მმართველობის ანგარიში

2022

წინასიტყვაობა

ირაო
ვენის სადაზღვევო ჯგუფი

„ირაო“ საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე 2004 წელს გამოჩნდა და სტაბილურად ინარჩუნებს ერთ-ერთ მოწინავე პოზიციას. იგი დღემდე ერთადერთი კომპანიაა ქვეყნის სადაზღვევო ბაზარზე, რომელსაც 100%-ით ფლობს „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“. ავსტრიისა და ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის ამ წამყვანმა სადაზღვევო კომპანიამ „ირაოს“ მიმართ ინტერესი ჯერ კიდევ 2007 წელს გამოხატა და „ირაოს“ წილის 90% შეიძინა, ხოლო 2011 წელს აქციების 100%-ს მფლობელი გახდა.

VIG
VIENNA INSURANCE GROUP

„ჩვენი კომპანია ფოკუსირებულია, რომ ადამიანებს დაზღვევის მოხმარება უფრო და უფრო გაუმარტივოს და მათ პრიორიტეტებზე ორიენტირებული გახადოს“.

ვახტანგ დეკანოსიძე

გენერალური დირექტორი

„ირაოს“ საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე ერთ-ერთი მოწინავე და მნიშვ-ნელოვანი პოზიცია უჭირავს. ჩვენი ისტორია უკვე 19 წელს ითვლის. ამ წლების მანძილზე დაგროვებული გამოცდილება და ცოდნა კი გვაძლევს საშუალებას შევინარჩუნოთ ევროპული სტანდარტი და ხარისხი, ამასთანავე, საქართველოში ევროპული გამოცდილებისა და კულტურის დამკვიდრებაშიც შეგვაქვს მნიშვნელოვანი წვლილი. „ირაოს“, როგორც „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ წევრ კომპანიას, ჯგუფის საერთაშორისო გამოცდილება ძალიან ეხმარება, შედეგად კი, კომპანიის კორპორაციული მართვის სისტემა გამართული და ეფექტიანია. „ირაოს“ განვითარების სტრატეგია და საქმისადმი მიდგომა „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ მიერ შექმნილ სტანდარტებს ეფუძნება, რაც ჩვენი მომხმარებლებისა და პარტნიორებისთვის საიმედო და სტაბილურ საყრდენს წარმოადგენს.

„ირაო“ წლიდან წლამდე ცდილობს პროდუქტებისა თუ მომსახურების სტანდარტების გაუმჯობესებას, მომხმარებლისთვის უფრო მეტი ღირებულების შექმნას. ჩვენი მიზანია, მომხმარებლებს მივაწოდოთ ისეთი სერვისი, როგორიც ქეშმარიტ ევროპულ კომპანიას შეესაბამება.

2022 წელი ჩვენთვის სავსე იყო რთული გამოწვევებით, თუმცა სირთულეების დაძლევა, დაგეგმილი მაჩვენებლებისა თუ მიზნების შესრულება და სიახლეების დანერგვა ჩვენი თანამშრომლების გუნდური, კოორდინირებული მუშაობით წარმატებით შევძელით.

წლის პირველ კვარტალში კორონავირუსის ახალი (ომიკრონი) ტალღით გამოწვეულმა გაზრდილმა მომართვიანობამ წარმოუდგენლად გაზარდა სამედიცინო სერვისებზე მოთხოვნა, ამ პერიოდში

განსაკუთრებულად გაზრდილი მომართვიანობა დაფიქსირდა ჩვენს ცხელ ხაზზეც – შედეგად, ერთი თვის განმავლობაში შემოსული ზარების რაოდენობა თითქმის გაუტოლდა წლის განმავლობაში შემოსული ზარების რაოდენობას. თუმცა ჩვენი გუნდის დამსახურებით მომხმარებლებისთვის სერვისების მიწოდება შეფერხებების გარეშე შევძელით.

განსაკუთრებით საამაყოა ჩვენთვის წლიდან წლამდე მომხმარებელთა კმაყოფილების ინდექსის (NPS) გაუმჯობესება, რაც ცხადყოფს ჩვენი მომხმარებლების ლოიალურობის მაჩვენებელს. 2022 წლის NPS კვლევის მიხედვით, მომხმარებელთა კმაყოფილების მხრივ, ჯანმრთელობის დაზღვევის მიმართულებით, პირველ სამეულში გვიჭირავს ადგილი, ხოლო ავტომობილების დაზღვევაში – მეორე ადგილი.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ბოლო წლების მანძილზე სადაზღვევო ბაზარზე „ირაო“ ყოველწლიურად ზრდის დინამიკით აჭარბებს სადაზღვევო ბაზრის ზრდას, რაც ჩვენთვის ერთდროულად საამაყოცაა და საპასუხისმგებლოც, რადგან ამით ჩვენ კიდევ უფრო დიდი როლი გვენიჭება, შევინარჩუნოთ მომსახურების ხარისხი და ჩვენი პოზიცია ბაზარზე. ჩვენთვის განვითარებისა და ხარისხის შენარჩუნებისთვის მთავარ საყრდენს ჩვენი თითოეული თანამშრომელი წარმოადგენს.

2022 წლის ერთ-ერთი ძირითადი პრიორიტეტი კვლავ ციფრული მიმართულების გაძლიერება იყო. წლის მანძილზე ჩვენს აპლიკაციასა და ვებპორტალს ბევრი საინტერესო და საჭირო ფუნქცია შევმატეთ, შედეგად კი, საგრძნობლად გაიზარდა ონლაინსერვისების მომხმარებელთა რაოდენობა. სტატისტიკური მონაცემები მოწმობს, რომ 2021 წელთან შედარებით, „ირაოს“ ონლაინპორტალის მომხმარებელთა რაოდენობა გაორმაგებულია, ხოლო მობილური აპლიკაციის მოხმარება სამჯერ არის გაზრდილი. გარდა ამისა, 2022 წელს განხორციელდა ბევრი ისეთი ციფრული პროექტი, რომელიც კომპანიის შიდა პროცესების დაჩქარებასა და გამარტივებას უწყობს ხელს, რაც, საბოლოო ჯამში, ჩვენი მომხმარებლებისთვის გაუმჯობესებული სერვისების მიწოდებას ემსახურება.

ჩვენი კომპანია ფოკუსირებულია, რომ ადამიანებს დაზღვევის მოხმარება რაც შეიძლება გაუმარტივოს და მათ პრიორიტეტებზე ორიენტირებული გახადოს. ამისათვის კი ციფრულ სერვისებს მუდმივად ვავითარებთ და მაქსიმალურად მოსახერხებელს ვხდით. ჩვენ მივისწრაფვით, რომ მომხმარებლებისთვის შევქმნათ ურთიერთობის განსაკუთრებული გამოცდილება, რაც ჩვენი კომპანიის უნიკალური იმიჯისა და გამორჩეული მომსახურების ხარისხის შენებას ემსახურება.

ვახტანგ დეკანოსიძე

გენერალური დირექტორი

ისტორია

2004 — დაარსდა შპს დაზღვევის საერთაშორისო კომპანია „ირაო“ და გაიხსნა პირველი სერვისცენტრი თბილისში.

2010 — გაიხსნა სერვისცენტრი ქუთაისში.

2011 — გაიხსნა სერვისცენტრი ბათუმში

2011 — საავადმყოფოების რეაბილიტაციის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში, „ირაომ“ ააშენა და სრულად აღჭურა 6 ობიექტი საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში.

2011 — აქამდე „ირაოს“ ძირითადი დამფუძნებელი იყო კომპანია T.B.I.H. Financial Service Group, შუალედური დამფუძნებელი კი – „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ (VIG).

2011 — „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ „ირაოს“ 100%-იანი წილის მფლობელი გახდა.

2015 — „ირაომ“ შეიცვალა სამართლებრივი ფორმა და შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოებიდან (შპს) გარდაიქმნა სააქციო საზოგადოებად (სს).

2019 — კომპანიამ გააფართოვა რეგიონული წარმომადგენლობა და გახსნა ფილიალები ზუგდიდში, თელავში, ახალციხესა და მარნეულში.

2020 — „ირაომ“ შექმნა და დანერგა ონლაინპორტალი, რომლის მეშვეობით სადაზღვევო პროდუქტების შეძენა და სერვისების მიღება ონლაინ გახდა შესაძლებელი.

2021 — „ირაომ“ შექმნა მობილური აპლიკაცია, რომლის მეშვეობით სადაზღვევო სერვისებით სარგებლობა კიდევ უფრო მარტივი და ხელმისაწვდომი გახდა.

მისია
ღირებულებები
ხედვა

მისია

ჩვენი მისიაა ხელი შევუწყოთ ფინანსურ დაცულობასა და სტაბილურობას, თქვენთან ერთად მუდმივად ვიზრუნოთ ცხოვრების გამარტივებასა და სიმშვიდეზე.

ხედვა

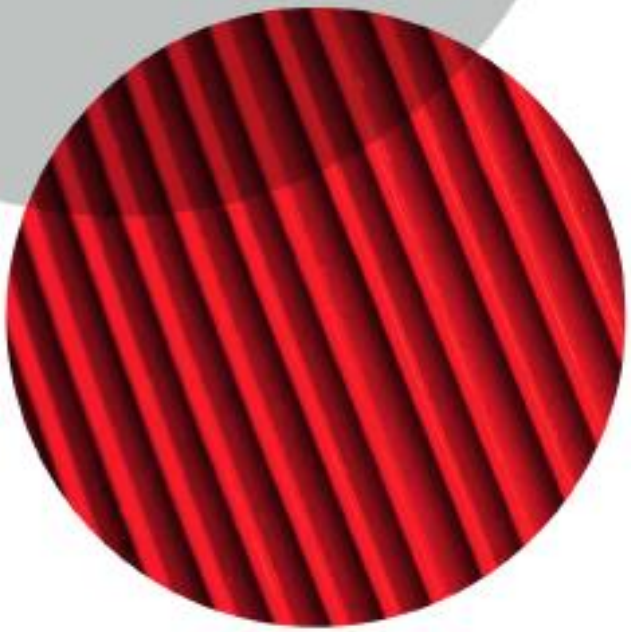
ჩვენ ვქმნით კომპანიას, რომელიც მაღალპროფესიონალური სადაზღვევო სერვისებითა და ურთიერთობის გამორჩეული სტილით თქვენი გრძელვადიანი და სანდო პარტნიორია.

