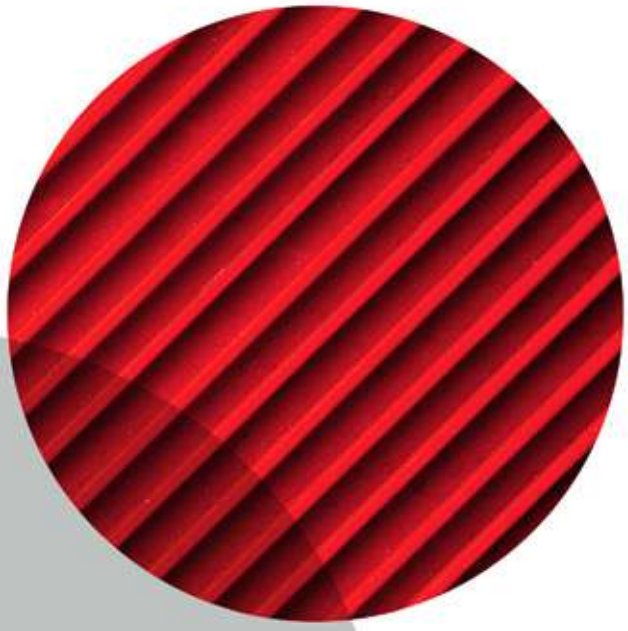
მმართველობის ანგარიში

2020



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

„ირაო“ იყო ერთ-ერთი პირველი კომპანია, რომელიც მუშაობის დისტანციურ რეჟიმზე გადავიდა, რათა თანამშრომლებისა და მომხმარებლების ჯანმრთელობისთვის საფრთხე არ შეექმნა.

ვახტანგ დეკანოსიძე

გენერალური დირექტორი

„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 ჩვენი მომხმარებლებისა და პარტნიორებისთვის საიმედო ფინანსური საყრდენია. ჩვენს კომპანიაში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება რისკების სწორად მართვას, რაც, ზოგადად, სადაზღვევო სფეროსთვის დიდი გამოწვევაა. რისკების მართვის თვალსაზრისით „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ საერთაშორისო გამოცდილება ძალიან გვეხმარება, შედეგად, „ირაოს“ კორპორაციული მართვის სისტემა გამართული და ეფექტიანია.

2020 წელი, ყველა სხვა სფეროს მსგავსად, სადაზღვევო სფეროსთვისაც განსაკუთრებული გამოწვევებით სავსე აღმოჩნდა. COVID–19-ის პანდემიამ საკმაოდ მძიმე გავლენა იქონია სადაზღვევო ბაზრის ზრდასა და განვითარებაზე. ვირუსმა კარდინალურად შეცვალა ჩვენი ყოველდღიურობა, დაგვაყენა ახალი რეალობის წინაშე და ძალიან მოკლე ხანში საკმაოდ მნიშვნელოვანი ცვლილებების გატარება მოითხოვა. „ირაომ“ სტაბილური განვითარების გრძელვადიანი პერსპექტივების სწრაფად გაანალიზებისთანავე დაიწყო ახალ რეალობაზე მორგებული და სრულიად ახალი, უფრო მოქნილი სერვისების დანერგვა. „ირაოს“ მთელი გუნდი გაათმაგებული ძალებით ყოველდღიურად ვცდილობდით, ახალ გამოწვევებთან გამკლავებას, რათა ჩვენი მომხმარებლებისთვის უწყვეტად მიგვეწოდებინა ყველა სერვისი.

„ირაო“ იყო ერთ-ერთი პირველი კომპანია, რომელიც მუშაობის დისტანციურ რეჟიმზე გადავიდა, რათა თანამშრომლებისა და მომხმარებლების ჯანმრთელობისთვის საფრთხე არ შეექმნა.

