



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” წლიური ანგარიში

2017 წელი

მომართვების ანალიზი

1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2017 წელს შემოვიდა 484 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
იანვარი	29
თებერვალი	50
მარტი	48
აპრილი	51
მაისი	47
ივნისი	55
ივლისი	33
აგვისტო	34
სექტემბერი	35
ოქტომბერი	50
ნოემბერი	27
დეკემბერი	25
ჯამი	484

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

2017 წელს „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 151 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 333 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
იანვარი	15	14		29
თებერვალი	23	26	1	50
მარტი	26	21	1	48
აპრილი	11	40		51
მაისი	10	37		47
ივნისი	14	41		55
ივლისი	12	21		33
აგვისტო	9	24	1	34
სექტემბერი	11	12	12	35
ოქტომბერი	11	26	13	50
ნოემბერი	4	12	11	27
დეკემბერი	5	10	10	25
ჯამი	151	284	49	484

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

2017 წელს შემოსული მომართვებიდან 341 - მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 101 - აგრო დაზღვევით, 13 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 4 - უმუშევრობის დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით, 1 - ქონების დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 23 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	38	56	7	101
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა		11	2	13
სიცოცხლის დაზღვევა		1		1
ქონების დაზღვევა	1			1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	89	212	40	341
უმუშევრობის დაზღვევა		4		4
ჯამი	128	284	49	461

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ქონების დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	უმუშევრობის დაზღვევა	ჯამი
გადამისამართდა სადაზღვევეო კომპანიაში					2		2
ვერ შედგა მორიგება	7	3			14		24
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი					3		3
მიეწოდა ინფორმაცია	38			1	87		126
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო		1			33		34
განხილვის პროცესშია	7	1			3		11
მორიგება შედგა	6	2			5	1	14
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე					14		14
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო		1	1		90	1	93
საკითხი გაირკვა	32	3			70	1	106
საკითხი მოგვარდა	7				5		12
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	4	2			15	1	22
ჯამი	101	13	1	1	341	4	461

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	2			2
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	1			1
ვერ შედგა მორიგება		24		24
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			3	3
მიუწოდა ინფორმაცია	148			148
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო			34	34
განხილვის პროცესშია			11	11
მორიგება შედგა		14		14
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		14		14
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო		92	1	93
საკითხი გაირკვა		106		106
საკითხი მოგვარდა		12		12
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		22		22
ჯამი	151	284	49	484

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 109, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 66, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 52, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 52, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარკვევას - 38, მედიკამენტის დაფინანსებას - 22, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 14, სადაზღვევო კომპანიასთან დაკავშირებას - 13, დაზღვეულია თუ არა - 13, ავტო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 12, ექიმ სპეციალისტის მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 11, ზარალის შემოწმების/შეფასების მიზნით წარმომადგენლის ვიზიტს - 11, სადაზღვევო ხელშეკრულების გაუქმებას - 11, ონკოლოგიური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 10, მშობიარობა, ორსულობას - 7, ზარალის შეფასების გადახედვას - 7, კორონაროგრაფიის დაფინანსებას - 6, საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამას - 5, ბიულეტენის აღებას - 4, ფორმა 100 - ის აღებას - 4, დაზღვევის ვადის გაგრძელებას - 3, უმუშევრობის დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 3.

6. წინა პერიოდიდან (2016 წლიდან) გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	3
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო	39
საკითხი გაირკვა	4
შეწყდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოუდგენლობის გამო	1
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	2
ჯამი	49