ჩვენი ღირებულებები 6 ძირითად კომპონენტს ემყარება:

- პროფესიონალიზმი
- განვითარება
- სიძლიერე
- სტაბილურობა
- სანდოობა
- მრავალფეროვნება

„ირაო“ აცნობიერებს, რომ კომპანიისთვის სწორი მისიისა და ღირებულებების ჩამოყალიბება წარმატების საწინდარია, რადგან სწორედ ფასეულობები ქმნის ორგანიზაციულ კულტურას და ეხმარება კომპანიას ეფექტიანი სტრატეგიის შემუშავებაში. „ირაოსთვის“ უმნიშვნელოვანესია, რომ გუნდის თითოეული წევრი ხელმძღვანელობდეს საერთო ღირებულებათა სისტემით, იაზრებდეს კომპანიის მისიას და ეთანხმებოდეს მის ხედვას.

მფლობელები



„ირაოს“ აქციების 100%-იანი წილის მფლობელია „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ (VIG)

„ირაოს“ აქციების 100%-იანი წილის მფლობელია „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ (VIG).

„ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ არის წამყვანი სადაზღვევო ჯგუფი როგორც ავსტრიაში, ასევე მთელ ცენტრალურ და აღმოსავლეთ ევროპის (CEE) რეგიონში. ჯგუფი შედგება 50-მდე სადაზღვევო კომპანიისგან და წარმოდგენილია 30 ქვეყანაში. „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ 25,000-ზე მეტი თანამშრომელი ზრუნავს 22 მილიონზე მეტი მომხმარებლის ყოველდღიურ საჭიროებაზე.

VIG-ის აქციები ვენის საფონდო ბირჟაზე ირიცხება 1994 წლიდან, პრაღის საფონდო ბირჟაზე – 2008 წლიდან, ხოლო ბუდაპეშტის საფონდო ბირჟაზე – 2022 წლიდან. საერთაშორისოდ აღიარებული სარეიტინგო სააგენტო Standard & Poor's-ის მიერ კომპანიას მინიჭებული აქვს A+ რეიტინგი, რაც ხაზს უსვამს მის სტაბილურობას. „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ მჭიდროდ თანამშრომლობს Erste Group-თან, რომელიც არის უმსხვილესი საცალო ბანკი ცენტრალურ და აღმოსავლეთ ევროპაში.

„ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ ორსაუკუნოვან ისტორიას ითვლის. მისი წინაპარი კომპანია ჯერ კიდევ 1824 წელს დაარსდა და დროთა განმავლობაში აფართოებდა მასშტაბებს. მისი სათავო ოფისი 1955 წლიდან მდებარეობს ვენაში, ავსტრიის პირველ თანამედროვე ცათამბჯენში, სახელწოდებით „რინგტურმი“. ვენის სადაზღვევო ჯგუფი გამოირჩევა მრავალწლიანი ტრადიციებით, ძლიერი ბრენდებითა და მომხმარებლებთან ახლო ურთიერთობებით.

VIG
VIENNA INSURANCE GROUP

VIG-ის მიერ 2022 წელს მოზიდული პრემია, 2021 წელთან შედარებით, გაიზარდა 14.1%-ით და მიაღწია 12.6 მილიარდ ევროს; წლიური მოგება კი 562,4 მილიონი ევროა, რაც 10%-ით მეტია გასული წლის შედეგზე.

„ვენის სადაზღვევო ჯგუფში“ კორპორაციულ კულტურას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება. ჯგუფს 2018 წლიდან აქვს **„საერთო მისიის განაცხადი“** :

ხედვა

ადგილობრივ ბაზარზე პირველობა ჩვენი ამბიციაა. გვსურს ვიყოთ წამყვანი სადაზღვევო ჯგუფი რეგიონში და სანდო პარტნიორი, რომელიც ბაზარზე მყარად პოზიციონირებს.

მისია

ჩვენთვის პრიორიტეტულია სტაბილურობა და კომპეტენცია. ჩვენი პასუხისმგებლობაა დავიცვათ მომხმარებლებისთვის მნიშვნელოვანი ღირებულებები.

ღირებულებები:

- მრავალფეროვნება
- მომხმარებლებთან სიახლოვე
- პასუხისმგებლობა

კორპორაციული განაცხადი (სლოგანი):

ჩვენ მომხმარებლებს უსაფრთხო და უკეთესი ცხოვრების შესაძლებლობას ვაძლევთ. ვიცავთ, რაც მნიშვნელოვანია.

სამეთვალყურეო საბჭოს წევრები

2022 წელს კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა უცვლელი დარჩა.

სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა:

- გერალდ კლემენსიხი – სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარე
- ერვინ ნაზაროვი – სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარის მოადგილე
- გერჰარდ ლანერი – სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი
- ვლადიმირ მრაზი – სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი

მენეჯმენტ-ბორდის წევრები:

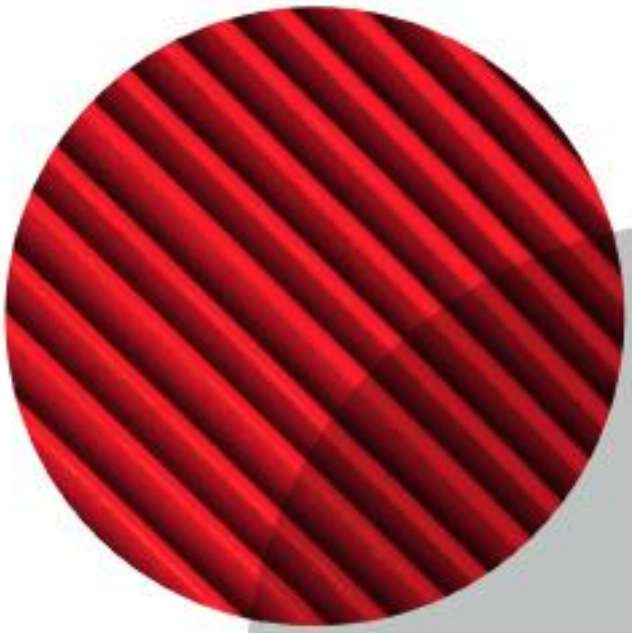
- ვახტანგ დეკანოსიძე – გენერალური დირექტორი
- რამაზ ხვიჩია – ფინანსური დირექტორი
- ანდრო ხუხუნაიშვილი – გაყიდვების და მარკეტინგის დირექტორი
- ილია ბაბუციძე – საოპერაციო დირექტორი
- სოფო გასიტაშვილი – სამედიცინო დირექტორი
- გუგა გვაზავა – საინფორმაციო ტექნოლოგიების დირექტორი
- ლიკა გელაშვილი – ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტის უფროსი
- ნათია მშვიდობაძე – ხარისხის მართვის სამსახურის უფროსი

წლის
მიმოხილვა

2022 წლის მდგომარეობით, „ირაოს“ დაზღვევით მოსარგებლე პირთა რაოდენობა შეადგენდა 92 810-ს.

მთელი წლის განმავლობაში გაცემული სადაზღვევო პოლისების ჯამურმა რაოდენობამ 2.55 მლნ-ს მიაღწია. კომპანია მუდამ ცდილობს შეინარჩუნოს ლოიალური კლიენტები, რასაც ადასტურებს გასული წლის სტატისტიკა. მაჩვენებლების მიხედვით, 2022 წელს დაზღვეულთა 75%-მა განაახლა „ირაოსთან“ თანამშრომლობა.

2022 წელს კომპანიის მიერ მოზიდული პრემია, 2021 წელთან შედარებით, 28%-ით გაიზარდა და 62.8 მლნ ლარი შეადგინა. „ირაომ“ წლის განმავლობაში 45.5 მლნ. ლარამდე ოდენობის ზარალი აანაზღაურა. აქტივების რაოდენობა კი 80 მლნ. ლარია.



პროდუქტები და სერვისები

ჩვენი კომპანიის პორტფელი თითქმის თანაბრად მოიცავს სამედიცინო და არასამედიცინო პროდუქტებს. „ირაო“ კორპორაციულ და საცალო სეგმენტს სთავაზობს სადაზღვევო პროდუქტების ნაირსახეობას, მათ შორისაა: ჯანმრთელობის დაზღვევა, ავტოდაზღვევა, ქონების დაზღვევა, სამოგზაურო დაზღვევა, შინაური ცხოველების დაზღვევა, ტვირთის დაზღვევა და სხვა.

კორპორაციულ სეგმენტში „ირაოს“ წამყვანი პროდუქტი სამედიცინო დაზღვევაა და ამ მიმართულებით 2022 წლის მოზიდულმა პრემიამ 44% შეადგინა. კორპორაციული ჯანმრთელობის დაზღვევა მუდმივად იცვლება, რათა შეინარჩუნოს კონკურენტუნარიანობა. ჩვენ ვცდილობთ მომხმარებლებს მუდმივად გაუმჯობესებული პაკეტები და ხელსაყრელი პირობები შევთავაზოთ.

