

# მმართველობითი ანგარიშგება 2019

## წინასიტყვაობა

„ირაომ“ საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე 16 წელია სტაბილურად ინარჩუნებს ერთ-ერთ მოწინავე პოზიციას. იგი დღემდე ერთადერთი კომპანიაა ქვეყნის სადაზღვევო ბაზარზე, რომელსაც 100%-ით „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ ფლობს. ავსტრიის, ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის წამყვანმა სადაზღვევო კომპანიამ „ირაოს“ მიმართ ინტერესი ჯერ კიდევ 2007 წელს გამოხატა, ხოლო 2011 წელს აქციების 100% შეიძინა.



„ირაომ“ საქართველოს სადაზღვევო ბაზრის განვითარებაში მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანა, კერძოდ, ბიზნესის წარმოების ევროპული გამოცდილებისა და კულტურის დამკვიდრებაში. კომპანიის სტრატეგიული და საოპერაციო მექანიზმები „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ მკაცრად გაწერილ სტანდარტებს ეფუძნება, რაც, თავის მხრივ, ჩვენი მომხმარებლებისთვის და პარტნიორებისთვის საიმედო ფინანსური გარანტია.

ჩვენს კომპანიაში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება რისკების სწორად მართვას, რაც ზოგადად სადაზღვევო სფეროსთვის დიდი გამოწვევაა. „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ საერთაშორისო გამოცდილება, რისკების მართვის კუთხით, ძალიან გვეხმარება; შედეგად, „ირაოს“ კორპორატიული მართვის სისტემა გამართული და ეფექტიანია.

საქართველოს ეკონომიკური და ფინანსური მდგომარეობა განვითარების პროცესშია, ეს კი გავლენას ახდენს მოქმედი კომპანიების საქმიანობაზე და რიგ შემთხვევებში გარკვეულ წინააღმდეგობას ქმნის. აღსანიშნავია, რომ საქართველოს სადაზღვევო ბაზარს მზარდი პოტენციალი გააჩნია. ევროპის განვითარებული სახელმწიფოებისგან განსხვავებით, ჩვენი ქვეყნის სადაზღვევო ბაზრის სტრუქტურა თავისებურებებით გამოირჩევა. აქ დაზღვევის ზოგიერთი სახეობა, მაგალითად, ჯანმრთელობის დაზღვევა, მეტად განვითარებულია, ვიდრე სხვა დაზღვევის პროდუქტები. საქართველოს აქვს პოტენციალი, რომ სადაზღვევო ბაზარი დაწინაურდეს და მისი პროდუქტები საზოგადოებისთვის ხელმისაწვდომი გახდეს. ბაზრის პროგრესსა და ზრდას კანონით სავალდებულო დაზღვევის პროდუქტების შემუშავებაც შეუწყობს ხელს.

გამმაფრებული კონკურენციის ფონზე, კომპანიის მთავარი გამოწვევა ბაზარზე მოწინავე პოზიციისა და სტაბილურობის შენარჩუნებაა. ჩვენ მუდმივად ვცდილობთ, მომხმარებლებს შევთავაზოთ მომსახურების მაღალი სტანდარტი და მათ საჭიროებებზე მორგებული პროდუქტები/სერვისები. „ირაოსთვის“, ასევე, პრიორიტეტულია ლოიალური კლიენტების შენარჩუნება, ამიტომ კომპანია განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევს მათ ინდივიდუალურ მოთხოვნებს და ცდილობს მაქსიმალურად დააკმაყოფილოს.

„ირაომ“ საშუალო ზომის კომპანიაა, შესაბამისად, დიდი ზომის კონკურენტებისგან განსხვავებით, ორი უპირატესობით სარგებლობს: ერთი მხრივ, კლიენტებთან ახლო ურთიერთობას აყალიბებს, მეორე მხრივ, ცვლილებებზე სწრაფად რეაგირებს.

კომპანიაში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება კორპორატიულ სოციალურ პასუხისმგებლობას და ის ორგანიზაციული კულტურის განუყოფელი ნაწილია. საყურადღებოა, რომ სოციალურ პასუხისმგებლობას ჩვენი გუნდის თითოეული წევრი იზიარებს და მრავალი მათგანი აქტიურადაა ჩართული არა მხოლოდ კომპანიის ღონისძიებებში, არამედ აქტივობებში სამსახურის მიღმაც.

2019 წელი „ირაოსთვის“ აღსანიშნავი პროექტებით იყო დატვირთული. წლის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ამოცანა პროდუქტებისა და სერვისების „დიჯიტალიზაცია“ იყო, რომელიც საკმაოდ გრძელვადიანი პროცესია. ამავე წელს შეიქმნა ონლაინ პლატფორმა, რომლის მეშვეობით ჩვენი პროდუქტებისა და სერვისების ნაწილი მომხმარებლებისთვის უკვე დისტანციურადაა ხელმისაწვდომი. უახლოეს მომავალში „ირაო“ გეგმავს, რომ პროცესები, მომსახურება და პროდუქტები სრულად გააციფრულოს, რაც, საბოლოო ჯამში, გადამწყვეტ როლს ითამაშებს კომპანიის ზრდასა და განვითარებაში.

2019 წელს „ირაომ“ გააფართოვა რეგიონული წარმომადგენლობა, შედეგად, ჩვენი პროდუქტები და სერვისები უფრო მეტად ხელმისაწვდომი გახდა. ამჟამად ჩვენი კომპანია, თბილისის გარდა, 6 რეგიონშია წარმოდგენილი.

2020 წელს მოულოდნელი გამოწვევის წინაშე აღმოვჩნდით. COVID-19-მა მთელი მსოფლიო მოიცვა და ძირფესვიანად შეცვალა თითოეული ჩვენგანის ყოველდღიურობა. შეგვიძლია თამამად ვთქვათ, რომ „ირაო“ სწრაფად ადაპტირდა ახალ გარემოში. ჩვენი თანამშრომლებისა და მომხმარებლების ჯანმრთელობის უსაფრთხოებისთვის, კომპანიამ ვირუსის გამოჩენისთანავე მიიღო შესაბამისი ზომები. ფორსმაჟორულ სიტუაციაში ბიზნეს პროცესების უწყვეტობა „ირაოს“ მთავარ ამოცანად იქცა. ჩვენმა გუნდმა გამოწვევა წარმატებით დაძლია: უმოკლეს დროში შეძლო საქმიანობის დისტანციურ რეჟიმზე გადაყვანა და ონლაინ სერვისების გაძლიერება, რათა ჩვენი მომხმარებლებისთვის მომსახურება შეუფერხებლად შეგვეთავაზებინა.

2020 წელს საკმაოდ ამბიციური გეგმები გვაქვს. „დიჯიტალიზაციასთან“ ერთად, ჩვენი სტრატეგიული გეგმა მოიცავს გაყიდვების გუნდის ზრდას; არსებული პროდუქტების დახვეწას და ახალი პროდუქტებისა თუ სერვისების დანერგვას.