2020 წლის განმავლობაში ჩვენი ერთ-ერთი ძირითადი ამოცანა იყო ციფრული მიმართულების გაძლიერება, COVID–19-ის პანდემიამ კი უფრო დააჩქარა ჩვენი გეგმების განხორციელება. შედეგად, მომხმარებლებს საკმაოდ სწრაფად შევთავაზეთ დისტანციური სერვისები – დაზღვეულებისთვის ხელმისაწვდომი გავხადეთ ოჯახის ექიმთან დისტანციური კონსულტაცია და მიმართვის მიღება ონლაინ, შევქმენით ახალი პლატფორმა, რითაც ონლაინ ანაზღაურების სერვისი უფრო მეტად გავამარტივეთ.

პანდემიის გამო მოიმატა მომართვიანობამ ჯანმრთელობის სერვისებზე, თუმცა ზოგ სადაზღვევო პროდუქტზე, როგორიცაა, მაგალითად, „სამოგზაურო დაზღვევა“, მოთხოვნის კლება შეინიშნებოდა.

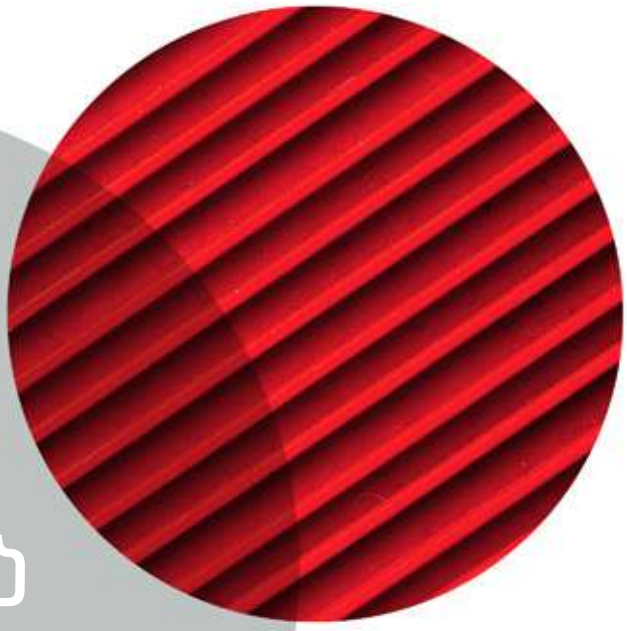
ჩვენ მომხმარებლების ინტერესებზე ვართ ორიენტირებული. მათი მდგომარეობა და კეთილდღეობა ჩვენთვის ძალიან მნიშვნელოვანია. სწორედ ამიტომ „ირაომ“ გადაწყვიტა, COVID–19-ით გამოწვეულ რთულ ვითარებაში გვერდში დასდგომოდა პანდემიით განსაკუთრებით დაზარალებულ კომპანიებსა და ფიზიკურ პირებს და მათ დაზღვევის გადასახადზე საშეღავათო პერიოდი შესთავაზა.

Covid-19-ის აფეთქებას არ მოუხდენია გავლენა კომპანიის ლიკვიდურობის მაჩვენებელზე. 2020 წელს, საერთო ჯამში პანდემიამ არ იქონია არსებითი უარყოფითი გავლენა კომპანიის ფინანსურ მდგომარეობაზე და საოპერაციო შედეგებზე.

დღევანდელი გადმოსახედიდან, სიამაყით შეგვიძლია აღვნიშნოთ, რომ „ირაოს“ 16-წლიანმა გამოცდილებამ საშუალება მოგვცა, თავდაუზოგავი შრომის ფასად, წარმატებით გავმკლავებოდით პანდემიით გამოწვეულ კრიზისს. ვეცადეთ ეს პერიოდი ჩვენს სასარგებლოდ გამოგვეყენებინა, რათა უფრო მეტად განგვევითარებინა და დაგვეხვეწა ჩვენი პროდუქტები და სერვისები. არ ვანელებთ მუშაობის ტემპს, დასახული გვაქვს დიდი გეგმები და ძალიან დიდი იმედი გვაქვს, რომ მომავალში ჩვენს დაზღვეულებს არაერთხელ გავაოცებთ სასიამოვნოდ და მათ ბევრ სიახლესაც შევთავაზებთ.