ავტოდაზღვევა „ირაოს“ საცალო სეგმენტის წამყვანი პროდუქტია და მას პორტფელის 24% უჭირავს. კომპანია თითოეულ ავტომფლობელს ინდივიდუალურ პირობებს სთავაზობს.

ქონების დაზღვევა როგორც კორპორაციულ, ასევე საცალო სეგმენტში ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროდუქტია. მას კომპანიის პორტფელში 16% წილი აქვს.

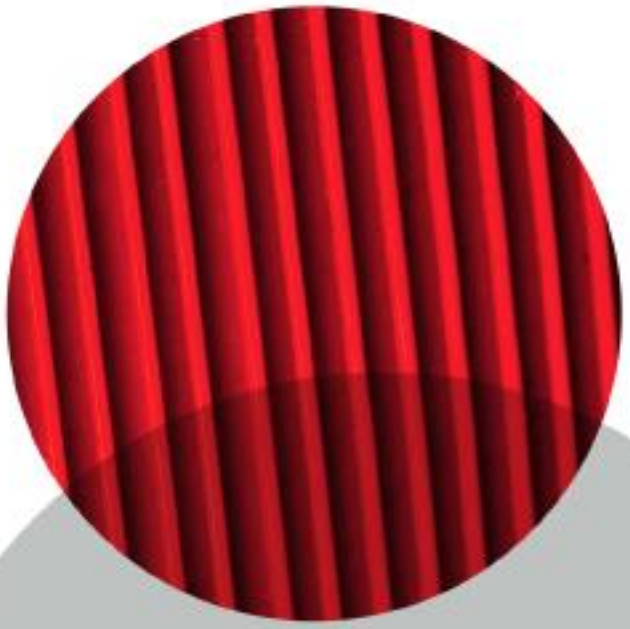
კომპანიის ერთ-ერთი უნიკალური პროდუქტია შინაური ცხოველების დაზღვევა „ერთგული მეგობარი“, რომელიც მოიცავს ძაღლების ჯანმრთელობის დაზღვევას.

2022 წლიდან ხელმისაწვდომი გავხადეთ ჯანმრთელობის ინდივიდუალური დაზღვევა „პულსის“ შეძენის შესაძლებლობა ონლაინ, ჩვენი საიტის მეშვეობით. მომხმარებლებს შესაძლებლობა აქვთ აირჩიონ „პულსის“ 4 პაკეტიდან ერთ-ერთი და რამდენიმე წუთში მიიღონ დაზღვევის პოლისი.

2022 წელს შევქმენით ახალი სადაზღვევო პროდუქტი „ოდა“, რომელიც მოიცავს საცხოვრებელი ბინის/სახლის რემონტის, ავეჯის და საყოფაცხოვრებო ტექნიკის დაზღვევას. „ოდა“ გამოირჩევა თავისი სიმარტივით, ხელმისაწვდომობით და მაღალი დაფარვის ლიმიტებით. ოდა მოიცავს ისეთი რისკებისგან დაზღვევას, როგორიც არის: მეზობლის ფართიდან წყლის გამოჟონვა, ფიქსირებული მინის დაზიანება, კანალიზაციის, წყალგაყვანილობის და ელექტროგაყვანილობის სისტემების მწყობრიდან გამოსვლა, მიწისძვრა, წყალდიდობა, სეტყვა, შტორმი, ქარიშხალი, ხანძარი, აფეთქება, მესამე პირთა ვანდალიზმი, ქურდობა, ძარცვა, ყაჩაღობა, დაქირავებული ქონების შემთხვევაში, დამქირავებლის მიერ დაქირავებული ქონების დაზიანება მისი დაუდევრად ფლობის და განკარგვის შედეგად. „ოდასთან“ ერთად შესაძლებელია მესამე პირის წინაშე პასუხისმგებლობის დაზღვევის შეძენაც.

2022 წელს ჩვენი პარტნიორი ბანკისათვის შევიმუშავეთ ავტომობილის დაზღვევის ახალი პროდუქტი **„მარტივი კასკო“.** „მარტივი კასკო“ სრულიად ახალი, პაკეტური ტიპის პროდუქტია, რომელიც მოიცავს როგორც ავტომობილის ძარის, ასევე მესამე პირის წინაშე პასუხისმგებლობის დაზღვევას.

დაზღვევის შეძენისას მომხმარებელი ირჩევს მისთვის სასურველ ლიმიტს, წინასწარ განსაზღვრული ფასის მიხედვით, მიუხედავად იმისა, თუ რა ღირს მისი ავტომობილი. „მარტივი კასკოს“ პროდუქტის ძირითადი უპირატესობებია: ხელმისაწვდომი ფასი და დაფარული რისკების ფართო არჩევანი. ვინაიდან ეს პროდუქტი დიდი პოპულარობით სარგებლობს ბანკის მომხმარებლებს შორის, უახლოეს მომავალში იგეგმება, რომ მისი ყიდვა შესაძლებელი იყოს სხვა პირებისთვისაც, ბანკის ჩართულობის გარეშე.



მომხმარებელთა მომსახურება

სერვისცენტრები

„ირაოს“ სათავო ოფისი მდებარეობს თბილისში, ხოლო რეგიონებში წარმოდგენილია 5 ფილიალით – ბათუმში, ქუთაისში, ზუგდიდში, ახალციხესა და თელავში, შემდეგ მისამართებზე:

თბილისი (სათავო ოფისი) – ბოჭორიშვილის 88/15

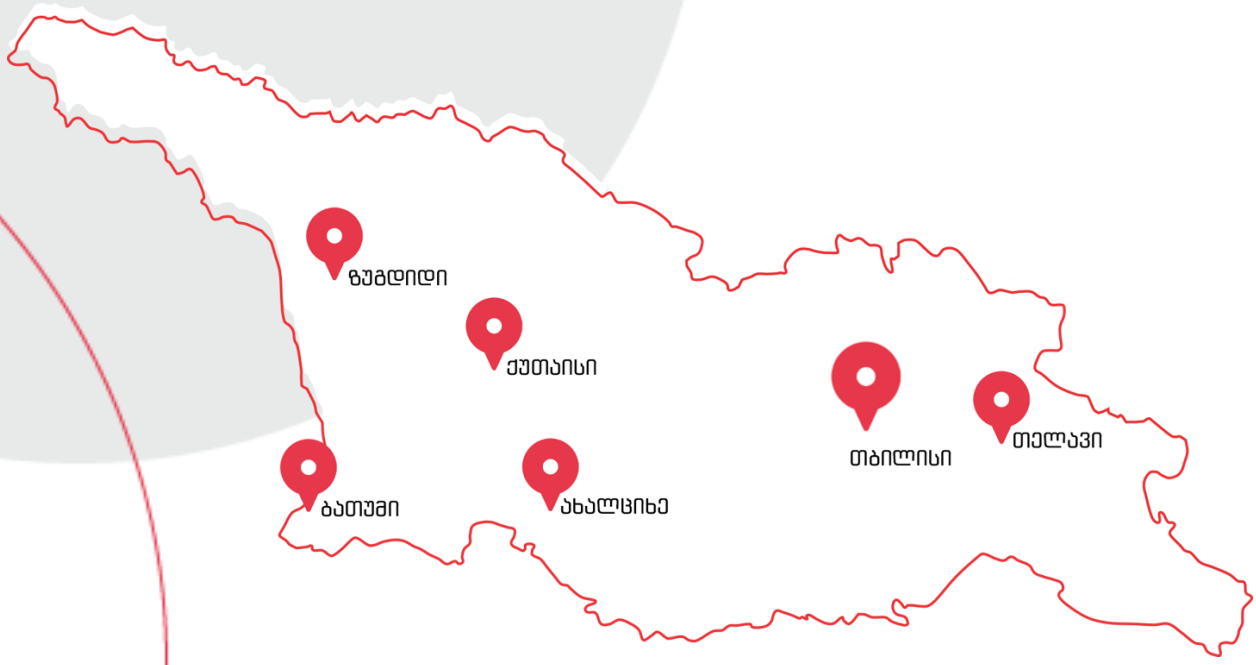
ბათუმი – ძმები ზუბალაშვილების 31

ქუთაისი – წმინდა ნინოს 1/38

ახალციხე – თაბუკაშვილის 15

ზუგდიდი – მერაბ კოსტავას 64

თელავი – ა. ვარდოშვილის 22



ოჯახის ექიმების მომსახურება

ქვეყნის მასშტაბით კომპანია ემსახურება 93 ათასამდე დაზღვეულ პირს 69 ლოკაციაზე. „ირაოს“ სამედიცინო მომსახურებით სარგებლობა საქართველოს თითქმის ყველა რეგიონშია შესაძლებელი. 2022 წელს კიდევ უფრო მეტად გაფართოვდა „ირაოს“ ოჯახის ექიმების დისლოკაციის ადგილები. დღეისათვის ოჯახის ექიმების მომსახურების მიღება თბილისის მასშტაბით უკვე 9 მოწინავე კლინიკაშია შესაძლებელი: „რეიმანი“, „კურაციო“, „ხეჩინაშვილის სახელობის საუნივერსიტეტო კლინიკა“, „მედიქალ ჰაუსი“, „დავით ტატიშვილის ჯანმრთელობის ცენტრი“ (ვაკის, ისნის, პეკინის გამზირის, სანდრო ეულისა და მარიჯანის ქუჩების ფილიალები).

