



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” წლიური ანგარიში

2015 წელი (აპრილი-დეკემბერი)

სადაზღვევო ურთიერთობებში მომხმარებლის დაცულობისა და კომფორტულობის ასამაღლებლად, დაზღვევის ყველა სახეობაში დაზღვეულსა და სადაზღვევო კომპანიებს შორის წარმოშობილი დავების/უთანხმოების არასასამართლო გზით მხარეთა მორიგების მიზნით 2015 წლის 27 თებერვალს ა(ა)იპ „საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის“ გამგეობის მიერ დამტკიცდა ა(ა)იპ „საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის“ „დაზღვევის მედიაციის“ დებულება.

2015 წლის 1 მარტს ა(ა)იპ „საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციისა“ და სადაზღვევო კომპანიების მიერ გაფორმდა შეთანხმება „დაზღვევის მედიაციის“ შესახებ. დღეისათვის „დაზღვევის მედიაციის“ შესახებ შეთანხმებაში მონაწილეობენ სადაზღვევო კომპანიები:

1. სს „სადაზღვევო კომპანია ალდაგი“;
2. სს სადაზღვევო კომპანია იმედი L;
3. სს "სადაზღვევო კომპანია ჯი პი აი ჰოლდინგი";
4. შპს დაზღვევის საერთაშორისო კომპანია "ირაო";
5. შპს სადაზღვევო კომპანია "აი სი ჯგუფი";
6. სს "სადაზღვევო კომპანია კოპენბური";
7. შპს „სადაზღვევო კომპანია ალფა“;
8. შპს „პსპ დაზღვევა“;
9. შპს სადაზღვევო კომპანია „არდი ჯგუფი“;
10. შპს დაზღვევის კომპანია „უნისონი“.

2015 წლის 31 მარტს ა(ა)იპ „საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის“ გამგეობის მიერ დამტკიცდა „დაზღვევის მედიაციის“ პროცესის პროტოკოლი.

2015 წლის 15 აპრილს გაფორმდა ხელშეკრულება შპს „თი დი ჯგუფთან“ სატელე-კომუნიკაციო მომსახურების შესახებ. ჩატარდა შპს „თი დი ჯგუფის“ თანამშრომელთა ტრენინგები.

ა(ა)იპ „საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის“ „დაზღვევის მედიაციამ“ მომართვების მიღება დაიწყო 2015 წლის 1 აპრილიდან.

მომართვების ანალიზი

1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2015 წელს (აპრილი-დეკემბერი) შემოვიდა 386 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
აპრილი	13
მაისი	21
ივნისი	56
ივლისი	49
აგვისტო	32
სექტემბერი	37
ოქტომბერი	47
ნოემბერი	80
დეკემბერი	51
ჯამი	386

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

2015 წელს (აპრილი-დეკემბერი) „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 209 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 177 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აპრილი	12	1		13
მაისი	13	8		21
ივნისი	38	18		56
ივლისი	26	22	1	49
აგვისტო	16	16		32
სექტემბერი	9	16	12	37
ოქტომბერი	12	22	13	47
ნოემბერი	54	21	5	80
დეკემბერი	29	14	8	51
ჯამი	209	138	39	386

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

2015 წელს (აპრილი-დეკემბერი) შემოსული მომართვებიდან 229 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 101 - აგრო დაზღვევით, 11 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 5 - სიცოცხლის დაზღვევით, 3 - ქონების დაზღვევით, 1 - საკრედიტო ვალდებულებათა დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 25 - არ არის დაზღვეული, 11 შემთხვევაში გაურკვეველია მომართვის ავტორი არის თუ არა დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	76	25		101
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	3	7	1	11
სიცოცხლის დაზღვევა	2	3		5
ქონების დაზღვევა	1	2		3
ჯანმრთელობის დაზღვევა	91	100	38	229
საკრედიტო ვალდებულებათა დაზღვევა		1		1
ჯამი	173	138	39	350

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ქონების დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	საკრედიტო ვალდებულებათა დაზღვევა	ჯამი
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	17	1	1			19	38
ვერ შედგა მორიგება			1	1		11	13
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი						5	5
მიეწოდა ინფორმაცია	59	2	1	1		72	135
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო						28	28
განხილვის პროცესშია						5	5
შეწყდა განხილვა, რადგან აღმოჩნდა რომ საქმეს იხილავს სასამართლო			1				1
მორიგება შედგა	2	1	1			1	5
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე					1	4	5
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა	6	4				25	35
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო				1	1	34	37
კომპანიამ გამოყო ფონდი და დააფინანსა, საკითხი მოგვარდა						2	2
საკითხი გაიკვამ	14					20	34
შეწყდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენლობის გამო						2	2
შეჩერდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით			1				1
საკითხი მოგვარდა	3					1	4
ჯამი	101	11	5	3	229	1	350

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	45			45
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	14			14
ვერ შედგა მორიგება			13	13
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი				5
მიეწოდა ინფორმაცია	150			150
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო				28
განხილვის პროცესშია				5
შეწყდა განხილვა, რადგან აღმოჩნდა რომ საქმეს იხილავს სასამართლო			1	1
მორიგება შედგა			5	5
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე			5	5
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა			35	35
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო			37	37
კომპანიამ გამოყო ფონდი და დააფინანსა, საკითხი მოგვარდა			2	2
საკითხი გაიკვამ			34	34
შეწყდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენლობის გამო			2	2
შეჩერდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით				1
საკითხი მოგვარდა			4	4
ჯამი	209	138	39	386

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: სამედიცინო მომსახურების დაფინანსებას/ანაზღაურებას - 150, ზარალის ანაზღაურებას (გარდა სამედიცინო მომსახურების დაფინანსება/ანაზღაურების) - 72, , საკონტაქტო ინფორმაციას - 80, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობებს - 17, ოჯახის ექიმთან ვიზიტს - 11, მედიკამენტის დაფინანსებას - 11, სამედიცინო დოკუმენტაციის წარდგენას -10, სადაზღვევო ხელშეკრულების გაუქმებას - 9.

როგორც ანგარიშიდან ჩანს, „საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის“ „დაზღვევის მედიაციაში“ ყოველ კვარტალურად იზრდება მომართვების რაოდენობა. რაც გვიჩვენებს, რომ მეტი დაზღვეული სარგებლობს მედიაციის სერვისით. აღნიშნული ძირითადად აიხსნება იმით, რომ სადაზღვევო ხელშეკრულებებში მითითებულია ინფორმაცია „დაზღვევის მედიაციის“ შესახებ. ასევე „საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს“ ცხელი ხაზი აძლევს განმარტებას ინდივიდუალური და კორპორატიული წესით ჯანმრთელობის დაზღვევის მქონე პირებს, რათა მიმართონ „საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის“ „დაზღვევის მედიაციას“. ამას ემატება საინფორმაციო საშუალებებიდან, ინტერნეტიდან, ნაცნობიდან და სხვა წყაროებიდან მიღებული ინფორმაცია.