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 — ამ წლამდე „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.

მისია

ღირებულებები

ხედვა

მისია

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

ხედვა

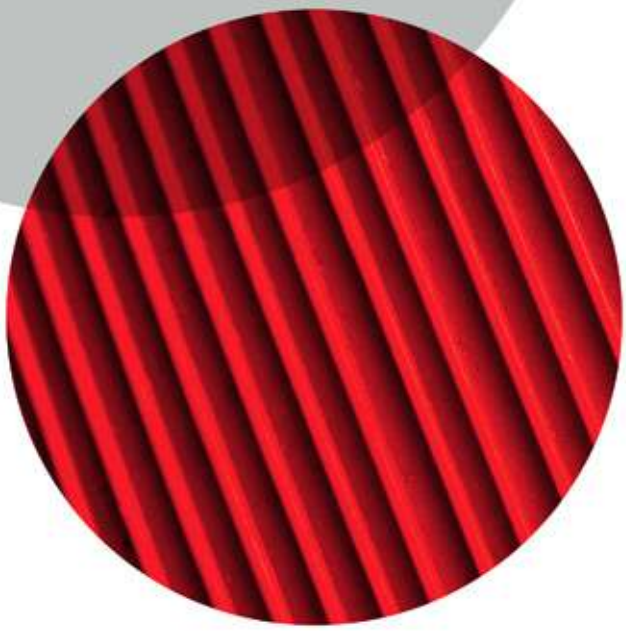
ჩვენ ვქმნით კომპანიას, რომელიც მაღალპროფესიონალური სადაზღვევო სერვისებითა და ურთიერთობის გამორჩეული სტილით, თქვენი გრძელვადიანი და სანდო პარტნიორია.

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), რომელიც ავსტრიისა და ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის უმსხვილესი კორპორაცია გახლავთ. სადაზღვევო სფეროში მისი გამოცდილება თითქმის 200 წელს ითვლის. VIG-ის წინამორბედი კომპანია ჯერ კიდევ 1824 წელს დაარსდა. დასაწყისში ის მხოლოდ ადგილობრივ ბაზარზე საქმიანობდა, მაგრამ წლიდან წლამდე აფართოებდა მასშტაბებს და ამჟამად 30 ქვეყნის 55 სადაზღვევო კომპანიას აერთიანებს. ჯგუფი გამოირჩევა მრავალწლიანი ტრადიციებით, მრავალფეროვნებით, ძლიერი ბრენდებითა და მომხმარებლებთან ახლო ურთიერთობით.

VIG-ში ამჟამად დასაქმებულია 25 000-მდე თანამშრომელი. მისი სათავო ოფისი 1955 წლიდან მდებარეობს ვენაში, ავსტრიის პირველ თანამედროვე ცათამბჯენში, სახელწოდებით „რინგტურმი“. ჯგუფი ემსახურება 22 მილიონზე მეტ მომხმარებელს და ორიენტირებულია მათ საჭიროებებზე. VIG-ის აქციების 70%-ს ფლობს Wiener Städtische Versicherungsverein, ხოლო 30% თავისუფალ მიმოქცევაშია, როგორც ადგილობრივ, ასევე პრაღის 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), საუკეთესო შეფასების მქონე კორპორაციაა.

VIG
VIENNA INSURANCE GROUP

VIG-ის მიერ 2020 წელს მოზიდული პრემია, 2019 წელთან შედარებით, გაიზარდა 0.3%-ით და მიაღწია 10,4 მილიარდ ევროს; წლიური მოგება კი 345,9 მილიონი ევროა, რაც 33,7%-ით ნაკლებია გასული წლის შედეგზე. წლის განმავლობაში VIG-მა განახორციელა 238,2 მლნ. ევროს ინვესტიცია. „ვენის სადაზღვევო ჯგუფი“ მსოფლიოს მასშტაბით 750 საუკეთესო დამსაქმებელს შორისაა.

„ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ ერთ-ერთი მამოძრავებელი პრინციპი კორპორაციული კულტურაა. მისი სურვილი, წევრი კომპანიებისთვის გაეზიარებინა თავისი ღირებულებები, 2018 წელს აისახა დოკუმენტში – „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.

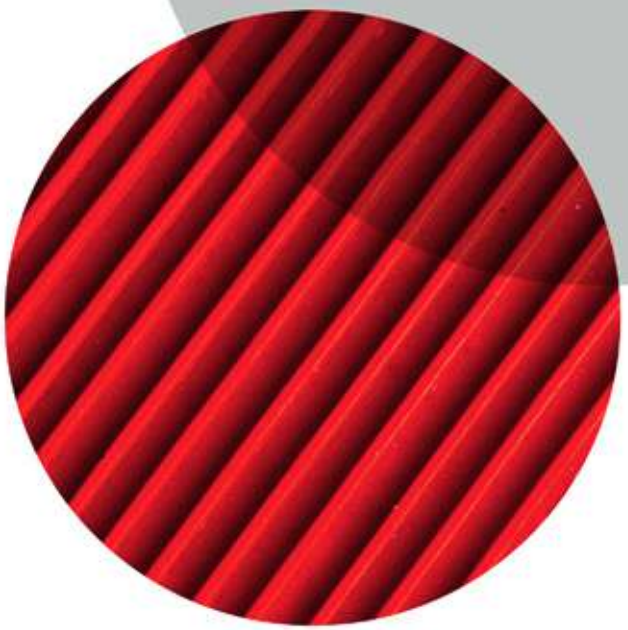
ღირებულებები:

- მრავალფეროვნება
- მომხმარებლებთან სიახლოვე
- პასუხისმგებლობა

კორპორაციული განაცხადი (სლოგანი):

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

სამეთვალყურეო საბჭოს წევრები



2020 წელს ცვლილება განიცადა კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობამ. კერძოდ, 2020 წლის ივლისში სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობას დაემატა მეოთხე წევრი - გერჰარდ ლანერი.

სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა განისაზღვრა შემდეგნაირად:

- გერალდ კლემენსიხი - სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარე
- ერვინ ნაზაროვი - სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარის მოადგილე
- გერჰარდ ლანერი - სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი
- გიორგი კვირიკაძე - სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი

მენეჯმენტ-ბორდის წევრები კი დარჩა უცვლელი:

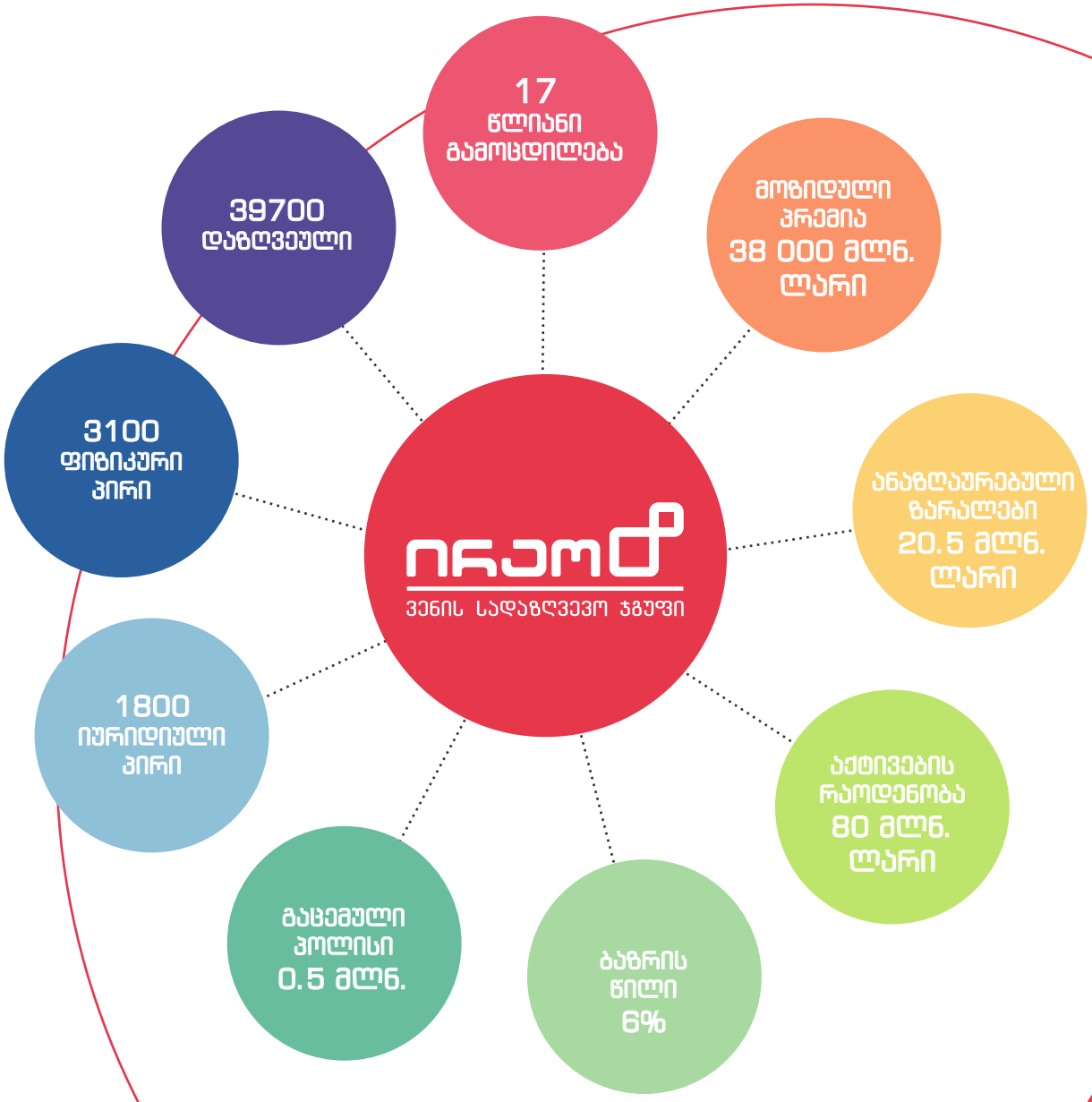
- ვახტანგ დეკანოსიძე - გენერალური დირექტორი
- რამაზ ხვიჩია - ფინანსური დირექტორი
- ანდრო ხუხუნაიშვილი - გაყიდვების და მარკეტინგის დირექტორი

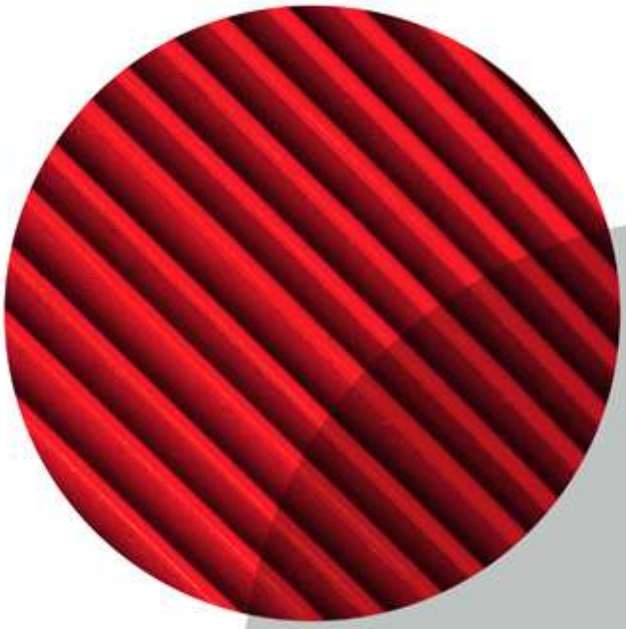
2020 წელს საოპერაციო მიმართულებას ხელმძღვანელობდა საოპერაციო დირექტორი ილია ბაბუციძე, ხოლო სამედიცინო მიმართულებას ხელმძღვანელობდა თამარ ბუწაშვილი.