ჩვენ მივისწრაფვით, როგორც კომპანიის განვითარებისკენ, ასევე, მოზიდული პრემიის ზრდისა და მოგებისკენ. ამასთანავე, ჩვენს პრიორიტეტად რჩება არსებული სტანდარტების შენარჩუნებითა და მათი გაუმჯობესებით მომხმარებლებისთვის მაღალი დონის სერვისის შეთავაზება. ვიაზრებთ, რომ დასახული მიზნების მისაღწევად, ბაზარზე არსებული გამოწვევების ფონზე, უამრავი დაბრკოლების გადალახვა მოგვიწევს, თუმცა, კომპანიას აქვს შესაბამისი სტრატეგია, რომელიც ვფიქრობთ, რომ დასახული ამოცანების შესრულებაში დაგვეხმარება.“

**ვახტანგ დეკანოსიძე**

**გენერალური დირექტორი**

## ისტორია

- 2004 წელს** - დაარსდა შ.პ.ს. დაზღვევის საერთაშორისო კომპანია „ირაო“ და გაიხსნა პირველი სერვისცენტრი თბილისში.
- 2010 წელს** - გაიხსნა სერვისცენტრი ქუთაისში.
- 2011 წელს** - გაიხსნა სერვისცენტრი ბათუმში.
- 2011 წელს** - საავადმყოფოების რეაბილიტაციის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში, „ირაომ“ ააშენა და სრულად აღჭურვა „ჯეო ჰოსპიტალის“ 6 ობიექტი საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში.
- 2011 წლამდე** - „ირაოს“ ძირითადი დამფუძნებელი იყო კომპანია T.B.I.H. Financial Service Group, შუალედური დამფუძნებელი კი „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ (VIG).
- 2011 წელს** - „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ „ირაოს“ 100%-იანი წილის მფლობელი გახდა.
- 2015 წელს** - „ირაომ“ შეიცვალა სამართლებრივი ფორმა და შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოებიდან (შ.პ.ს.) გარდაიქმნა სააქციო საზოგადოებად (ს.ს.).
- 2019 წელს** - კომპანიამ გააფართოვა რეგიონული წარმომადგენლობა და გახსნა ფილიალები ზუგდიდში, თელავში, ახალციხესა და მარნეულში.

## მფლობელები

„ირაოს“ აქციების 100%-იანი წილის მფლობელი „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“, რომელიც ავსტრიის, ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის უმსხვილესი კორპორაცია გახლავთ. სადაზღვევო სფეროში მისი გამოცდილება 200 წელს აღწევს. VIG-ის წინამორბედი კომპანია ჯერ კიდევ 1824 წელს დაარსდა. ისტორიის დასაწყისში ის მხოლოდ ადგილობრივ ბაზარზე საქმიანობდა, ამჟამად კი 25 ქვეყნის 50-ზე მეტ კომპანიას აერთიანებს, რომელიც გამოირჩევა მრავალწლიანი ტრადიციებით, მრავალფეროვნებით, ძლიერი ბრენდებითა და მომხმარებლებთან ახლო ურთიერთობით. სწორედ ეს განასხვავებს „ვენის სადაზღვევო ჯგუფს“ სხვა საერთაშორისო სადაზღვევო კომპანიებისგან.



VIG, როგორც გაერთიანებული მენეჯმენტის მქონე ერთეული, ჩამოყალიბდა 2010 წელს. ამჟამად კომპანიაში დასაქმებულია 25 000-მდე თანამშრომელი. მისი სათავე ოფისი 1955 წლიდან მდებარეობს ვენაში, ავსტრიის პირველ თანამედროვე ცათამბჯენ შენობაში, სახელწოდებით „რინგტურმი“. ჯგუფი ემსახურება 20 მილიონზე მეტ მომხმარებელს და ორიენტირებულია მათ საჭიროებებზე. VIG-ის აქციების 70%-ს ფლობს Wiener Städtische Versicherungsverein, ხოლო 30% თავისუფალ მიმოქცევაშია, როგორც ადგილობრივ, ასევე პრადის საფონდო ბირჟაზე.

„ვენის სადაზღვევო ჯგუფს“ აქვს Standard & Poor’s-ის A+ რეიტინგი, რაც ხაზს უსვამს მის სტაბილურობას. აგრეთვე, იგი ვენის საფონდო ბირჟის წამყვანი ინდექსით (ATX-ით), საუკეთესო შეფასების მქონე კორპორაციაა.

VIG-ის მიერ 2019 წელს მოზიდული პრემია, 2018 წელთან შედარებით, გაიზარდა **7,7%**-ით და მიაღწია **10,4 მილიარდ** ევროს, რომლის ნახევარზე მეტი წილი ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის რეგიონიდან მოდის. წლიური მოგება კი **521,6 მილიონი** ევროა, რაც **7,4%**-ით აღემატება გასული წლის შედეგებს.

## 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 კომპანიას ეხმარება ეფექტიანი სტრატეგიის შემუშავებაში. „ირაოსთვის“ უმნიშვნელოვანესია თითოეული გუნდის წევრი ხელმძღვანელობდეს საერთო ღირებულებათა სისტემით, იაზრებდეს კომპანიის მისიას და ეთანხმებოდეს მის ხედვას.

„ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ ერთ-ერთი მამოძრავებელი პრინციპი კორპორატიული კულტურაა. მისი სურვილი, წევრი კომპანიებისთვის გაეზიარებინა ღირებულებები, 2018 წელს აისახა დოკუმენტში - „საერთო მისიის განაცხადი“.

**ხედვა:**

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

**მისია:**

ჩვენთვის პრიორიტეტული სტაბილურობა და კომპეტენციაა.

ჩვენი პასუხისმგებლობაა დავიცვათ მომხმარებლებისთვის მნიშვნელოვანი ღირებულებები.

**ღირებულებები:**

- მრავალფეროვნება
- მოხმარებლებთან სიახლოვე
- პასუხისმგებლობა

**კორპორატიული განაცხადი (სლოგანი):**

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

## **სამეთვალყურეო საბჭოს წევრები**

2019 წელს კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა შეიცვალა. კერძოდ, 2019 წლის იანვარში სამეთვალყურეო საბჭო დატოვა თავმჯდომარემ, ვალტერ ლეონჰარტსბერგერ-შროტტმა.

სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა განისაზღვრა შემდეგნაირად:

- ✓ გერალდ კლემენსიხი - სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარე
- ✓ ერვინ ნაზაროვი - სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი
- ✓ გიორგი კვირიკაძე - სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი

ბორდის წევრთა სია უცვლელი დარჩა:

- ✓ ვახტანგ დეკანოსიძე - გენერალური დირექტორი
- ✓ რამაზ ხვიჩია - ფინანსური დირექტორი
- ✓ ანდრო ხუხუნაიშვილი - გაყიდვების და მარკეტინგის დირექტორი

## წლის მიმოხილვა

2019 წლის მდგომარეობით, „ირაოს“ დაზღვევით მოსარგებლე პირთა რაოდენობამ **38 000**-ს მიაღწია, მთელი წლის განმავლობაში გაცემული სადაზღვევო პოლისების ჯამურმა რაოდენობამ კი **1,1 მლნ**-ს. კომპანია ინარჩუნებს ლოიალურ კლიენტებს, რასაც ადასტურებს გასული წლის სტატისტიკა. მაჩვენებლების მიხედვით, დაზღვეულთა 75%-მა 2019 წელს განაახლა „ირაოსთან“ თანამშრომლობა.

2019 წელს კომპანიის მიერ მოზიდული პრემია, 2018 წელთან შედარებით, **21%**-ით გაიზარდა და **35 მლნ** ლარს გადააჭარბა. „ირაომ“ წლის განმავლობაში **28 მლნ** ლარამდე ოდენობის ზარალი აანაზღაურა, ხოლო აქტივების რაოდენობა **53 მლნ** ლარს გაუტოლდა.



