



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” წლიური ანგარიში

2018 წელი

## მომართვების ანალიზი

### 1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2018 წელს შემოვიდა 246 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
იანვარი	24
თებერვალი	24
მარტი	16
აპრილი	14
მაისი	29
ივნისი	24
ივლისი	29
აგვისტო	16
სექტემბერი	14
ოქტომბერი	15
ნოემბერი	16
დეკემბერი	25
<b>ჯამი</b>	<b>246</b>

### 2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

2018 წელს „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 61 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 185 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
იანვარი	8	16		24
თებერვალი	5	19		24
მარტი	4	12		16
აპრილი	5	9		14
მაისი	9	19	1	29
ივნისი	7	17		24
ივლისი	5	23	1	29
აგვისტო	5	11		16
სექტემბერი	3	7	4	14
ოქტომბერი	3	4	8	15
ნოემბერი	2	10	4	16
დეკემბერი	5	14	6	25
<b>ჯამი</b>	<b>61</b>	<b>161</b>	<b>24</b>	<b>246</b>

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

2018 წელს შემოსული მომართვებიდან 202 - მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 22 - აგრო დაზღვევით, 10 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 5 - სიცოცხლის დაზღვევით, 2 - სამოგზაურო დაზღვევით, 1 - უმუშევრობის დაზღვევით, 1 - ქონების დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 3 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	6	14	2	22
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	2	5	3	10
სიცოცხლის დაზღვევა		5		5
ქონების დაზღვევა		1		1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	50	133	19	202
არ არის დაზღვეული	3			3
სამოგზაურო დაზღვევა		2		2
უმუშევრობის დაზღვევა		1		1
<b>ჯამი</b>	<b>61</b>	<b>161</b>	<b>24</b>	<b>246</b>

### 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	უმუშევრობის დაზღვევა	ჯამი
ვერ შედგა მორიგება	1	2	1		10		1	15
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი		1			3			4
მიწოდდა ინფორმაცია	6	2			50			58
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო					15			15
განხილვის პროცესშია	2	2			1			5
მორიგება შედგა	2				3			5
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე			1		12			13
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	1	2	2	1	43	1		50
საკითხი გაიკვდა	2		1		40			43
საკითხი მოგვარდა	7				2			9
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	1	1			23	1		26
<b>ჯამი</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>202</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>243</b>

## 5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
ვერ შედგა მორიგება		15		15
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			4	4
მიეწოდა ინფორმაცია	61			61
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო			15	15
განხილვის პროცესშია			5	5
მორიგება შედგა		5		5
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		13		13
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო		50		50
საკითხი გაირკვა		43		43
საკითხი მოგვარდა		9		9
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		26		26
<b>ჯამი</b>	<b>61</b>	<b>161</b>	<b>24</b>	<b>246</b>

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 54, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 42, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 24, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 20, მედიკამენტის დაფინანსებას - 14, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარკვევას - 12, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 11.

## 6. წინა პერიოდიდან (2017 წლიდან) გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	7
განხილვის პროცესშია	2
მორიგება შედგა	2
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო	37
<b>ჯამი</b>	<b>48</b>