

საქართველოს  
სადაზღვევო  
ასოციაცია



GEORGIAN  
INSURERS  
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

ოქტომბერი - დეკემბერი, 2015

ელ. ფოსტა: [mediacia@insurance.org.ge](mailto:mediacia@insurance.org.ge)  
ვებ-გვერდი: [www.insurance.org.ge](http://www.insurance.org.ge)  
2 555 155

# მომართვების ანალიზი

## 1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2015 წლის ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში შემოვიდა 178 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
ოქტომბერი	47
ნოემბერი	80
დეკემბერი	51
<b>ჯამი</b>	<b>178</b>

მომართვების რაოდენობა წინა კვარტალთან შედარებით გაზრდილია 60 მომართვით.

## 2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 57 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 121 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
ოქტომბერი	22	12	13	47
ნოემბერი	21	54	5	80
დეკემბერი	14	29	8	51
<b>ჯამი</b>	<b>57</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>178</b>

### 3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

ოქტომბერ - დეკემბრის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 92 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 74 - აგრო დაზღვევით, 4 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით, 1 - ქონების დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 6 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	58	16		74
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	2	1	1	4
სიცოცხლის დაზღვევა	1			1
ქონების დაზღვევა	1			1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	27	40	25	92
<b>ჯამი</b>	<b>89</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>172</b>

### 4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	ქონების დაზღვევა	ჯამი
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	15		1	2		18
ვერ შედგა მორიგება					3	3
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი					5	5
მიეწოდა ინფორმაცია	43	2		25	1	71
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო					16	16
განხილვის პროცესშია					4	4
მორიგება შედგა	2	1				3
მოვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე				2		2
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა	1			15		16
საკითხი გაიშვია	10			19		29
შეჩერდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით		1				1
საკითხი მოგვარდა	3				1	4
<b>ჯამი</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	<b>1</b>	<b>172</b>

**5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით**

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	18			18
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	2			2
ვერ შედგა მორიგება		3		3
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			5	5
მიეწოდა ინფორმაცია	75			75
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო			16	16
განხილვის პროცესშია			4	4
მორიგება შედგა		3		3
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		2		2
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა		16		16
საკითხი გაირკვა		29		29
შეჩერდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით			1	1
საკითხი მოგვარდა		4		4
<b>ჯამი</b>	<b>95</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>178</b>

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: სამედიცინო მომსახურების დაფინანსებას/ანაზღაურებას - 55, საკონტაქტო ინფორმაციას - 51 ზარალის ანაზღაურებას (გარდა სამედიცინო მომსახურების დაფინანსება/ანაზღაურების) - 25, , სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობებს -11, სადაზღვევო კომპანიასთან დაკავშირებას - 8, მედიკამენტის დაფინანსებას - 6, ოჯახის ექიმთან ვიზიტს- 3,

**6. წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები**

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო	23
განხილვის პროცესი	1
მორიგება შედგა	1
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	5
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო	12
ვერ შედგა მორიგება	1
<b>ჯამი</b>	<b>43</b>