# “საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

# “დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

აპრილი - ივნისი, 2015

ელ. ფოსტა: mediacia@insurance.org.ge
ვებ-გვერდი: www.insurance.org.ge
2 555 155

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 რვა სადაზღვევო კომპანიის მიერ გაფორმდა შეთანხმება „დაზღვევის მედიაციის” შესახებ. შეთანხმებაში მონაწილეობდნენ 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”

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

2015 წლის 15 აპრილს გაფორმდა ხელშეკრულება შპს „თი დი ჯგუფთან“ სატელე-კომუნიკაციო მომსახურეობის შესახებ. ჩატარდა მათი ტრეინინგები.

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

2015 წლის 1 აპრილიდან „დაზღვევის მედიაციის“ შესახებ 2015 წლის 1 მარტს დადებულ შეთანხმებას შეუერთდა შპს სადაზღვევო კომპანია „არდი ჯგუფი“, ხოლო 2015 წლის 4 მაისიდან შპს დაზღვევის კომპანია „უნისონი“.

# მომართვების ანალიზი

## 1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2015 წლის აპრილი - ივნისის თვეებში შემოვიდა 90 მომართვა.

ცხრილი №1

| **თვეები** | **ჯამი** |
|---|---|
| აპრილი | **13** |
| მაისი | **21** |
| ივნისი | **56** |
| **ჯამი** | **90** |

ცხრილის მიხედვით ჩანს, რომ მომართვების რაოდენობა ყოველ მომდევნო თვეში მატულობს, კვარტლის ბოლოს კი საწყის თვესთან შედარებით რაოდენობა გაოთხმაგდა, რასაც ხელი შეუწყო სადაზღვევო ხელშეკრულებებში „დაზღვევის მედიაციის“ შესახებ ინფორმაციის შეტანამ და ასევე სამუშაო პროცესში ინფორმირებულობის მატებამ.

## 2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:
აპრილი-ივნისის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 63 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 27 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება

ცხრილი №2

| **თვეები** | **დასრულებული** | | **დამუშავების პროცესში** | **ჯამი** |
|---|---|---|---|---|
| | **საინფორმაციო** | **დავა/უთანხმოება** | **დავა/უთანხმოება** | |
| აპრილი | 12 | | 1 | **13** |
| მაისი | 13 | 4 | 4 | **21** |
| ივნისი | 38 | 1 | 17 | **56** |
| **ჯამი** | **63** | **5** | **22** | **90** |

## 3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

აპრილი - ივნისის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 48 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 12 - აგრო დაზღვევით, 5 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 3 - სიცოცხლის დაზღვევით, 2 - ქონების დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს.

ცხრილი №3

| დაზღვევის სახეობა | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|---|---|---|---|---|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| აგრო დაზღვევა | 12 | | | 12 |
| სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა | 1 | 2 | 2 | 5 |
| სიცოცხლის დაზღვევა | 1 | | 2 | 3 |
| ქონების დაზღვევა | | 1 | 1 | 2 |
| ჯანმრთელობის დაზღვევა | 29 | 2 | 17 | 48 |
| **ჯამი** | **43** | **5** | **22** | **70** |

## 4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

| შედეგები | აგრო დაზღვევა | სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა | სიცოცხლის დაზღვევა | ქონების დაზღვევა | ჯანმრთელობის დაზღვევა | ჯამი |
|---|---|---|---|---|---|---|
| გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში | | 1 | | | 14 | **15** |
| გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში | | | | | | **0** |
| ვერ შედგა მორიგება | | | | | 2 | **2** |
| ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი | | 1 | | | 11 | **12** |
| მიეწოდა ინფორმაცია | 12 | | 1 | | 15 | **28** |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო | | | | 1 | 4 | **5** |
| განხილვის პროცესშია | | 1 | 2 | | 2 | **5** |
| შეწყდა განხილვა, რადგან აღმოჩნდა რომ საქმეს იხილავს სასამართლო | | 1 | | | | **1** |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე | | | | 1 | | **1** |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა | | 1 | | | | **1** |
| **ჯამი** | **12** | **5** | **3** | **2** | **48** | **70** |

## 5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

| შედეგები | დასრულებული | | დამუშავების პროცესში | ჯამი |
|---|---|---|---|---|
| | საინფორმაციო | დავა/უთანხმოება | დავა/უთანხმოება | |
| გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში | 21 | | | **21** |
| გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში | 8 | | | **8** |
| ვერ შედგა მორიგება | | 2 | | **2** |
| ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი | | | 12 | **12** |
| მიეწოდა ინფორმაცია | 34 | | | **34** |
| შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოუდგენლობის გამო | | | 5 | **5** |
| განხილვის პროცესშია | | | 5 | **5** |
| შეწყდა განხილვა, რადგან აღმოჩნდა რომ საქმეს იხილავს სასამართლო | | 1 | | **1** |
| მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე | | 1 | | **1** |
| მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას, საკითხი მოგვარდა | | 1 | | **1** |
| **ჯამი** | **63** | **5** | **22** | **90** |

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ზარალის ანაზღაურებას-20, საკონტაქტო ინფორმაციის მოთხოვნას-13, ოპერაციის დაფინანსებას-8, ამბულატორიულ მომსახურებას-8, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკებში მომსახურების მიღებას-5, სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობებს-5 და სადაზღვევო ხელშეკრულების გაუქმებას-4.