



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” წლიური ანგარიში

2019 წელი

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” 2019 წელს შემოვიდა 203 მომართვა.

ცხრილი №1

| თვეები      | ჯამი       |
|-------------|------------|
| იანვარი     | 14         |
| თებერვალი   | 16         |
| მარტი       | 20         |
| აპრილი      | 12         |
| მაისი       | 23         |
| ივნისი      | 22         |
| ივლისი      | 12         |
| აგვისტო     | 13         |
| სექტემბერი  | 16         |
| ოქტომბერი   | 20         |
| ნოემბერი    | 20         |
| დეკემბერი   | 15         |
| <b>ჯამი</b> | <b>203</b> |

### 2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

2019 წელს „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 27 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 176 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

| თვეები      | დასრულებული  |                 | დამუშავების პროცესში | ჯამი       |
|-------------|--------------|-----------------|----------------------|------------|
|             | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება      |            |
| იანვარი     | 2            | 12              |                      | 14         |
| თებერვალი   | 2            | 14              |                      | 16         |
| მარტი       | 2            | 18              |                      | 20         |
| აპრილი      |              | 12              |                      | 12         |
| მაისი       | 7            | 16              |                      | 23         |
| ივნისი      | 3            | 19              |                      | 22         |
| ივლისი      |              | 12              |                      | 12         |
| აგვისტო     | 1            | 12              |                      | 13         |
| სექტემბერი  | 1            | 12              | 3                    | 16         |
| ოქტომბერი   | 4            | 10              | 6                    | 20         |
| ნოემბერი    | 4            | 12              | 4                    | 20         |
| დეკემბერი   | 1            | 5               | 9                    | 15         |
| <b>ჯამი</b> | <b>27</b>    | <b>154</b>      | <b>22</b>            | <b>203</b> |

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

2018 წელს შემოსული მომართვებიდან 169 - მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 24 - აგრო დაზღვევით, 9 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს.

ცხრილი №3

| დაზღვევის სახეობა                           | დასრულებული  |                 | დამუშავების პროცესში | ჯამი       |
|---|--------------|-----------------|----------------------|------------|
|   | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება      |            |
| აგრო დაზღვევა                               | 3            | 13              | 8                    | 24         |
| სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა |              |                 | 1                    | 9          |
| სიცოცხლის დაზღვევა                          |              | 1               |                      | 1          |
| ჯანმრთელობის დაზღვევა                       | 24           | 132             | 13                   | 169        |
| <b>ჯამი</b>                                 | <b>27</b>    | <b>154</b>      | <b>22</b>            | <b>203</b> |

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

ცხრილი №4

| შედეგები   | აგრო დაზღვევა | სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა | სიცოცხლის დაზღვევა | ჯანმრთელობის დაზღვევა | ჯამი       |
|--|---------------|---|--------------------|-----------------------|------------|
| ვერ შედგა მორიგება   | 1             | 1   |                    | 19                    | 21         |
| მიეწოდა ინფორმაცია   | 3             |   |                    | 24                    | 27         |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენილობის გამო                      |               | 1   |                    | 12                    | 13         |
| განხილვის პროცესშია  | 8             |   |                    | 1                     | 9          |
| მორიგება შედგა   | 2             | 2   |                    | 11                    | 15         |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე                             |               |   |                    | 8                     | 8          |
| შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენილობის გამო                       |               | 1   |                    | 36                    | 37         |
| საკითხი გაირკვა  | 5             | 2   | 1                  | 29                    | 37         |
| საკითხი მოგვარდა   | 4             | 1   |                    | 2                     | 7          |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | 1             | 1   |                    | 27                    | 29         |
| <b>ჯამი</b>  | <b>24</b>     | <b>9</b>                                    | <b>1</b>           | <b>169</b>            | <b>203</b> |

## 5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

| შედეგები   | დასრულებული |                 | დამუშავების პროცესში | ჯამი       |
|--|-------------|-----------------|----------------------|------------|
|  | საინფორმაცო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება      |            |
| ვერ შედგა მორიგება   |             | 21              |                      | 21         |
| მიეწოდა ინფორმაცია   | 27          |                 |                      | 27         |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო                       |             |                 | 13                   | 13         |
| განხილვის პროცესშია  |             |                 | 9                    | 9          |
| მორიგება შედგა   |             | 15              |                      | 15         |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე                             |             | 8               |                      | 8          |
| შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო                        |             | 37              |                      | 37         |
| საკითხი გაირკვა  |             | 37              |                      | 37         |
| საკითხი მოგვარდა   |             | 7               |                      | 7          |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა |             | 29              |                      | 29         |
| <b>ჯამი</b>  | <b>27</b>   | <b>154</b>      | <b>22</b>            | <b>203</b> |

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 48, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 45, მედიკამენტის დაფინანსებას - 16, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 15, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 8, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარკვევას - 8.

## 6. წინა პერიოდიდან (2018 წლიდან) გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

| წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები                           | რაოდენობა |
|--|-----------|
| ვერ შედგა მორიგება   | 2         |
| შეწყდა განხილვა, რადგან აღმოჩნდა რომ საქმეს იხილავს სასამართლო           | 2         |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე                             | 1         |
| შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო                        | 18        |
| შეწყდა განხილვა დამატებითი დოკუმენტების წარმოდგენლობის გამო              | 1         |
| საკითხი მოგვარდა   | 1         |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა | 1         |
| <b>ჯამი</b>  | <b>26</b> |