სამედიცინო მომსახურების მიღება დაზღვეულებს, თბილისის გარდა, საქართველოს მასშტაბით, 54 რაიონშია შესაძლებელი, ესენია: ქუთაისი, საჩხერე, ტყიბული, ზესტაფონი, წყალტუბო, ქიათურა, სამტრედია, ბაღდათი, თერჯოლა, ხარაგაული, ვანი, ხონი, ბათუმი, ქედა, შუახევი, ხულო, ქობულეთი, ლანჩხუთი, ჩოხატაური, ოზურგეთი, თელავი, ახმეტა, საგარეჯო, გურჯაანი, ლაგოდეხი, სიღნაღი, დედოფლისწყარო, ყვარელი, მცხეთა, დუშეთი, სტეფანწმინდა, თიანეთი, ონი, ამბროლაური, ზუგდიდი, სენაკი, ფოთი, ჩხოროწყუ, ბორჯომი, ადიგენი, ნინოწმინდა, ახალქალაქი, ცაგერი, რუსთავი, მარნეული, გარდაბანი, თეთრიწყარო, წალკა, ბოლნისი, დმანისი, ხაშური, გორი, ქარელი, კასპი.

აღსანიშნავია, რომ ოჯახის ექიმებთან კონსულტაციების უმრავლესობა კვლავ დისტანციურია. 2022 წლის განმავლობაში ჯამურად ჩატარებული 243 ათასზე მეტი კონსულტაციიდან 73% სატელეფონო (დისტანციური) იყო.

ასევე უნდა აღინიშნოს, რომ წლის მანძილზე კოვიდ-19-ის რამდენიმე ტალღა და მასთან გათანაბრებული სიმპტომებით დაავადებულ დაზღვეულთა დისტანციური მართვა როგორც ჩვენი, ისე კონტრაქტორი ონლაინკლინიკების ექიმების უდიდესი ჩართულობით წარმატებულადაა დაძლეული.

საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი

„ირაოს“ საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი 24-საათიან რეჟიმში მუშაობს და არსებულ თუ პოტენციურ მომხმარებლებს შესაბამის მომსახურებას უწევს.

2022 წელი ქოლ-ცენტრისთვის სიახლეებთან და გამოწვევებთან დაკავშირებული პერიოდი იყო. წლის განმავლობაში მოხდა ქოლ-ცენტრის ახალი თანამშრომლებით შევსება, რამაც მნიშვნელოვანი სიახლეები განაპირობა. ასევე დაინერგა ჩაწერის ახალი პროგრამები.

მიუხედავად იმისა, რომ წლის განმავლობაში იყო ეპიდვითარების გაუარესების რამდენიმე ტალღა და გაზრდილი მომართვიანობა, დეპარტამენტში მაქსიმალურად შენარჩუნდა კომპანიის პოლიტიკიდან გამომდინარე დადგენილი ბენჩმარკები – გამოტოვებული ზარების, შემოსული ზარების დაყოვნებისა და საუბრის საშუალო ხანგრძლივობის მაჩვენებლები. 2022 წელს დეპარტამენტის ისტორიაში დაფიქსირდა შემომავალი ზარების რეკორდული მაჩენებელი – 290 764 ზარი.

ჩვენი ამოცანაა პორტფელის ზრდასთან ერთად შენარჩუნდეს ან გაიზარდოს კმაყოფილება; პროცესების ოპტიმიზაცია, რომელიც ხელს შეუწყობს საუბრის ხანგრძლივობის, მოცდის პერიოდისა და გამოტოვებული ზარების რაოდენობის შემცირებას.

აღსანიშნავია საქართველოს სადაზღვევო ბაზრის **კმაყოფილი მომხმარებლის ინდექსის – CSAT** პარამეტრების შეფასება, რომლის მიხედვითაც „ირაომ“ სატელეფონო მომსახურების კომპეტენციის/ამომწურავი პასუხებისა და ოპერატიულობის ნაწილში უმაღლესი შეფასება დაიმსახურა და პირველ ადგილს იკავებს სადაზღვევო კომპანიებს შორის.

290 764
შემოსული ზარი

მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

„ირაო“ ხარისხის განვითარებაზე ორიენტირებული კომპანიაა და, შესაბამისად, მუდმივად ვახორციელებთ ისეთ პროექტებს, რომლებიც მომხმარებლებისთვის მკვეთრად გაუმჯობესებული მომსახურების შეთავაზებას ემსახურება.

2022 წლის მანძილზე ხარისხის გასაუმჯობესებლად შემდეგი პროექტები განხორციელდა:

- **ონლაინმიმართვები** – ვებპორტალსა და აპლიკაციაში შეიქმნა მიმართვის მოთხოვნის/ მიღების ფუნქციონალი. ამ სერვისით დაზღვეულებს შეუძლიათ 4 სამუშაო საათის განმავლობაში მიიღონ მიმართვა მედიკამენტზე, ამბულატორიულ სერვისზე, პროფილაქტიკურ კვლევებსა თუ სპეციალისტთან კონსულტაციაზე, სასურველ პროვაიდერ კლინიკასა თუ სააფთიაქო ქსელში;

- **ისტორიის ნახვა** – დაზღვეულებს შესაძლებლობა აქვთ „პირადი სივრცის“ საშუალებით გადაამოწმონ მათ მიერ უკვე მიღებული სადაზღვევო სერვისების ანაზღაურებები და მიმართვები. ეს ფუნქციონალი მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს მართონ და თვალი ადევნონ საკუთარი სადაზღვევო სერვისების გაცხადებულ, დაწუნებულ და შესრულებულ მოთხოვნებს;

- **ექიმთან ჩაწერა** – დაზღვეულებს შეუძლიათ ვებ პორტალისა და აპლიკაციის საშუალებით დაჯავშნონ ოჯახის ექიმთან კონსულტაცია. კონსულტაციის დაჯავშნა შესაძლებელია, როგორც ტელეფონით, ისე კლინიკაში ვიზიტის ფორმით, როგორც საკუთარ, ასევე სხვა პირის პოლისზე. დაჯავშნის პროცესში მათ შეუძლიათ აირჩიონ პრიორიტეტი ექიმის, კლინიკის თუ თარიღის მიხედვით. ექიმთან ონლაინ ჩაწერას უპირატესობას უკვე ანიჭებს დაზღვეულების 40%, რაც ამ ფუნქციონალის პოპულარობასა და საჭიროებაზე მიუთითებს;

- **კოვიდ-19** – კორონავირუსის და მასთან დაკავშირებული სიმპტომების მქონე პაციენტების მაღალი მომართვიანობიდან გამომდინარე, აპლიკაციასა და ვებპორტალზე დავამატეთ ფუნქციონალი, რომელიც უშუალოდ კოვიდ-19-ის მქონე პაციენტებისთვის იყო განკუთვნილი და მისი მეშვეობით ბევრად სწრაფად და მარტივად გახდა შესაძლებელი ექიმთან კონსულტაცია, PCR ტესტზე მიმართვისა და ბიულეტენის მოთხოვნა;

- **კლინიკაში მიმართვის გამოწერა** – სერვისის მეშვეობით დაზღვეულს კლინიკაში ყოფნის პერიოდშივე აქვს შესაძლებლობა ოპერატორის დახმარებით მიიღოს მიმართვა. ეს სერვისი ზოგავს დაზღვეულის დროს და ამავდროულად არის კომფორტული, რადგან მიმართვის გამოსაწერად აღარ არის საჭირო ოჯახის ექიმთან ადგილზე ვიზიტი ან ონლაინ კონსულტაცია. პროექტი ასევე მოიცავს სტომატოლოგიურ კლინიკებში სისტემის დანერგვას, რომლითაც სტომატოლოგიური კლინიკის ოპერატორს დაზღვეულის პოლისის მიხედვით შეუძლია გამოწეროს სისტემიდან მიმართვა და დაზღვეულს ავტომატურად ფასდაკლებული თანხის გადახდა მოუწევს;

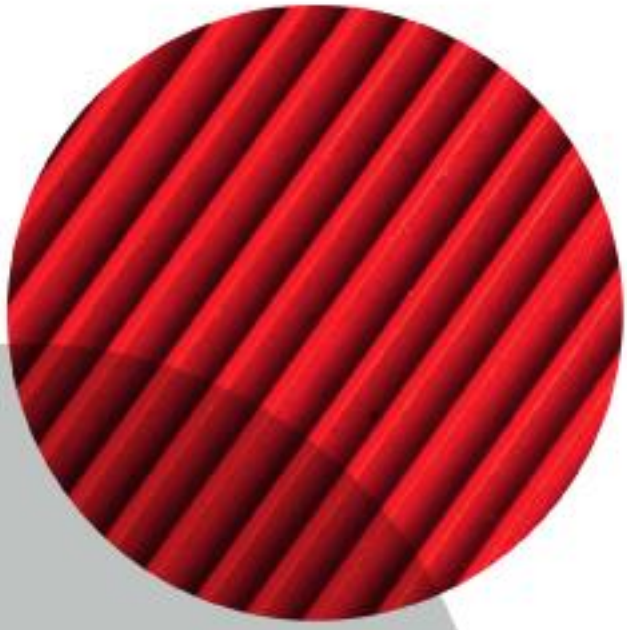
- **სმს გამოკითხვა** – დაზღვეულებს შესაძლებლობა მიეცათ „ირაოს“ მომსახურება შეაფასონ სმს გამოკითხვების საშუალებით. დაზღვეული სერვისის მიღების შემდეგ სმს-ის საშუალებით იღებს ბმულს, რომელზე გადასვლის შემთხვევაშიც მას შესაძლებლობა აქვს მონაწილეობა მიიღოს მოკლე გამოკითხვაში. ფუნქციონალი შესაძლებლობას გვაძლევს მაქსიმალურად მოკლე დროში მივიღოთ დაზღვეულის უკუკავშირი და მოვახდინოთ რეაგირება, როგორც მიმდინარე საჭიროების დაკმაყოფილების, ისე სერვისის სისტემური გაუმჯობესების კუთხით.

