

საქართველოს
სადაზღვევო
ასოციაცია



GEORGIAN
INSURERS
ASSOCIATION



“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის”

“დაზღვევის მედიაციის” კვარტალური ანგარიში

ივლისი - სექტემბერი, 2016

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

მომართვების ანალიზი

1. მომართვების რაოდენობა თვეების მიხედვით

“საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაციის” “დაზღვევის მედიაციაში” 2016 წლის ივლისი - სექტემბრის თვეებში შემოვიდა 103 მომართვა.

ცხრილი №1

თვეები	ჯამი
ივლისი	25
აგვისტო	35
სექტემბერი	43
ჯამი	103

2. მომართვების რაოდენობა თვეებისა და შინაარსის მიხედვით

შინაარსის მიხედვით შემოსული მომართვები დიფერენცირებულია შემდეგნაირად:

ივლისი - სექტემბრის თვეებში „დაზღვევის მედიაციაში“ შემოვიდა საინფორმაციო ხასიათის 23 მომართვა, რომლებსაც აქვთ საინფორმაციო - საცნობარო ხასიათი; 80 მომართვის შემთხვევაში არის დავა/უთანხმოება.

ცხრილი №2

თვეები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
ივლისი	5	8	12	25
აგვისტო	8	15	12	35
სექტემბერი	10	19	14	43
ჯამი	23	42	38	103

3. მომართვების ანალიზი დაზღვევის სახეობებისა და შინაარსის მიხედვით

ივლისი - სექტემბრის თვეებში შემოსული მომართვებიდან 80 მომართვა ეკუთვნის ჯანმრთელობის დაზღვევით, 13 - აგრო დაზღვევით, 4 - სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევით, 2 - სამოგზაურო დაზღვევით, 1 - სიცოცხლის დაზღვევით დაზღვეულ მოქალაქეებს, 3 - არ არის დაზღვეული.

ცხრილი №3

დაზღვევის სახეობა	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაციო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
აგრო დაზღვევა	3	10		13
სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	2	1	1	4
სიცოცხლის დაზღვევა		1		1
ჯანმრთელობის დაზღვევა	15	29	36	80
სამოგზაურო დაზღვევა		1	1	2
ჯამი	20	42	38	100

4. მომართვების ანალიზი შედეგებისა და დაზღვევის სახეობების მიხედვით

ცხრილი №4

შედეგები	აგრო დაზღვევა	სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევა	სიცოცხლის დაზღვევა	ჯანმრთელობის დაზღვევა	სამოგზაურო დაზღვევა	ჯამი
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში				2		2
ვერ შედგა მორიგება				3		3
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი		1		12	1	14
მიუწოდა ინფორმაცია	3	2		13		18
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო				24		24
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე				1		1
საკითხი გაირკვა	10			19	1	30
საკითხი მოგვარდა			1	2		3
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		1		3		4
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით				1		1
ჯამი	13	4	1	80	2	100

5. მომართვების რაოდენობა შედეგებისა და შინაარსის მიხედვით

ცხრილი №5

შედეგები	დასრულებული		დამუშავების პროცესში	ჯამი
	საინფორმაცო	დავა/უთანხმოება	დავა/უთანხმოება	
გადამისამართდა სადაზღვევო კომპანიაში	2			2
გადამისამართდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში	2			2
ვერ შედგა მორიგება		3		3
ხელშეკრულების წარმოდგენის მოლოდინი			14	14
მიეწოდა ინფორმაცია	19			19
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო			24	24
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე		1		1
საკითხი გაირკვა		30		30
საკითხი მოგვარდა		3		3
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა		4		4
შეწყდა განხილვა მომართვის ავტორის თხოვნით		1		1
ჯამი	23	42	38	103

ხშირი მომართვები ტიპოლოგიის მიხედვით ეხება: ჰოსპიტალური მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 28, ამბულატორიული მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 14, აგრო დაზღვევის ზარალის ანაზღაურებას - 8, ვაქცინაციას - 7, საკონტაქტო ინფორმაციის მიღებას - 7, ექიმ სპეციალისტის მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 6, მშობიარობა, ორსულობას - 5, შეტყობინებას სადაზღვევო კომპანიისთვის სადაზღვევო შემთხვევის თაობაზე - 3, პროვაიდერ და არაპროვაიდერ კლინიკაში სამედიცინო მომსახურების მიღება/დაფინანსებას - 3.

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები

ცხრილი №6

წინა პერიოდიდან გადმოსული მომართვების შედეგები	რაოდენობა
ვერ შედგა მორიგება	1
შეჩერდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	17
განხილვის პროცესშია	2
მოგვარდა საკითხი ხელშეკრულების წარმოდგენამდე	1
შეწყდა განხილვა ხელშეკრულების წარმოდგენლობის გამო	24
საკითხი გაირკვა	4
საკითხი მოგვარდა	1
მომართვის ავტორი დაეთანხმა კომპანიის გადაწყვეტილებას და საკითხი მოგვარდა	1
ჯამი	51