წლის მიმოხილვა

2020 წლის მდგომარეობით, „ირაოს“ დაზღვევით მოსარგებლე პირთა რაოდენობა გასულ წელთან შედარებით გაიზარდა და 39 700-ს მიაღწია, მთელი წლის განმავლობაში გაცემული **სადაზღვევო პოლისების ჯამურმა რაოდენობამ კი 0.5 მლნ. ლარს გადააჭარბა.** კომპანია მუდამ ცდილობს შეინარჩუნოს ლოიალური კლიენტები, რასაც ადასტურებს გასული წლის სტატისტიკა. მაჩვენებლების მიხედვით, დაზღვეულთა 68%-მა 2020 წელს განაახლა „ირაოსთან“ თანამშრომლობა.

2020 წელს კომპანიის მიერ **მოზიდული პრემია, 2019 წელთან შედარებით, 8%-ით გაიზარდა და 38 მლნ. ლარს გადააჭარბა.** „ირაომ“ წლის განმავლობაში **20.5 მლნ. ლარამდე ოდენობის ზარალი აანაზღაურა**, რომლის ნახევარზე მეტი - 10.7 მლნ. ლარი, სამედიცინო მიმართულებით ანაზღაურებული ზარალია, „ირაოს“ აქტივების რაოდენობა კი 80 მლნ. ლარს გაუტოლდა.





პროდუქტები

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, ტვირთის დაზღვევა და სხვა.

კორპორაციულ სეგმენტში „ირაოს“ წამყვანი პროდუქტი სამედიცინო დაზღვევაა და 2020 წლის მოზიდული პრემიის 44%-ს შეადგენს. კორპორაციული ჯანმრთელობის დაზღვევა მუდმივად განიცდის ცვლილებებს, რათა შეინარჩუნოს კონკურენტუნარიანობა. ჩვენ ვცდილობთ მომხმარებლებს გაუმჯობესებული პაკეტები და ხელსაყრელი პირობები შევთავაზოთ.

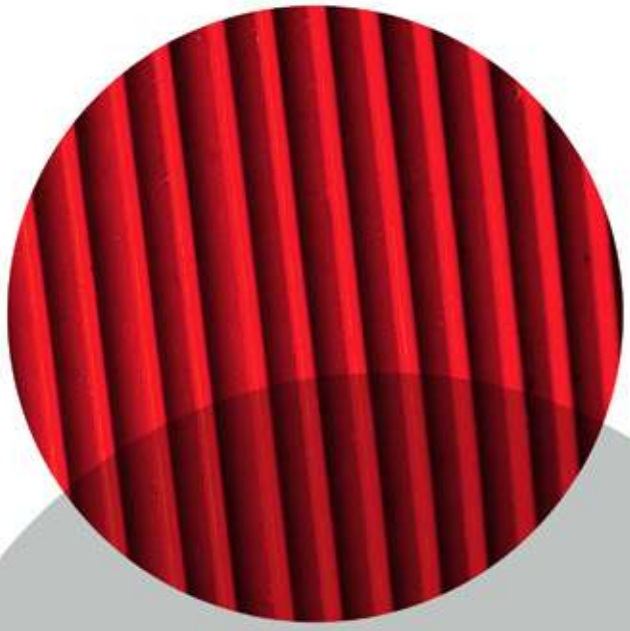
ავტოდაზღვევა „ირაოს“ საცალო სეგმენტის წამყვანი პროდუქტია და მას პორტფელის 19% უჭირავს. კომპანია თითოეულ ავტომფლობელს ინდივიდუალურ პირობებს სთავაზობს.

