



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” წლიური ანგარიში

2016 წელი

მომართვების ანალიზი

1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2016 წელს შემოვიდა 516 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
იანვარი	33
თებერვალი	46
მარტი	40
აპრილი	38
მაისი	24
ივნისი	48
ივლისი	25
აგვისტო	35
სექტემბერი	43
ოქტომბერი	31
ნოემბერი	80
დეკემბერი	73
ჯამი	516

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

2016 წელს „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 157 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 359 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
იანვარი	6	27		33
თებერვალი	13	33		46
მარტი	8	32		40
აპრილი	8	30		38
მაისი	5	19		24
ივნისი	6	42		48
ივლისი	5	20		25
აგვისტო	8	27		35
სექტემბერი	10	19	14	43
ოქტომბერი	7	18	6	31
ნოემბერი	63	10	7	80
დეკემბერი	18	33	22	73
ჯამი	157	310	49	516

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

2016 წელს შემოსული მომართვებიდან 324 - მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 155 - აგრო დაზღვევით, 12 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 5 - სიცოცხლის დაზღვევით, 3 - სამოგზაურო დაზღვევით, 1 - ქონების დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 16 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	72	78	5	155
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	3	7	2	12
სიცოცხლის დაზღვევა		5		5
ქონების დაზღვევა		1		1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	66	217	41	324
სამოგზაურო დაზღვევა		2	1	3
ჯამი	141	310	49	500

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ქონების დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	სამოგზაურო დაზღვევა	ჯამი
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	55				3		58
ვერ შედგა მორიგება	13	3	1		11		28
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი					18		18
მიეწოდა ინფორმაცია	17	3			63		83
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო		1			23	1	25
განხილვის პროცესშია	5						5
მორიგება შედგა	2				12		14
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე					6		6
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო		1	2	1	76		80
საკითხი გაირკვა	55	2	1		88	2	148
საკითხი მოგვარდა	7		1		10		18
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	1	1			12		14
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით					2		2
შეჩერდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოუდგენლობის გამო		1					1
ჯამი	155	12	5	1	324	3	500

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	58			58
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	6			6
ვერ შედგა მორიგება		28		28
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			18	18
მიეწოდა ინფორმაცია	93			93
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო			25	25
განხილვის პროცესშია			5	5
მორიგება შედგა		14		14
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		6		6
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო		80		80
საკითხი გაირკვა		148		148
საკითხი მოგვარდა		18		18
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		14		14
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით		2		2
შეჩერდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოუდგენლობის გამო			1	1
ჯამი	157	310	49	516

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 106, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 68, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 59, სადაზღვევო კომპანიასთან დაკავშირებას - 57, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 39, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 31, მედიკამენტის დაფინანსებას - 17, ზარალის შემოწმების/შეფასების მიზნით წარმომადგენლის ვიზიტს - 15, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარკვევას - 14, მშობიარობა, ორსულობას - 13, ვაქცინაციას - 11, ოჯახის ექიმის მომსახურებას - 10, საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამას - 10, ავტო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 8, ექიმ სპეციალისტის მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 8.

6. წინა პერიოდიდან (2015 წლიდან) გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	2
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო	37
საკითხი გაირკვა	3
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	4
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით	1
ჯამი	47