- **გადახდები** – დაზღვეულებს, გაყიდვების მენეჯერების მიერ ფიზიკურ პირებზე გამოწერილი პოლისების შემთხვევაში, ეგზავნებათ ავტომატური SMS და ელ. ფოსტის შეტყობინება, სადაც შესაძლებელია პოლისის შესახებ ინფორმაციის ხილვა, პირველი გადახდის გრაფიკით განსაზღვრული ინვოისის გადმოწერა და ასევე ონლაინ გადახდა ამავე გვერდიდან. ამ ლინკზე ნებისმიერ დროს შესვლისას ავტომატურად გენერირდება მიმდინარე თვის ინვოისი და გრაფიკით განსაზღვრული თანხა.

- **შეთანხმების აქტი** – დაზღვეულს არასამედიცინო ზარალების დროს ავტომატურად ეგზავნება შეთანხმების აქტის ელექტრონული ფორმა, სადაც დაზღვეული ნახულობს ზარალის შესახებ დეტალებს და აქვს შესაძლებლობა, დაეთანხმოს ან უარყოს. სერვისი მომხმარებლებს უფრო მეტ დროს უზოგავს.

რაც შეეხება 2023 წლის გეგმებს, „პირადი სივრცის" პორტალის განვითარება გრძელდება და მიმდინარეობს პროექტების განხორციელება შემდეგი მიმართულებით: ვებგვერდსა და აპლიკაციაში კლიენტის „პირადი სივრცის" საშუალებით დაზღვეულისთვის ისეთი ინფორმაციის ნახვის და გადამოწმების შესაძლებლობა, როგორიცაა პოლისზე არსებული ლიმიტი და გახარჯვების მოცულობა, პროვაიდერების სია, პირადი მენეჯერის შესახებ ინფორმაცია და ა.შ.

2023 წელს ასევე იგეგმება ონლაინჩეტის ფუნქციონალის დამატება, რაც დაზღვეულს შესაძლებლობას მისცემს უფრო მარტივად და მოკლე დროში დაგვიკავშირდეს და მოითხოვოს სასურველი ინფორმაცია თუ სერვისი.



სოციალური პროექტები

„ირაოში“ კორპორაციულ სოციალურ პასუხისმგებლობას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება. კომპანია სრულად იზიარებს „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ ორსაუკუნოვან გამოცდილებასა და ღირებულებებს სოციალური პროექტების მიმართულებით. ჩვენი პროექტები შეესაბამება ჯგუფის გლობალური კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის სტრატეგიას, მდგრადი განვითარების მიმართულებით.

ჩვენი, როგორც კერძო სექტორის წარმომადგენლის ჩართულობა აქტუალური გამოწვევების მხარდაჭერაში მნიშვნელოვნად მიგვაჩნია, რადგან გარდა იმისა, რომ წვლილი შეგვაქვს სამყაროს უკეთესობისკენ შეცვლაში, გავლენას ვახდენთ როგორც ჩვენს თანამშრომლებზე, ასევე საზოგადოებაზე, რომლებიც ცნობილი ბრენდების მესიჯებს მეტად მნიშვნელოვნად აღიქვამენ. ჩვენ სრულად ვაცნობიერებთ იმ პასუხისმგებლობას, რომელიც გვაკისრია მომხმარებლების, თანამშრომლების, აქციონერების, ბიზნესპარტნიორებისა და საზოგადოების წინაშე.

„ირაოში“ კორპორაციული სოციალური პროექტებით ვცდილობთ მოვიცვათ ის საკითხები, რომლებიც როგორც ჩვენი ქვეყნისთვის, ისე მსოფლიოსთვის აქტუალური და მნიშვნელოვანია. სწორედ ამიტომ გადავწყვიტეთ დღევანდელობის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი გამოწვევის – გარემოს დაცვის მიმართულებით ქმედითი ნაბიჯების გადადგმა დაგვეწყო. გვსურს გავხდეთ საქართველოს ბაზარზე არსებული ერთ-ერთი პირველი კომპანია, რომელიც შიდა ორგანიზაციული პოლიტიკის ცვლილებით, მწვანე შესყიდვების დანერგვით, თანამშრომელთა ცნობიერების ამაღლებისა და საოფისე სივრცეში პლასტმასას ალტერნატივების გაჩენის გზით მინიმუმამდე შეამცირებს გარემოზე უარყოფით ზეგავლენას და ამით კერძო სექტორის სხვა წარმომადგენლებსაც მისცემს მაგალითს, რომ გახდნენ გარემოსადმი უფრო მეგობრულები.

აღნიშნულის მისაღწევად 2021 წლიდან ვახორციელებთ პროექტს **„დაიცავი, გადაამუშავე, გადაარჩინე!**“. პროექტის მიმდინარების 2 წლის მანძილზე ჩვენ უკვე მივაღწიეთ გარკვეულ მიზნებს და მნიშვნელოვანი შედეგებიც დავინახეთ.

პროექტის საწყისი ეტაპის მიზანი იყო გარემოსდაცვითი ქცევის შეცვლა და ცნობიერების ამაღლება, პირველ რიგში, კომპანიის თანამშრომლებში, შემდეგ კი თანამშრომლების დახმარებით მიღებული ცოდნის მომავალი თაობისთვის გაზიარება. ტრენინგების მეშვეობით შევძელით ჩვენს **300**-მდე თანამშრომელში გარემოსდაცვითი ქცევის შეცვლა და ცნობიერების ამაღლება **500**-მდე სკოლის მოსწავლეში.

პროექტის მეორე ეტაპზე კი, 2022 წლიდან, მეტი ქმედითი ნაბიჯი გადავდგით მწვანე ოფისის შესაქმნელად. ჩვენი კომპანია იყო პირველი, რომელიც ჩაერთო პროექტში „ერთჯერადად გამოყენებადი პლასტმასის შემცირება თბილისის ოფისებში“. პროექტი ორგანიზაცია CENN-ის, გერმანიის სააგენტო საერთაშორისო განვითარებისთვის (GIZ) ფინანსური მხარდაჭერითა და საერთაშორისო ორგანიზაციების Prevent Waste Alliance-სა და Rare-ის ერთ-ერთი პროგრამის ფარგლებში განხორციელდა. პროექტის მიზანი „ირაოს“ შიდა ორგანიზაციული პოლიტიკისა და თანამშრომელთა ქცევის ცვლილების გზით, ოფისში ერთჯერადი პლასტმასის მოხმარების მინიმუმამდე შემცირება იყო.

CENN-ის დახმარებით „ირაოს“ თანამშრომლებს ჩაუტარდათ ტრენინგი ოფისში ერთჯერადად გამოყენებადი პლასტმასის შემცირების შესახებ. სწავლება პლასტმასის ნარჩენების მართვასა და ქცევის ცვლილებაზე დაფუძნებული მიდგომით გარემოსდაცვით პრობლემებთან გამკლავებას ეხებოდა. თანამშრომლებმა ასევე მონაწილეობა მიიღეს კვლევაში, რომლის მეშვეობით ოფისში არსებული რესურსების ეკომეგობრულ გარემოდ ქცევის პერსპექტივები გამოჩნდა.

ტრენინგების შემდეგ დავიწყეთ ორგანიზაციის რეკომენდაციებისა და პრაქტიკის დანერგვა ოფისში **მწვანე პოლიტიკის** განსავითარებლად. დავიწყეთ ნარჩენების მართვა, პლასტმასისა თუ სხვადასხვა საოფისე ინვენტარის გადამუშავების საკითხზე აქტიური მუშაობა. ოფისის ყველა სართულზე განვათავსეთ „მწვანე ყუთები“, სადაც თანამშრომლებს ნარჩენების დახარისხება შეუძლიათ. მოხდა საკანცელარიო ნაგვის ურნების რაოდენობის ოპტიმიზაცია, რითაც „ირაო“ წელიწადში პოლიეთილენის პარკის მოხმარებას **33 120** ცალით შეამცირებს. თვალსაჩინოებისთვის, პარკების ამ რაოდენობის ჯამი ზომით თბილისის დინამოს სტადიონის ფართობზე მეტია. თანამშრომლებს დაურიგდათ მრავალჯერადი ბოთლები, რომლითაც შეძლებენ ჩაანაცვლონ პლასტმასის ქიქები/ბოთლები და მრავალჯერადი ჩანთები, რომლითაც შეძლებენ პოლიეთილენის პარკების ჩანაცვლებას საყიდლებისა თუ სხვა საქიროებების დროს.

ტრენინგებზე მიღებული ცოდნის შედეგად, „ირაოს“ თანამშრომლები თავადაც გახდნენ ტრენერები და ინფორმაცია გაუზიარეს ახალ თაობას. ისინი ესტუმრნენ რამდენიმე სკოლას და დაწყებითი კლასების მოსწავლეებისთვის ჩაატარეს სახალისო გაკვეთილები გარემოს დაცვაზე. ილუსტრატორების დახმარებით წინასწარ მომზადდა საინფორმაციო მასალები და გასაფერადებლები, რათა შემეცნებითი პროცესი ბავშვებისთვის უფრო სახალისო და საინტერესო ყოფილიყო. გაკვეთილების დასასრულს კი ბავშვებს გადაეცათ „გარემოს დაცვის ჩემპიონის“ სიგელები, ხოლო მათ მშობლებს კი გაეგზავნათ სპეციალური წერილები.