## პროდუქტები

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

კორპორატიულ სეგმენტში „ირაოს“ წამყვანი პროდუქტი **სამედიცინო დაზღვევა**ა და ის კომპანიის პორტფელის **40%**-ს შეადგენს. კორპორატიული ჯანმრთელობის დაზღვევა მუდმივად იცვლება, რათა შეინარჩუნოს კონკურენტუნარიანობა. ჩვენ ვცდილობთ მომხმარებლებს გაუმჯობესებული პაკეტები და ხელსაყრელი პირობები შევთავაზოთ.

**ავტოდაზღვევა** „ირაოს“ საცალო სეგმენტის წამყვანი პროდუქტია და მას პორტფელის **14%** უჭირავს. კომპანია თითოეულ ავტომფლობელს ინდივიდუალურ პირობებს სთავაზობს. აღსანიშნავია, რომ დიდი გამოცდილების მქონე მძღოლები „ირაომში“ განსაკუთრებული ტარიფებით სარგებლობენ.

**ქონების დაზღვევა** როგორც კორპორატიულ, ასევე საცალო სეგმენტში ერთ-ერთი წამყვანი პროდუქტია. მას კომპანიის პორტფელში მნიშვნელოვანი წილი აქვს - **21%**.

2019 წელს „ირაომ“ კიდევ ერთი ახალი პროდუქტი შესთავაზა მომხმარებლებს - **ფინანსური გარანტიების დაზღვევა**. კომპანია გასცემს 5 ტიპის საბანკო გარანტიას: წინასატენდერო, საბაჟო, საავანსო, შესრულების და ხარისხის გარანტიებს.

## მომხმარებელთა მომსახურება

### სერვისცენტრები

„ირაოს“ სერვისცენტრში მომხმარებელი იღებს სამედიცინო ანაზღაურებას და ყიდულობს კომპანიის საცალო დაზღვევის პროდუქტებს. კლიენტისთვის სწრაფი და ხარისხიანი მომსახურების შეთავაზება სერვისცენტრის მთავარი ფუნქციაა. მაღალი სტანდარტების დაცვის მიუხედავად, „ირაოს“ ყველა სერვისცენტრი აგრძელებს დახვეწასა და განვითარებას.

ამჟამად თბილისში ფუნქციონირებს „ირაოს“ სათავო ოფისი და ერთი სერვისცენტრი. კომპანია რეგიონებში წარმოდგენილია 6 ფილიალით: ბათუმში, ქუთაისში, ზუგდიდში, ახალციხეში, თელავსა და მარნეულში.

თბილისში სერვისცენტრი 2004 წელს გაიხსნა, ქუთაისში - 2010 წელს, ბათუმში კი 2011 წელს, თუმცა, ჯერ კიდევ 2008 წლიდან მუშობდა „ირაოს“ წარმომადგენლობის სახით.



2019 წელს „ირაომ“ 4 ახალი ფილიალი დააფუძნა ზუგდიდში, თელავში, ახალციხესა და მარნეულში. რეგიონული წარმომადგენლობის გაფართოება სტრატეგიული მნიშვნელობის იყო, ვინაიდან კომპანიის პორტფელი მომხმარებლისთვის უფრო ხელმისაწვდომი გახდა. რეგიონის მოსახლებას შესაძლებლობა აქვს მარტივად შეიძინოს სადაზღვევო პროდუქტები და მიიღოს ყველა ის სერვისი, რომელსაც „ირაომ“ დედაქალაქის ბინადრებს სთავაზობს.

„ირაომ“ წარმოდგენილია შემდეგ მისამართებზე:

- **თბილისი** (სათავო ოფისი) - ბოჭორიშვილის 88/15;
- **თბილისი** (სერვისცენტრი) - ვაჟა-ფშაველას N14;
- **ბათუმი** - ძმები ზუბალაშვილების 31;
- **ქუთაისი** - წმინდა ნინოს 1/38;
- **ახალციხე** - თაბუკაშვილის 15;
- **ზუგდიდი** - მერაბ კოსტავას 64;
- **თელავი** - ა. ვარდოშვილის 22;

➤ მარნეული - გიორგაძის 1.

**გეოგრაფიული დაფარვის არეალი / მასშტაბი**

ჩვენი ქვეყნის მასშტაბით კომპანია ემსახურება **38 000** დაზღვეულ პირს **36** ლოკაციაზე. „ირაოს“ სამედიცინო მომსახურებით სარგებლობა საქართველოს თითქმის ყველა რეგიონშია შესაძლებელი. 2019 წლის განმავლობაში „ირაოს“ ოჯახის ექიმები თბილისის 3 მოწინავე კლინიკაში იყვნენ გადანაწილებული. 2020 წელს იგეგმება არეალის გაფართოება. „ირაოს“ ოჯახის ექიმის სერვისით სარგებლობა შესაძლებელია ბათუმსა და ქუთაისშიც. სამედიცინო მომსახურების მიღება დაზღვეულებს შეუძლიათ არა მხოლოდ კომპანიის ოჯახის ექიმთან, არამედ „ირაოს“ პარტნიორ კლინიკებშიც. 2019 წელს, 2018 წელთან შედარებით, „ირაოს“ პარტნიორი კლინიკების ქსელი გაფართოვდა: „ირაოს“ სადაზღვევო პაკეტის შეძენის შემთხვევაში, პაციენტს მომსახურების მიღება შეუძლია საქართველოს მასშტაბით 26 პარტნიორ კლინიკაში. ქალაქების მიხედვით კლინიკათა გადანაწილება ასე გამოიყურება: ქუთაისი, ბათუმი, რუსთავი, გორი, ფოთი, ახალციხე, ხაშური, სტეფანწმინდა, თელავი, ოზურგეთი, ჩოხატაური, ზუგდიდი, ონი, მარნეული, გარდაბანი, ბორჯომი, სამტრედია, ზესტაფონი, ხონი, ჭიათურა, გურჯაანი, დუშეთი, მცხეთა, ყვარელი, საჩხერე.

**საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი**

„ირაოს“ საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი 24 საათიან რეჟიმში მუშაობს და დაზღვეულებსა თუ დაინტერესებულ პირებს შესაბამის მომსახურებას უწევს. „ირაოს“ ქოლ-ცენტრის ოპერატორების გუნდი დაკომპლექტებულია კვალიფიციური კადრებით.

2019 წელი ქოლ-ცენტრისთვის გამოწვევებით და სიახლეებით სავსე პერიოდი იყო. წლის განმავლობაში დაწინაურდა რამდენიმე თანამშრომელი, დეპარტამენტმა კი დაიწყო თანამედროვე და გაუმჯობესებული მოდელით მუშაობა; ახლადდანიერგული პროგრამა უზრუნველყოფს პროცესების გამარტივებასა და ავტომატიზაციას.

2019 წელს „ირაოს“ ცხელი ხაზის სამსახურმა ჯამში უპასუხა **139 778** ზარს. წლიური შედეგების გათვალისწინებით, შენარჩუნებულია კომპანიის პოლიტიკიდან გამომდინარე დადგენილი, ე.წ. „ბენჩმარკები“.

უახლოეს მომავალში დაგეგმილია ონლაინ პლატფორმაზე „ჩატის“ ჩაშენება, რაც ჩვენს მოხმარებლებს საშუალებას მისცემს დამატებითი საკომუნიკაციო არხით მიიღონ სასურველი ინფორმაცია. შედეგად, ჩვენი სადაზღვევო სერვისები კლიენტებისთვის უფრო მეტად მოქნილი, მარტივი და ხელმისაწვდომი გახდება.



## მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

„ირაო“ მუდმივად ზრუნავს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე, ყოველწლიურად იგეგმება და ხორციელდება სხვადასხვა პროექტი, რომელიც, საბოლოო ჯამში, განაპირობებს კლიენტებისთვის მკვეთრად დახვეწილი მომსახურების შეთავაზებას.

ხარისხის გაუმჯობესებაზე ზრუნვა მოიცავს კომპანიის შიდა სამუშაო პროცესის სრულყოფასაც. 2019 წლის განმავლობაში კომპანიაში განხორციელდა რამდენიმე მნიშვნელოვანი პროექტი, რომელმაც უზრუნველყო ძირითადი პროცესების ოპტიმიზაცია, სამუშაო პროცესის გამართვა, შეცდომების ალბათობის შემცირება და დროის დაზოგვა.

2019 წელს კომპანიის ერთ-ერთი მთავარი ამოცანა ციფრული სერვისების დანერგვა იყო, რამაც მომხმარებლებისთვის გაამარტივა მომსახურების მიღება და უფრო კომფორტული გახადა. კერძოდ:

- განახლდა მრავალფუნქციური, კორპორატიული ვებ-გვერდი [www.iraog.e](http://www.iraog.e), რომელზეც განთავსებულია ინფორმაცია „ირაოსა“ და მისი პროდუქტების შესახებ. დაინტერესებულ პირებს შეუძლიათ იქვე გაეცნონ ყველა დეტალს. ამასთან ერთად, მომხმარებლებს საშუალება აქვთ თვალი ადევნონ კომპანიის სიახლეებს, ფასდაკლებებსა და აქტიურ ვაკანსიებს.
- შეიქმნა ონლაინ პლატფორმა [online.iraog.e](http://online.iraog.e), რომლის მეშვეობით კლიენტებს საშუალება აქვთ დისტანციურად შეიძინონ სადაზღვევო პროდუქტები. 2019 წლის დეკემბერში საიტზე გასაყიდად განთავსდა პირველი ონლაინ პროდუქტი - სამოგზაურო დაზღვევა. **2020 წლიდან კი დაინერგა ონლაინ ანაზღაურების პორტალი, რომლის მეშვეობით დაზღვეულებს, სასურველ დროს, ნებისმიერი ადგილიდან შეუძლიათ დისტანციურად მოითხოვონ სამედიცინო მომსახურების ხარჯების ანაზღაურება. აღნიშნული პლატფორმა განსაკუთრებით ხელსაყრელი აღმოჩნდა პანდემიის პირობებში, დისტანციურ სამუშაო რეჟიმში ყოფნის დროს, რათა ჩვენს მომხმარებლებს შეუფერხებლად და მარტივად მიეღოთ სასურველი მომსახურება, სახლიდან გაუსვლელად.**
- დაინერგა პლატფორმა [sales.iraog.e](http://sales.iraog.e) - ანდროიდ აპლიკაცია და ვებგვერდი. მისი მეშვეობით „ირაოს“ გაყიდვების მენეჯერებს აქვთ შესაძლებლობა დისტანციურად შეავსონ განაცხადი შემდეგ პროდუქტებზე: სტანდარტული სამოგზაურო დაზღვევა, ავტომფლობელთა მესამე პირის წინაშე პასუხისმგებლობის დაზღვევა, ბინის დაზღვევა. ამავე პროექტის ფარგლებში, დაზღვევის პროცესის გამარტივებისა და დახვეწის მიზნით, „ირაოს“ ყველა გაყიდვების მენეჯერს გადაეცა პირადი პლანშეტური კომპიუტერი ადგილზე, მოკლე დროში პოლისის გამოსაწერად. აღნიშნული აქტივობა ითვალისწინებს საცალო სექტორისთვის განკუთვნილი ყველა პროდუქტის ყიდვა-გაყიდვის პროცესის გამარტივებას.
- დაინერგა ავტომატური გადახდის სისტემა, ე.წ. Direct Debet, რომლის მეშვეობით გაყიდვების მენეჯერს შეუძლია ადგილზევე აკონტროლოს პოლისის ანგარიშსწორების საკითხი. მოხსენიებულ მოდელში გათვალისწინებულია საბარათე გადახდა ტერმინალის მეშვეობით.
- 2019 წელს ჩაეშვა [www.card.iraog.e](http://www.card.iraog.e) - პლატფორმა, რომელიც დაზღვეულებს გაუადვილებს სამედიცინო მომსახურების მიღებას. მისი დახმარებით შესაძლოა ფურცელზე გაცემული მიმართვის გაციფრულება. კლინიკებში, სადაც დანერგილია აღნიშნული პროექტი, პაციენტისთვის გამზადებულ, ელექტრონულ დოკუმენტს ტვირთავენ [www.card.iraog.e](http://www.card.iraog.e)-ზე. ინფორმაცია ავტომატურად ისახება ვებგვერდზე და დაზღვეულს საშუალება ეძლევა მომსახურება მიიღოს

მხოლოდ ბარათის საფუძველზე. ასევე, პლატფორმა მოიცავს სტომატოლოგიის მოდულს. სტომატოლოგიური კლინიკის წარმომადგენელს შეუძლია დამოუკიდებლად შექმნას მიმართვა მომსახურების შესახებ [www.card.iraog.ge](http://www.card.iraog.ge)-ზე, რაც ავტომატურად აისახება დაზღვეულის ისტორიაში. პროექტმა გააუმჯობესა „ირაოს“ სერვისის ხარისხი და კომპანიის შიდა რესურსები.

- 2019 წელს დაიწყო სამედიცინო დეკლარაციაში ავტომატური შეტყობინებების მოდულის დანერგვა, რათა დაზღვეულს კომპანიამ დროულად მიაწოდოს საჭირო ინფორმაცია. ახალი მოდულის მიხედვით, დაზღვეული დოკუმენტაციას ონლაინ გამოგზავნის. მისი განხილვის შემდეგ, ავტომატურ რეჟიმში, SMS-ისა და ელექტრონული ფოსტის საშუალებით, „ირაო“ კლიენტს დროულად აცნობებს ანაზღაურებული თანხის ოდენობას ან თანხის მიცემაზე უარის მიზეზს.
- ამასთან ერთად, 2019 წელს დაიწყო ზარალების საკითხზე ავტომატური SMS მოდულის აწყობა, რომლის მიხედვით ზარალების დამატებისას დაზღვეულს საკონტაქტო ნომერზე ეგზავნება მოკლექტექსტური შეტყობინება. შედეგად, კლიენტს ეზოგება დრო.

## სოციალური პროექტები

„ირაომი“ კორპორატიულ სოციალურ პასუხისმგებლობას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება. აღნიშნული მიმართულებით კომპანია სრულად იზიარებს „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ ტრადიციებსა და ღირებულებებს. VIG-ის ორსაუკუნოვანი კორპორატიული ისტორია დასაწყისიდანვე განმსჭვალული იყო სოციალური სულისკვეთებით, შესაბამისად, კორპორაცია მის წევრ კომპანიებსაც მოუწოდებს სოციალურ პროექტებში აქტიური ჩართულობისკენ. ჯგუფის ინიცირებით უამრავი სოციალური ღონისძიება იმართება, მათ შორის გამორჩეულია **სოციალური აქტივობის დღე**, რომელშიც ყოველწლიურად ჩართულია 20 ქვეყნის 42 წევრი კომპანია და 4400-ზე მეტი თანამშრომელი.

