირკვა	25			20	45
საკითხი მოგვარდა	2			1	3
ჯამი	102	1	1	75	179

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	56			56
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	2			2
ვერ შედგა მორიგება		12		12
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			18	18
მიეწოდა ინფორმაცია	30			30
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო			12	12
განხილვის პროცესშია			5	5
მორიგება შედგა		1		1
საკითხი გაირკვა		45		45
საკითხი მოგვარდა		3		3
ჯამი	88	61	35	184

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: სადაზღვევო კომპანიასთან დაკავშირებას - 55, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 40, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 23, ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 16, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 15, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარკვევას - 7, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 5, ზარალის შემოწმების/შეფასების მიზნით წარმომადგენელის ვიზიტს - 4, ვაქცინაციას - 3, მედიკამენტის დაფინანსებას - 3.

6. წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	1
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	13
მორიგება შედგა	1
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	40
საკითხი გაირკვა	1
შეჩერდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენლობის გამო	1
ჯამი	57