თანამშრომლების უფრო მეტად წახალისებისა და ეკოცნობიერების ამაღლების მიზნით „ირაომ“ გამართა კონკურსი **#მწვანეთანამშრომელი**, რომლის მიზანი ყოველდღიურ საოფისე ცხოვრებაში პლასტმასის გამოყენების შემცირება იყო. კონკურსის ფარგლებში თანამშრომლები უღებდნენ ფოტო/ვიდეოს თავიანთ გარემოსადმი ეკომეგობრულ ქცევას. „ირაოს“ ეკო-მეგობრული გუნდის მიერ შესრულებული სამუშაოები აქტიურად შუქდებოდა კომპანიის შიდა სოციალურ ქსელში და ოფისის ტერიტორიაზე განთავსებულ საინფორმაციო ბანერებზე. ყველაზე აქტიური და კრეატიული თანამშრომელი ეკო-მეგობრული საჩუქრით დაჯილდოვდა. კონკურსმა ცხადყო, რომ თანამშრომლებმა აქტიურად დაიწყეს ტრენინგებზე მიღებული ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება და CENN-ის მიერ გაცემული რეკომენდაციების გათვალისწინება გარემოს დაცვის კუთხით.

2022 წლის კიდევ ერთი მწვანე აქტივობა „ირაომ“ საქართველოს დამლაგებელთა გილდია „სადაგთან“ ერთად განახორციელა. აქტივობის ფარგლებში ბუნებაზე ზრუნვით დაინტერესებულმა ირაოელებმა დასუფთავების სამუშაოებშიც მიიღეს მონაწილეობა – ერთობლივი ძალისხმევით, ხალისითა და ენთუზიაზმით კასპის მიმდებარე ტერიტორია მავნე ნარჩენებისგან გაათავისუფლეს.

ადამიანური
რესურსები

2022 წელი „ირაოსთვის“ პროცესების ციფრული ტრანსფორმაციის და განვითარების წელი იყო. პროცესების ძირეულმა ცვლილებამ მოგვცა შესაძლებლობა დასაქმების ბაზარზე არსებული გამოწვევებისთვის ეფექტიანად გვეპასუხა და ჰიბრიდულ რეჟიმში მუშაობა თანამშრომლებისთვის კიდევ უფრო კომფორტული გაგვეხადა.

ადამიანური რესურსების მიმართულებით პროცესების ციფრული ტრანსფორმაციისთვის 2022 წელს კომპანიაში მნიშვნელოვანი პროექტები დაიგეგმა და განხორციელდა. კერძოდ, დაინერგა ისეთი ციფრული პლატფორმები, რომლებმაც გაამარტივა კომპანიის შიდა პროცესები, დასაქმებულებს შორის კომუნიკაცია, ინფორმაციის თუ დოკუმენტების გაცვლა. „ირაო“ აგრძელებს თანამშრომლებისთვის მოქნილი სამუშაო რეჟიმის შეთავაზებას, რაც გულისხმობს ოფისიდან, ჰიბრიდულად ან სრულად დისტანციურად მუშაობას. ახალი ციფრული პლატფორმების მეშვეობით კი, მარტივადაა შესაძლებელი რეგიონში მყოფ თანამშრომელთან შრომითი ხელშეკრულების თუ სხვა იურიდიული დოკუმენტების ციფრულად გაფორმება; თითოეულ თანამშრომელს ახალ HR სისტემაში მარტივად შეუძლია ონლაინ რეჟიმში ჰქონდეს წვდომა მუდმივად განახლებად ინფორმაციაზე; ასევე, დისტანციურად მარტივად მოითხოვოს შვებულება/ბიულეტენი, აკონტროლოს ნამუშევარი დრო და სხვა.

2022 წელს „ირაოში“ კიდევ უფრო მეტი ყურადღება დაეთმო თანამშრომლების სწავლების და განვითარების მიმართულების გაძლიერებას. ამ მხრივ „ირაოში“ არაერთი აქტივობა განხორციელდა:

- **გაყიდვების მიმართულებით** დაინერგა თანამშრომლების განვითარების პროგრამა, რომლის მიზანს წარმოადგენს ჩვენი გაყიდვების მენეჯერების ექსპერტული ცოდნის გაღრმავება და კომპეტენციის ამაღლება. პროგრამის ფარგლებში სფეროს წამყვანი ექსპერტების ჩართულობით თანამშრომლებს ჩაუტარდათ ტრენინგები და ვორქშოპები სხვადასხვა მიმართულებით. ტრენინგების შემდეგ თითოეულმა მათგანმა ჩააბარა სპეციალური გამოცდა შედეგების გასაზომად.
- **შუა რგოლის მენეჯერებისთვის** ინდივიდუალურად განისაზღვრა და კომპანიის მხრიდან დაფინანსდა კარიერული თუ პიროვნული განვითარების პროგრამები. მათ შორის, სხვადასხვა პროფესიული კურსი და ბიზნეს ქოუჩებთან ინდივიდუალური სესიები პერსონალური განვითარების გზის დასაგეგმად.
- განვითარების ხელშეწყობა კომპანიის **ტოპ მენეჯმენტისათვისაც** გრძელდება. 2022 წელს „ირაოს“ გაყიდვებისა და მარკეტინგის დირექტორმა წარმატებით გაიარა „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის აღმასრულებელი ლიდერობის პროგრამა“, სამედიცინო დირექტორმა - „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის ტალანტების განვითარების პროგრამა“, ხოლო ფინანსური დირექტორი კი - „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ აღმასრულებელი ლიდერობის პროგრამას“ 2023 წლიდან უერთდება.

2022 წელს „ირაოს“ მიერ ორგანიზებული პირისპირი თუ ონლაინ ტრენინგების რაოდენობამ 530 ტრენინგ დღე შეადგინა, რასაც ემატება „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ მიერ თანამშრომლების დამოუკიდებელი სწავლებისთვის სპეციალურად შექმნილი ვიდეო კურსები „Masterplan“-ის პლატფორმაზე.

ირაოსთვის, ისევე როგორც სრულიად ვენის სადაზღვევო ჯგუფისთვის, 4 ღირებულებიდან ერთ-ერთს „მრავალფეროვნება“ წარმოადგენს. 2022 წლის მდგომარეობით კომპანიაში თანამშრომელთა 8% Z თაობის წარმომადგენელია; 72% - მილენიალების, 17% - X თაობის, ხოლო „Boomer"-ების წარმომადგენლები კომპანიის 3%-ს შეადგენენ. მიმდინარე წელს თაობათა მრავალფეროვნების წახალისების მიზნით არაერთი აქტივობა განხორციელდა.

საკანონმდებლო ცვლილებები, პოლიტიკა და რეგულაციები

2022 წელს კანონმდებლობაში შევიდა გარკვეული ცვლილებები, რომლებიც აისახა კომპანიის სადაზღვევო საქმიანობაზე:

- 2022 წლის იანვრიდან ამოქმედდა განახლებული საქართველოს კანონი მეწარმეთა შესახებ.
- 2022 წლის ივნისიდან ამოქმედდა საქართველოს კანონი მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ.
- განახლდა მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანება.

ძირითადი რისკები და საგანგებო სიტუაციების მართვა

კომპანიის მიერ განხორციელებული ძირითადი სადაზღვევო საქმიანობა უკავშირდება ზარალების რისკის აღებას. კომპანიისთვის მთავარი რისკი არის ზარალების ისეთი სიხშირე და სიმძიმე, რომელიც მოსალოდნელს აღემატება.

სადაზღვევო კონტრაქტებისთვის რისკი წარმოიშობა საკანონმდებლო ცვლილებებით, დაზღვეულის ქცევის ცვლილებით, ბუნებრივი კატაკლიზმებით და ტერორისტული აქტებით. ჯანმრთელობის დაზღვევის კონტრაქტებთან დაკავშირებული ყველაზე მნიშვნელოვანი რისკები კი წარმოიშობა ეპიდემიების, ბუნებრივი კატაკლიზმების და ჯანდაცვის ხარჯების ზრდის შედეგად.

„ირაო" სადაზღვევო რისკებს მართავს დამკვიდრებული სტატისტიკური ანალიზის გამოყენებით, რისკების გადაზღვევით, ანდერაიტინგული ლიმიტებით, ტრანზაქციების ავტორიზაციის პროცედურებით, ფასწარმოქმნის სახელმძღვანელო პრინციპებითა და მიმდინარე საკითხების მონიტორინგით.

„ირაოში" რისკის მართვის ორი მთავარი მეთოდი არსებობს: პირველი – რისკი იმართება შესაბამისი ანდერაიტინგული ანალიზით. ანდერაიტინგით ხდება რისკის შესაბამისი ტარიფის შეთავაზება; მეორე მეთოდია გადაზღვევა. კომპანია თავისი საქმიანობის სხვადასხვა სახეობისთვის ყიდულობს გადაზღვევის უზრუნველყოფას.

ჩვენი კომპანიის ანდერაიტინგული სტრატეგია მდგომარეობს შემდეგში: მოახდინოს პორტფელის დივერსიფიკაცია ისე, რომ იგი ყოველთვის შეიცავდეს სხვადასხვა სახეობის, ერთმანეთისგან დამოუკიდებელ რისკებს და, ამავე დროს, ყველა სახეობის რისკი გადანაწილებული იყოს პოლისების დიდ რაოდენობაზე. მენეჯმენტის რწმენით, ეს მიდგომა ამცირებს შედეგების ცვალებადობას.