წლების განმავლობაში „ირაოს“ სოციალური პასუხისმგებლობის სტრატეგია ძირითადად მიმართულია განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე ბავშვების მიმართ. 2014 წლიდან „ირაო“ თანამშრომლობს „ბერი ანდრიას ფონდთან“, რომელიც მფარველობს არასრულწლოვან ონკოპაციენტებს. კომპანია ყოველწლიურად ერთვება ფონდის მიერ დაგეგმილ სხვადასხვა ღონისძიებაში. „ირაოს“ თანამშრომლები სტუმრობენ ბენეფიციარებს და სხვადასხვა დღესასწაულს მათთან ერთად აღნიშნავენ. გარდა მატერიალური მხარდაჭერისა, „ირაოს“ წარმომადგენლები ბავშვებისთვის მხიარულ, ინტერაქციულ აქტივობებს აწყობენ, რაც მნიშვნელოვან როლს თამაშობს პაციენტების რეაბილიტაციაში. 2019 წელს „ირაომ“ ბავშვთა დაცვის საერთაშორისო დღე აღნიშნა „ბერი ანდრიას ფონდთან“ ერთად. ამავე წლის სექტემბერში კომპანიამ მონაწილეობა მიიღო ფონდის მიერ ორგანიზებულ „სიცოცხლის ფესტივალში“, რომელიც ემსახურებოდა თანხის შეგროვებას





არასრულწლოვანი ონკოპაციენტების სარეაბილიტაციო სახლის მშენებლობისთვის.

„ირაო“ ყოველწლიურად აღნიშნავს 21 მარტს, დაუნის სინდრომის მსოფლიო დღეს.

ტრადიციულად, გუნდი 2019 წელსაც შეუერთდა კამპანიას - **#წინდამინდა**.

2018 წლიდან „ირაომ“ დაიწყო ახალი პროექტი - „**დღე მანქანის გარეშე**“, რომელიც მიზნად ისახავს ყველასათვის აქტუალური პრობლემების მოგვარებას - ქალაქის ქუჩებში გაუვალ საცობებთან, ჰაერის დაბინძურებასთან და სხვა ეკოლოგიურ პრობლემებთან ბრძოლას. კამპანიის ფარგლებში, ყოველ თვე, ერთი დღით „ირაოს“ თითქმის ყველა თანამშრომელი უარს ამბობს

მანქანით გადაადგილებაზე და სამსახურში საზოგადოებრივი ტრანსპორტით, ველოსიპედით ან ფეხით მიდის. კამპანიას რამდენიმე მიზანი აქვს: ჯანსაღი ცხოვრების წესის მხარდაჭერა, საზოგადოების ცნობიერების ამაღლება დედაქალაქში არსებული ეკოლოგიური გამოწვევების შესახებ, გზების საცობებისგან გათავისუფლება.

2019 წელს „**დღე მანქანის გარეშე**“ გასცდა „ირაოს“ ფარგლებს და დაიწყო კამპანიის ახალი, მასშტაბური ფაზა, რომელიც ემსახურებოდა საზოგადოების ცნობიერების ამაღლებას და კამპანიის მამოძრავებელი იდეის გავრცელებას. მთელი წლის განმავლობაში „ირაოს“ მოხალისეთა გუნდი სხვადასხვა აქტივობით მოქალაქეებსა და კომპანიებს პროექტის მხარდაჭერისკენ მოუწოდებდა.

2019 წლის დასაწყისში „ირაომ“ გამოიწვია ბიზნეს სექტორი, შედეგად კი ორმა კომპანიამ, „ირაოს“ მსგავსად, „დღე მანქანის გარეშე“ კორპორაციული კულტურის ნაწილად აქცია.

2019 წლის მაისში თბილისის ცენტრალური ქუჩების ტროტუარებზე, განსაკუთრებულად დატვირთულ ლოკაციებზე, დაიხატა 150-ზე მეტი „სტენსილი“, საზოგადოებრივი ტრანსპორტის გამოსახულებითა და ჰეშთეგით **#უმანქანოდრომიარო**.



2019 წლის ივნისსა და ივლისში „ირაოს“ მოხალისეთა გუნდმა 4 საველი აქტივობა დაგეგმა. დედაქალაქის ყველაზე ხალხმრავალ და საცობებით დატვირთულ შექნიშნებთან მოძრავი ბანერი წარმოადგინა კამპანიის ჰეშთეგით.

აღნიშნულმა აქტივობებმა დიდი დაინტერესება და გამოხმაურება გამოიწვია საზოგადოებაში, განსაკუთრებით კი სოციალურ მედიაში. მოქალაქეები „სტენსილებთან“ და ბანერებთან ფოტოებს იღებდნენ; აგრეთვე, მხარს უჭერდნენ „ირაოს“ ინიციატივას და გარშემომყოფებს ჩართულობისკენ მოუწოდებდნენ.

2019 წლის აქტივობების შედეგად, სოციალური ქსელის მეშვეობით, ჯამში **1,5 მლნ** ადამიანს მივაწვდინეთ ხმა. „ირაოს“ თანამშრომელთა მიერ წლის განმავლობაში ფეხით გავლილმა

მანძილმა კი **130 000 კმ**-ს გადააჭარბა. შედეგად, ჩვენ შევძელით დაგვეზოგა ჟანგბადის ის ოდენობა, რაც საჭიროა ყოველდღიურად **6 250** ადამიანისთვის.

## ადამიანური რესურსები

საერთო ღირებულებებისა და სულისკვეთების მქონე გუნდი, რომლის თითოეული წევრიც ადეკვატურად იაზრებს და, შესაბამისად, იზიარებს ორგანიზაციულ კულტურას, არის კომპანიის ფუნდამენტი.

**ჩვენ ვქმნით კომპანიას, რომელიც მაღალპროფესიონალური სადაზღვევო სერვისებითა და ურთიერთობის გამორჩეული სტილით, სანდო პარტნიორია ჩვენი დაზღვეულებისათვის.** იმ კონკურენტულ გარემოში, რომელშიც დღეს გვიწევს მუშაობა, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მომხმარებლებისთვის უმაღლესი ხარისხის სერვისის შეთავაზება.

„ირაომი“ მომხმარებელზე ზრუნვა გუნდის წევრზე ზრუნვით იწყება. ვფიქრობთ, რომ მხოლოდ ბედნიერ და კმაყოფილ თანამშრომელს შეუძლია ხარისხიანი სერვისის უზრუნველყოფა. სწორედ ამიტომ 2019 წელს კომპანიამ ძირფესვიანად გამოიკვლია თანამშრომლების კმაყოფილების გამომწვევი მიზეზები, მამოტივირებელი ფაქტორები და საჭიროებები. კმაყოფილებაზე ზრუნვა მოსმენით იწყება, ამიტომ 2019 წელს (პირველად) ჩატარდა თანამშრომლების ჩართულობის კვლევა, რომელიც გაანალიზდა რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევის მეთოდებით. აღსანიშნავია, რომ თანამშრომლების მოთხოვნების ნაწილი „ირაომ“ იმავე წელს დააკმაყოფილა.

2019 წელს გაყიდვებისა და სერვისის მიმართულებით დასაქმებული ყველა ახალი თანამშრომლისთვის გაიმართა ტრენინგები, ამასთანავე, აქტიურად დაფინანსდა კვალიფიკაციის ასამაღლებელი ტრენინგები მენეჯერებისათვის.