ანდერაიტინგული სტრატეგია ხორციელდება სპეციალური გაიდლაინების გამოყენებით, რომლებშიც განსაზღვრულია ანდერაიტინგის დეტალური წესები თითოეული პროდუქტისთვის. გაიდლაინი შეიცავს სადაზღვევო კონცეფციას და პროცედურებს, აღებული რისკის განმარტებებს, ვადებს და პირობებს, უფლებებს და ვალდებულებებს, დოკუმენტაციის მოთხოვნებს, ხელშეკრულების შაბლონებს და პოლისების ნიმუშებს, ტარიფების შესახებ განმარტებებს და სხვა ფაქტორებს, რომლებიც მოქმედებს შესაბამის ტარიფებზე. კომპანიის მენეჯმენტი გაიდლაინების მოთხოვნების შესრულებას ოპერატიულ რეჟიმში აკონტროლებს.

შესაძლებლობის შემთხვევაში, „ირაო" იკვლევს ზარალის მიზეზებსა და ტენდენციებს, მომავალში კომპანიაზე შესაძლო მოულოდნელი ნეგატიური გავლენის შესამცირებლად. გარდა ამისა, „ირაომ" შეზღუდა შესაძლო რისკი გარკვეულ კონტრაქტზე ზარალების მაქსიმალური ოდენობის განსაზღვრით.

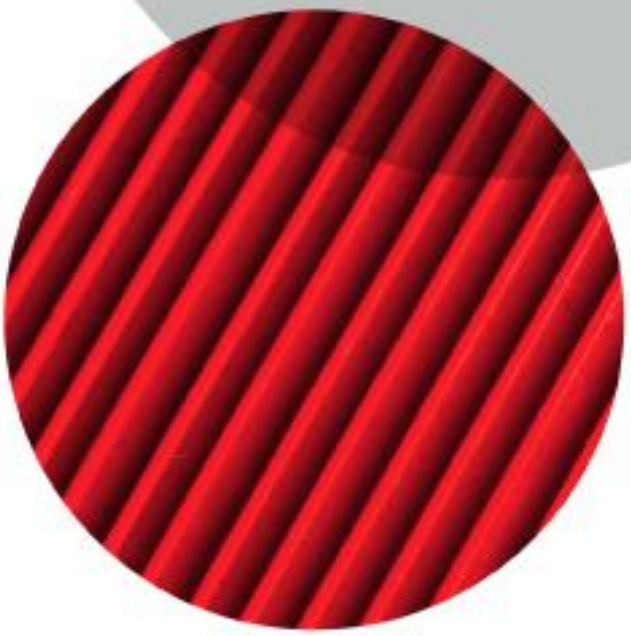
სადაზღვევო რისკის შემცირების მიზნით „ირაო“ იყენებს გადაზღვევის პროგრამასაც. გადაზღვევის ბიზნესის დიდი ნაწილი ეფუძნება პროპორციულ და გადაზღვევის კვოტაზე/დანაკარგის ექსცედენტზე დამყარებულ პრინციპს, საკუთარ თავზე აღებული სადაზღვევო რისკის ლიმიტები კი განსხვავებულია სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით.

იმ სადაზღვევო კონტრაქტების პირობები, რომლებსაც კონტრაქტებიდან გამომდინარე მატერიალური გავლენა აქვთ მომავალი ფულადი ნაკადების რაოდენობაზე, ვადიანობასა და გაურკვეველ მომავალზე, განსაზღვრულია თითოეული პროდუქტისთვის ინდივიდუალურად. ეს კომპანიას მთავარი პროდუქტების და მათგან გამომდინარე რისკების მართვის შეფასების საშუალებას აძლევს.

რისკების მართვა კომპანიის ოპერაციების მნიშვნელოვანი შემადგენელი ელემენტია. კომპანიის წინაშე არსებული ერთ-ერთი გამოწვევა საბაზრო რისკს უკავშირდება, რომელიც მოიცავს საპროცენტო განაკვეთს, სავალუტო, საკრედიტო და ლიკვიდურობის რისკებს. დეტალურად ეს რისკები ფინანსურ ანგარიშგებაშია მოცემული.

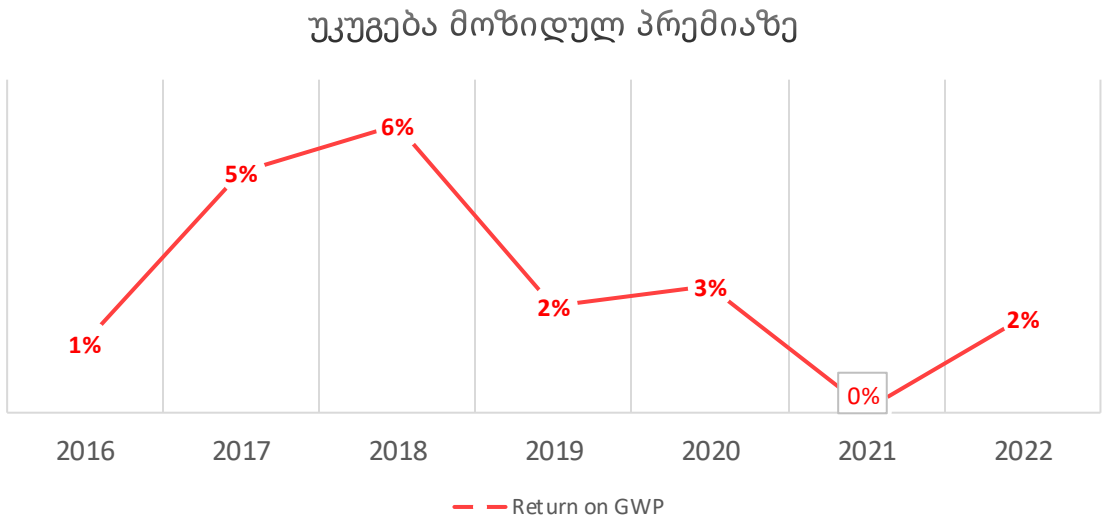
„ირაოს“ რისკების მართვის პოლიტიკის მიზანია კომპანიის წინაშე არსებული რისკების იდენტიფიცირება, ანალიზი და მართვა; ასევე, რისკის დონეების მუდმივი მონიტორინგი და ზღვრების დაცვა. რისკების მართვის პოლიტიკა და პროცედურები რეგულარულად განიხილება, პროდუქტებსა და შეთავაზებულ მომსახურებებში ცვლილებების ასახვისა და საუკეთესო პრაქტიკების გათვალისწინების მიზნით. შიდა და გარე რისკფაქტორების აღმოჩენა და მართვა „ირაოს“ ორგანიზაციული სტრუქტურის ფარგლებში ხორციელდება. კომპანიის ამოცანაა ტრენინგების, მართვის სტანდარტებისა და პროცედურების გამოყენების გზით ისეთი დისციპლინირებული და კონსტრუქციული კონტროლის გარემოს შექმნა, სადაც ყველა თანამშრომელი აცნობიერებს თავის ფუნქციასა და ვალდებულებას.

ფინანსური მაჩვენებლები



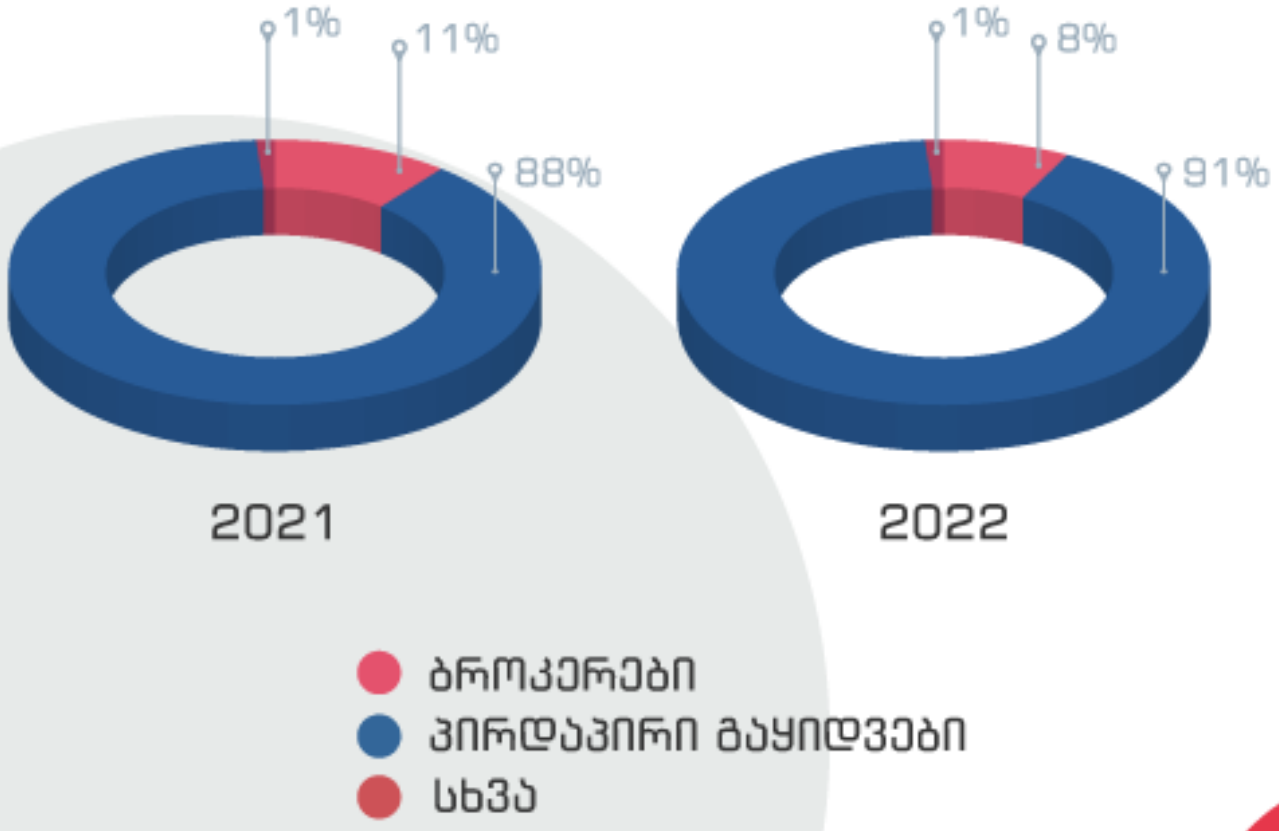
უკუგება მოზიდულ პრემიაზე

დიაგრამაზე ასახულია უკუგების მაჩვენებლის დინამიკა 2016 წლიდან 2022 წლამდე.