2019 წელს დაინერგა ნაკლებ ფორმალური ჩაცმის კოდექსი (Smart Casual Dress Code) და მოქნილი სამუშაო გრაფიკი, რაც კომპანიის ერთ-ერთ მთავარ ღირებულებას – **მრავალფეროვნებას** – ზუსტად ეხმიანება; ასევე, ხელს უწყობს თანამშრომლებს პირადი და კარიერული ცხოვრების დაბალანსებაში.

„ირაოს“ ადამიანური რესურსების მართვის მიმართულების ერთ-ერთ მთავარ პრიორიტეტად კვლავ რჩება თანამშრომელთა ლოიალობის შენარჩუნება და ახალი ტალანტების მოძიება, კომპანიის აქტიური ზრდის ფონზე. 2019 წლის განმავლობაში „ირაომი“ დასაქმებულების რაოდენობა **23.6%**-ით გაიზარდა და წლის ბოლოს **293**-ს მიაღწია. წლის განმავლობაში დაწინაურდა **44** თანამშრომელი.

„ირაოს“ თანამშრომლების გენდერული სტატისტიკა ასე გამოიყურება: ქალები - **71%**, მამაკაცები - **29%**. საშუალო რგოლის მენეჯმენტში **61%** ქალი და **39%** კაცია.

2019 წლის განმავლობაში კომპანიის მიერ დაფინანსებულმა და ჩატარებულმა ტრენინგებმა მიაღწია **851** დღეს, რაც დაახლოებით **3-ჯერ** მეტია 2018 წელს ჩატარებულ ტრენინგებთან შედარებით. პროფესიული ზრდისა და განვითარების ხელშეწყობის მიზნით 2019 წელს ავიყვანეთ კორპორატიული ტრენერი, რომელიც ატარებს შიდა ტრენინგებს გაყიდვების, სერვისისა და ეფექტიანი კომუნიკაციების მიმართულებით.

2019 წელს 5 თანამშრომელს შეუსრულდა კომპანიაში მუშაობის 10 წელი. ორგანიზაციაში მუშაობის საშუალო სტაჟი არის 3,2 წელი, თანამშრომლების საშუალო ასაკი კი 31 წელია.

## საკანონმდებლო ცვლილებები, პოლიტიკები და რეგულაციები

2019 წელს საქართველოს კანონმდებლობაში შევიდა გარკვეული ცვლილებები, რომლებიც აისახა კომპანიის სადაზღვევო საქმიანობაზე:

- განახლდა მთავრობის დადგენილება „მასობრივი თავშეყრის ობიექტების განსაზღვრისა და მათი მფლობელების მიერ მესამე პირის წინაშე სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის წესისა და პირობების დადგენის შესახებ“;
- „დაზღვევის შესახებ“ საქართველოს კანონში და „მზღვეველის მიერ სადაზღვევო მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის უფროსის 2017 წლის 3 აპრილის №18 ბრძანებაში შევიდა ცვლილება, რომლის მიხედვითაც „ირაომი“ დამტკიცდა „მომხმარებლების უფლებების დაცვის შიდა პოლიტიკა“ და განთავსდა კომპანიის ვებგვერდზე.
- „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ რეგულაციების შესაბამისად, 2019 წელს კომპანიაში დამტკიცდა „საერთაშორისო სანქციების გაიდლაინი“, რომლის მიზანია საერთაშორისო სანქციებით გათვალისწინებული მინიმალური სტანდარტების დაწესება და პროცესების შემუშავება იმისთვის, რომ კომპანიამ უზრუნველყოს აღნიშნულ სანქციებთან შესაბამისობა და თავიდან აირიდოს ნებისმიერი სახის ჯარიმა, რეპუტაციული თუ სხვა ტიპის ზიანი.

## ძირითადი რისკები და საგანგებო სიტუაციების მართვა

კომპანიის მიერ განხორციელებული ძირითადი სადაზღვევო საქმიანობა უკავშირდება ზარალების რისკის შეფასებას, რომელიც შეიძლება მომდინარეობდეს ფიზიკური პირებისგან ან ორგანიზაციებისგან. კომპანიისთვის მთავარი რისკი არის ზარალების ისეთი სიხშირე და სიმძიმე, რომელიც მოსალოდნელს აღემატება. მათი ზუსტად განსაზღვრა შეუძლებელია სადაზღვევო შემთხვევების მახასიათებლებიდან გამომდინარე. წლის განმავლობაში შემთხვევების რეალური რიცხვი შეიძლება განსხვავდებოდეს სტატისტიკური ტექნიკური საშუალებებით დადგენილი მაჩვენებლისგან.

სტანდარტული სადაზღვევო კონტრაქტებისთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი რისკები აღმოცენდება საკანონმდებლო ცვლილებებიდან, დაზღვეულის ქცევის ცვლილებიდან, ბუნებრივი კატაკლიზმებიდან და ტერორისტული აქტებიდან. ჯანმრთელობის დაზღვევის კონტრაქტებთან

დაკავშირებული ყველაზე მნიშვნელოვანი რისკები წარმოიშვება ეპიდემიებისგან, ბუნებრივი კატაკლიზმებისგან და ჯანდაცვის ხარჯების ზრდისგან.

სადაზღვევო საქმიანობიდან გამომდინარე, კომპანია დგას საბაზრო რისკის წინაშე. „ირაომ“ სადაზღვევო რისკებს მართავს დამკვიდრებული სტატისტიკური ანალიზის გამოყენებით, რისკების გადაზღვევით, ანდერაიტინგული ლიმიტებით, ტრანზაქციების ავტორიზაციის პროცედურებით, ფასწარმოქმნის სახელმძღვანელო პრინციპებითა და მიმდინარე საკითხების მონიტორინგით.

„ირაომი“ რისკის მართვის ორი მთავარი მეთოდი არსებობს: პირველი, რისკი იმართება შესაბამისი ანდერაიტინგული ანალიზით. ანდერაიტინგის მიერ ხდება რისკის შესაბამისი ტარიფის შეთავაზება; მეორე მეთოდი გახლავთ გადაზღვევა. კომპანია მისი საქმიანობის სახვადასხვა სახეობისთვის ყიდულობს გადაზღვევის უზრუნველყოფას. ის აფასებს გადაზღვევის პროგრამასთან დაკავშირებულ ხარჯებს და სარგებელს მიმდინარე რეჟიმში.

ჩვენი კომპანიის ანდერაიტინგული სტრატეგია მდგომარეობს შემდეგში: მოახდინოს პორტფელის დივერსიფიკაცია ისე, რომ იგი ყოველთვის შეიცავდეს სხვადასხვა სახეობის, ურთიერთდამოუკიდებელ 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, რომლებიც განსაზღვრავენ ანდერაიტინგის დეტალურ წესებს თითოეული პროდუქტისთვის. პროტოკოლი 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, „ირაომ“ 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, „ირაომ“ იყენებს გადაზღვევის პროგრამასაც. გადაზღვევის ბიზნესის დიდი ნაწილი ეფუძნება პროპორციულ და გადაზღვევის კვოტაზე/დანაკარგის ექსცედენტზე დამყარებულ პრინციპს, საკუთარ თავზე დატოვებული სადაზღვევო რისკის ლიმიტები კი განსხვავებულია სადაზღვევო პროდუქტების მიმართულებების მიხედვით.

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

რისკების მართვა კომპანიის ოპერაციების მნიშვნელოვანი შემადგენელი ელემენტია. კომპანიის წინაშე არსებული მთავარი გამოწვევა საბაზრო რისკს უკავშირდება, რომელიც მოიცავს საპროცენტო განაკვეთს; სავალუტო, საკრედიტო და ლიკვიდურობის რისკებს.