გაყიდვების არხები

2022 წელს პორტფელში გაყიდვების არხების უდიდესი წილს პირდაპირი გაყიდვები შეადგენდა, გასულ წელთან შედარებით 88%-დან 91%-მდე გაიზარდა. 2021 წელთან შედარებით კი შემცირდა ბროკერებისა და აგენტების მეშვეობით მოზიდული პრემია.

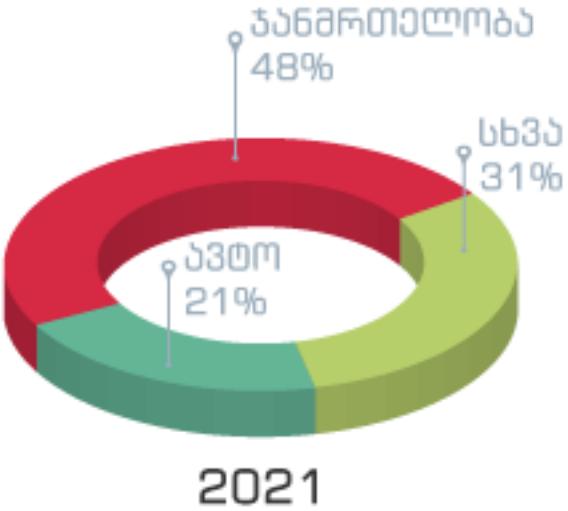


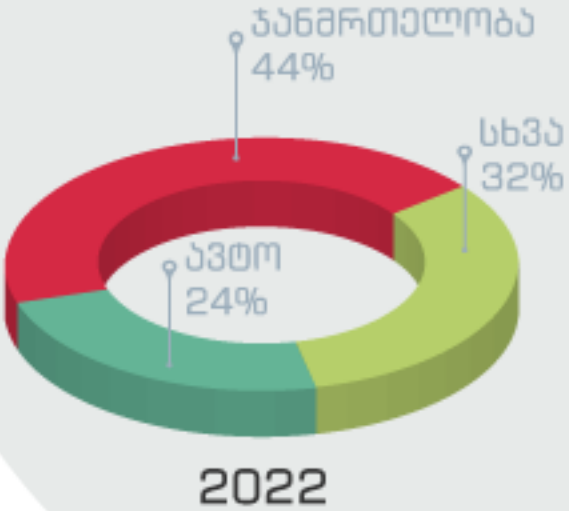
კომპანიის პორტფელი

„ირაოს“ სტრატეგია მაქსიმალურად დივერსიფიცირებული პორტფელის ქონაა, რაც მოიაზრებს კომპანიის ძირითადი პროდუქტების დაბალანსებულ განაწილებას.

პორტფელში გასულ წელთან შედარებით, მცირედით შემცირდა ჯანმრთელობის დაზღვევის წილი – 48%-დან 44%-მდე, ხოლო ავტოდაზღვევის წილი გაიზარდა 21%-დან 24%-მდე.

პორტფელის სტრუქტურა



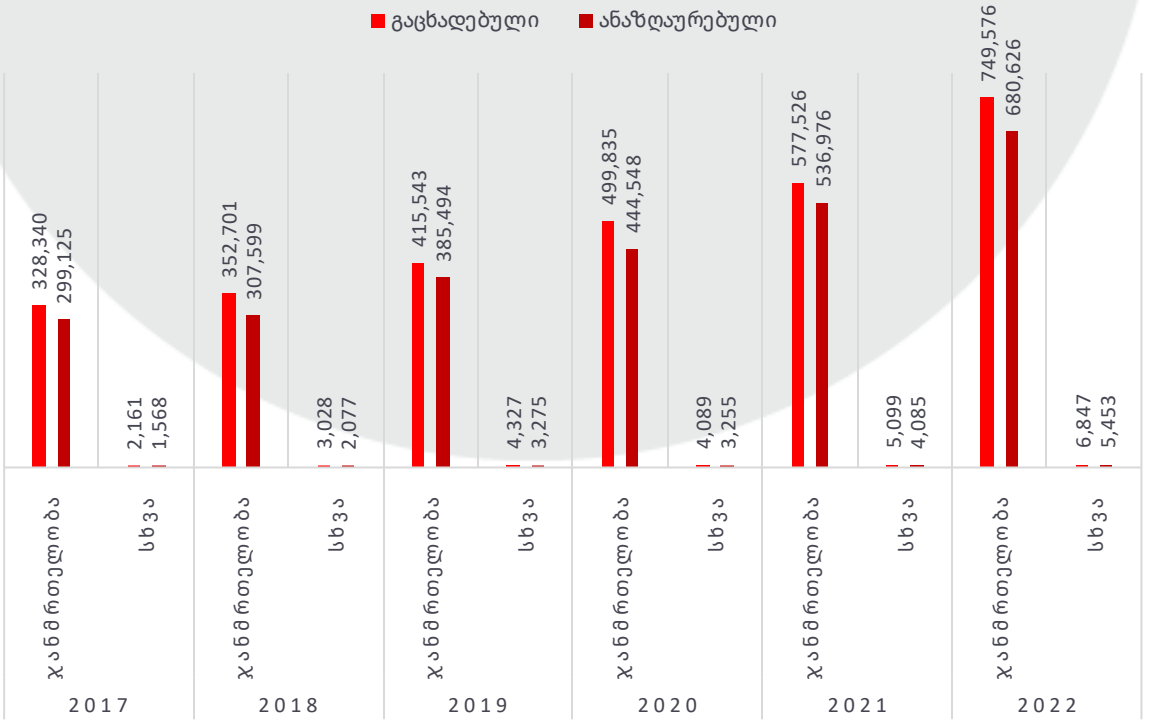


გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალები

2022 წელს „ირაომ“ აანაზღაურა 686 079 ზარალი, რაც მნიშვნელოვნად აღემატება გასულ წელს ანაზღაურებულ ზარალების რაოდენობას. წლის მანძილზე კომპანიაში დაფიქსირებული ზარალების რაოდენობამ კი ჯამში შეადგინა 756 414.

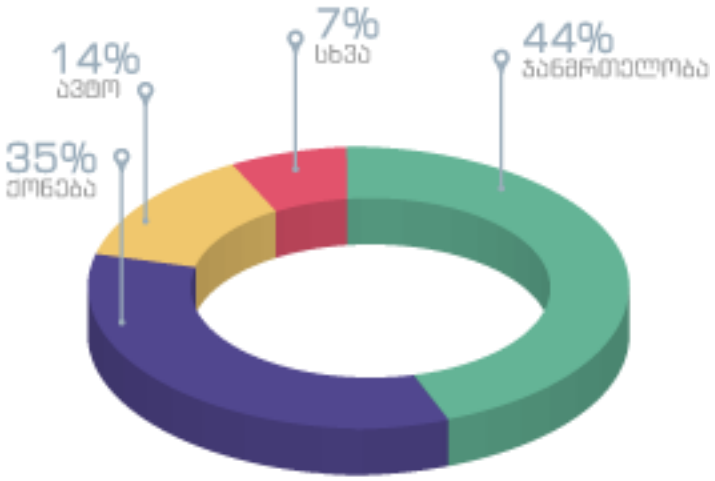
ბოლო 5 წლის განმავლობაში კომპანიაში გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალების დინამიკა შემდეგნაირად გამოიყურება:

გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალების რაოდენობა 2018-2022

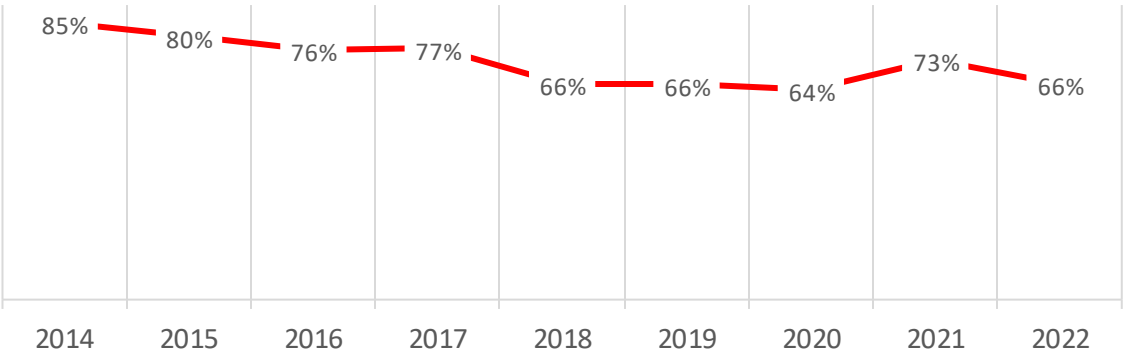


ანაზღაურებული ზარალები 2022

2022 წელს ანაზღაურებული ზარალების ჯამური ოდენობა 45 მილიონ ლარს აღწევს.



ზარალიანობის კოეფიციენტი



www.irao.ge
online.irao.ge

+995 (32) 2 949 949

office@irao.ge