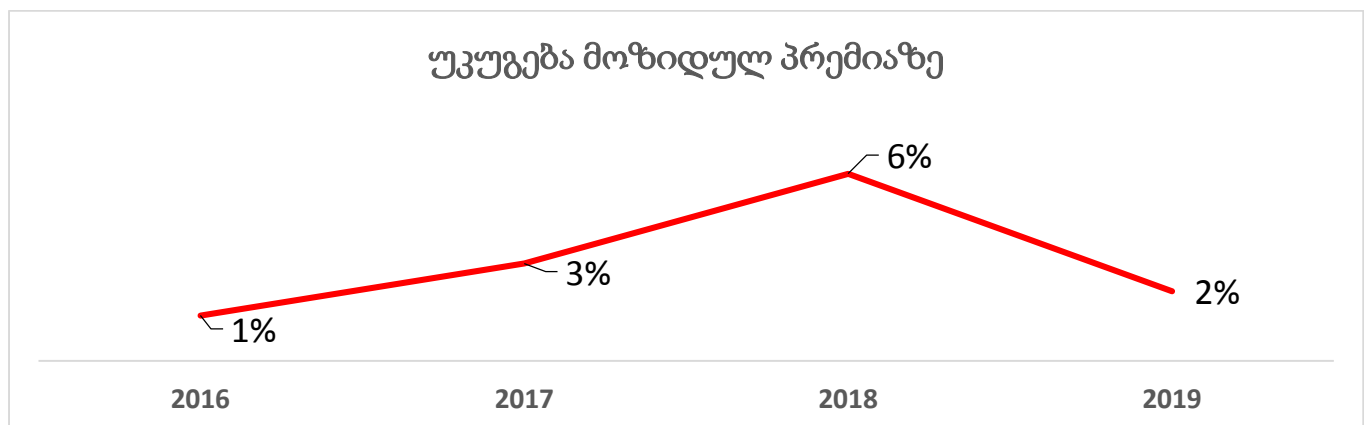
„ირაოს“ რისკების მართვის პოლიტიკის მიზანია კომპანიის წინაშე არსებული რისკების იდენტიფიცირება, ანალიზი და მართვა. ასევე, რისკის დონეების მუდმივი მონიტორინგი და ზღვრების დაცვა. რისკების მართვის პოლიტიკა და პროცედურები რეგულარულად განიხილება, პროდუქტებსა და შეთავაზებულ მომსახურებებში ცვლილებების ასახვისა 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, რომელშიც ყველა თანამშრომელს ესმის თავისი ფუნქცია და ვალდებულება.

## ფინანსური მაჩვენებლები

### უკუგება მოზიდულ პრემიაზე

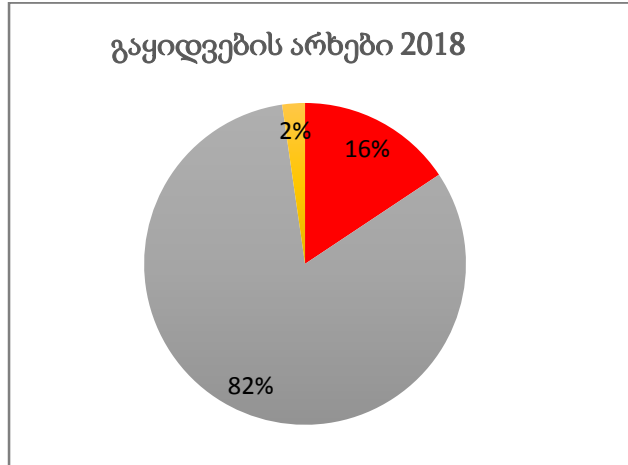
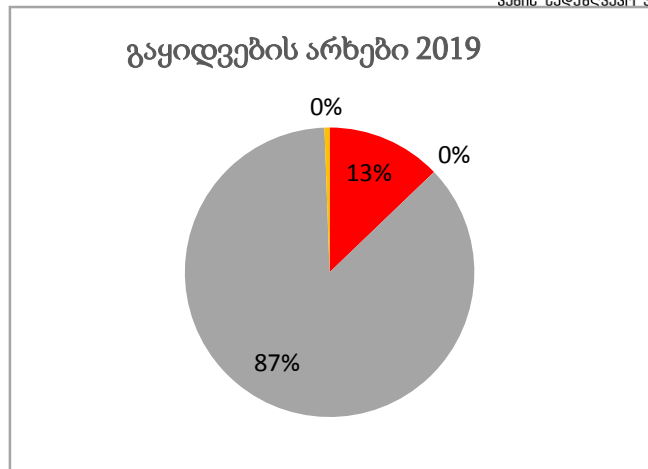
აღნიშნული კოეფიციენტი ცხადყოფს, თუ როგორ იზრდება მოგება წლიდან წლამდე, მოზიდულ პრემიასთან მიმართებაში.

2019 წელს „ირაომ“ გაყიდა არაპროფილური ბიზნესი - „ჯეო ჰოსპიტალსი“, რამაც თავის მხრივ, გავლენა მოახდინა კომპანიის ფინანსურ მაჩვენებლებზე. მოცემულ დიაგრამაზე ასახულია უკუგების მაჩვენებლის დინამიკა 2016 წლიდან 2019 წლამდე. აღსანიშნავია, რომ დიაგრამა არ მოიცავს „ჯეო ჰოსპიტალსის“ გაყიდვით გამოწვეულ ეფექტს.



### გაყიდვების არხები

2019 წელს, 2018 წელთან შედარებით, პორტფელში გაიზარდა პირდაპირი გაყიდვებით მოზიდული პრემია 82%-დან 87%-მდე, სახელმწიფო ტენდერების, ბროკერებისა და აგენტების წილი კი შემცირდა.

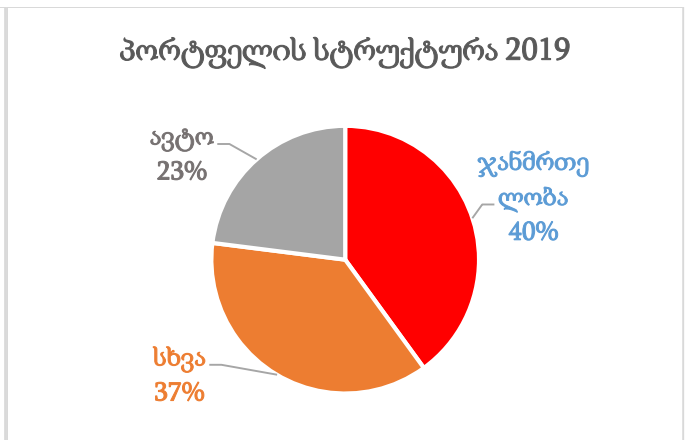
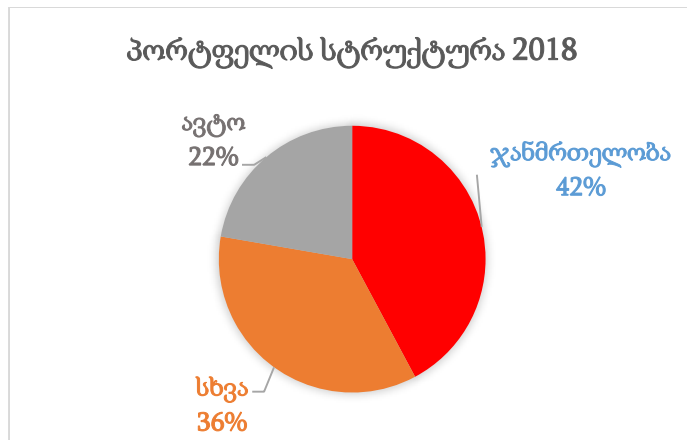


- ბროკერები
- აგენტები
- პირდაპირი გაყიდვები
- სახელმწიფო ტენდერები

### კომპანიის პორტფელი

„ირაოს“ სტრატეგია გულისხმობს მაქსიმალურად დივერსიფიცირებული პორტფელის შექმნას, რაც მოიაზრებს კომპანიის ყველა პროდუქტის წილის მაქსიმალურად დაბალანსებას, როგორც სიცოცხლის, ასევე არასიცოცხლის დაზღვევის მიმართულებით.

პორტფელის სტრუქტურა 2019 წელს შემდეგნაირად გამოიყურებოდა: ჯანმრთელობის დაზღვევის წილი - 40%; ავტო დაზღვევა - 23%; სხვა პროდუქტებს კი პორტფელის 37% უჭირავს.

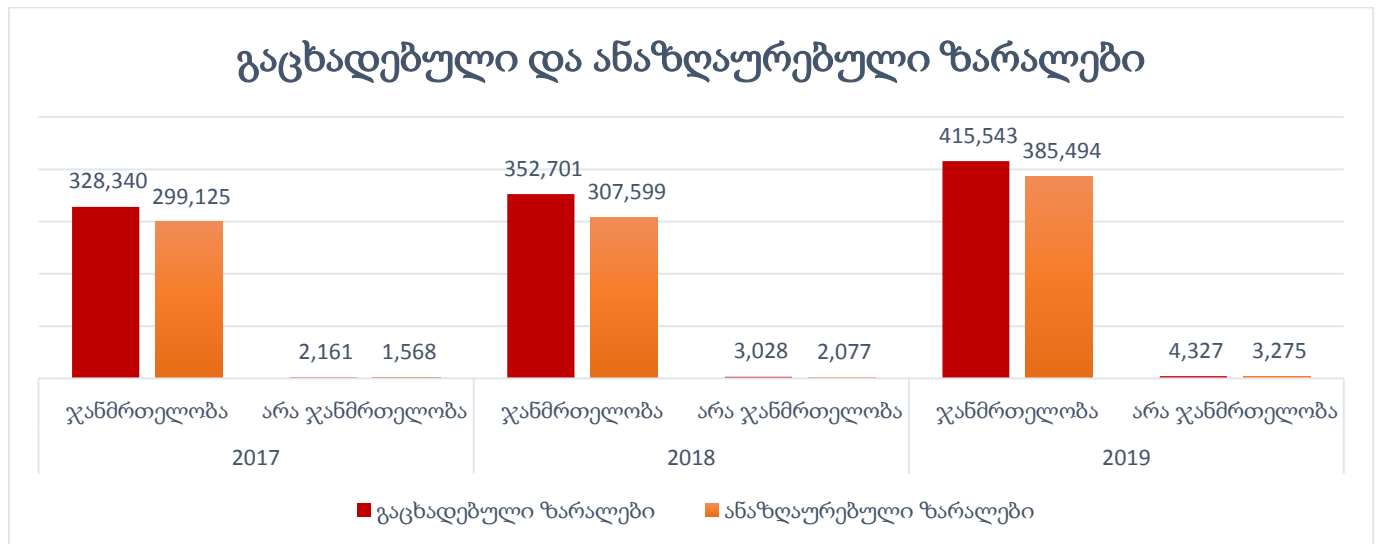




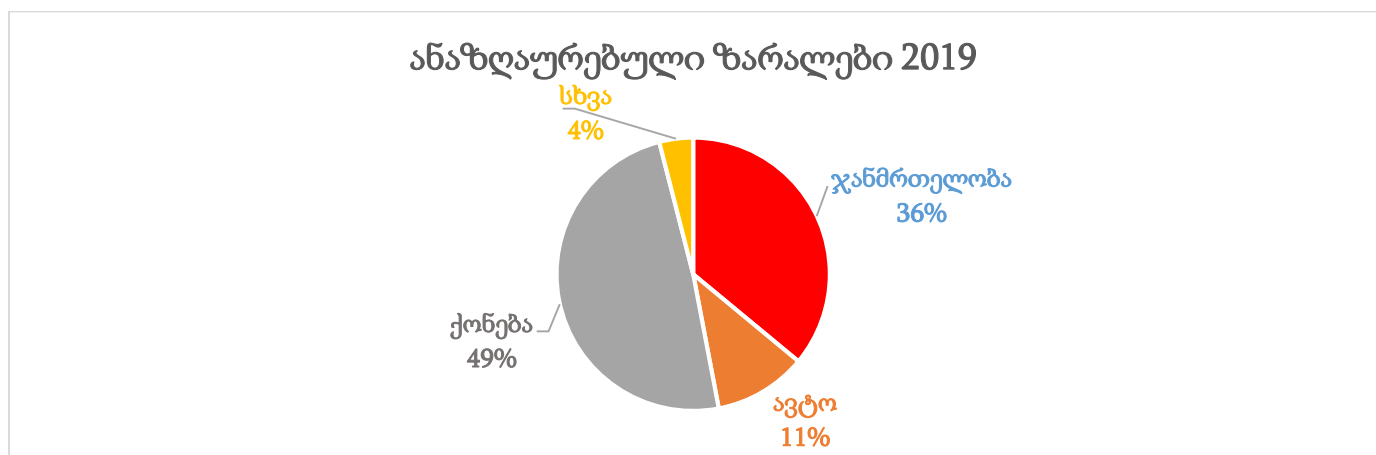
## გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალები

2019 წელს კომპანიაში შემოსული სარჩელებისა და ანაზღაურებული ზარალების მაჩვენებლები შემდეგნაირად გამოიყურება:

კომპანიაში დაფიქსირებული ზარალების რაოდენობა 2019 წელს, გასულ წელთან შედარებით, გაიზარდა სამედიცინო და არასამედიცინო ზარალების კუთხით, ჯამურად მიაღწია 419 870-ს. „ირაომ“ აანაზღაურა 388 769-ს ზარალი.



2019 წელს ანაზღაურებული ზარალების ჯამური ოდენობა 28 მილიონ ლარს აღწევს. გასულ წელთან შედარებით, შემცირდა სამედიცინო ზარალების წილი 70%-დან 36%-მდე, ავტო ზარალების წილი კი - 11%-მდე, ქონების ზარალების წილი საგრძნობლად გაიზარდა, 4%-დან 49%-მდე. სხვა პროდუქტების ზარალების წილი 4%-ს შეადგენს.



## ზარალიანობის კოეფიციენტი

„ირაო“ წლიდან წლამდე აუმჯობესებს ზარალიანობის კოეფიციენტს, რასაც განაპირობებს კომპანიის მხრიდან რისკების სწორი მართვის და ანდერაიტინგის პოლიტიკა. აღსანიშნავია, რომ ზარალიანობის ინდექსის გაუმჯობესების გარდა, „ირაო“ მომხმარებლებისთვის უკეთესი სერვისის შეთავაზებაზეც მუდმივად ზრუნავს, რაც საბოლოო ჯამში, აისახება კომპანიის განვითარებასა და სიძლიერეზე. 2019 წელს შევძელით შეგვენარჩუნებინა ზარალიანობის საუკეთესო მაჩვენებელი.