ქონების დაზღვევა როგორც კორპორაციულ, ასევე საცალო სეგმენტში ერთ-ერთი წამყვანი პროდუქტია. მას კომპანიის პორტფელში მნიშვნელოვანი წილი აქვს – 22%.

2020 წელს „ირაომ“ დანერგა ახალი პროდუქტი – ჯანმრთელობის ინდივიდუალური დაზღვევა „პულსი“, რომელიც ერთ-ერთი საუკეთესო პირობებით გამოირჩევა ქართულ სადაზღვევო ბაზარზე და დაზღვეულებს სთავაზობს ყველა იმ გაუმჯობესებულ სერვისს, რომლითაც სარგებლობენ კორპორაციული ჯანმრთელობის პროდუქტით დაზღვეულები. პროდუქტის შექმნა განაპირობა 2020 წლის განმავლობაში სამედიცინო მომსახურებაზე განსაკუთრებულმა მოთხოვნამ.

მოთხოვნიდან გამომდინარე, 2020 წელს ასევე შევქმენით ჯანმრთელობის დაზღვევის პროდუქტი, რომელიც საქართველოში მყოფი უცხოელი სტუდენტებისთვის გახდა სავალდებულო.

2020 წელს დაიწყო მუშაობა შინაური ცხოველების დაზღვევის პროდუქტზეც. პროდუქტის შეძენა მომხმარებლებისთვის 2021 წლიდან იქნება შესაძლებელი. პოლისი – „ერთგული მეგობარი“, საწყის ეტაპზე გულისხმობს ძაღლების ჯანმრთელობის დაზღვევას, სამომავლოდ კი სხვა შინაური ცხოველების დამატებაც იგეგმება.



მომხმარებელთა მომსახურება

სერვისცენტრები

„ირაოს“ სერვისცენტრში მომხმარებელი იღებს სამედიცინო ხარჯის ანაზღაურებას და ყიდულობს კომპანიის საცალო დაზღვევის პროდუქტებს. კლიენტისთვის სწრაფი და ხარისხიანი მომსახურების შეთავაზება სერვისცენტრის მთავარი ფუნქციაა. გარკვეული დეტალები სერვისცენტრში ყოველწლიურად იცვლება, რაც პროცესების დახვეწასა და დაჩქარებას უწყობს ხელს.

„ირაო“ წარმოდგენილია სათავო ოფისით და 1 სერვისცენტრით თბილისში, ხოლო რეგიონებში – 6 ფილიალით: ბათუმში, ქუთაისში, ზუგდიდში, ახალციხეში, თელავსა და მარნეულში, 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;

2020 წლის 10 მარტს კორონავირუსის პირველი შემთხვევების დაფიქსირებისთანავე, თანამშრომლებისა და დაზღვეულების ჯანმრთელობის უსაფრთხოების მიზნით, სერვისცენტრებმა შეწყვიტა მომხმარებლების მიღება და დისტანციურ სამუშაო რეჟიმზე გადავიდა. ეს გარემოება ჩვენი ბენეფიციარებისათვის ხელისშემშლელი რომ არ ყოფილიყო, სერვისცენტრებთან დამონტაჟდა სპეციალური ყუთები, რომლებშიც მომხმარებლებს შეუძლიათ ასანაზღაურებელი დოკუმენტების მოთავსება. პარალელურ რეჟიმში კომპანიამ დაიწყო ზრუნვა, რათა სერვისცენტრები აღჭურვილიყო ყველა საჭირო ინვენტარით, რაც საჭირო იყო უსაფრთხო გარემოს შესაქმნელად. 2020 წლის ივნისში სერვისცენტრებმა განაახლა დაზღვეულების მიღება უსაფრთხოების რეკომენდაციებისა და რეგულაციების სრული დაცვით. თუმცა ქვეყანაში არსებული ეპიდსიტუაციიდან გამომდინარე 2020 წლის სექტემბერში კვლავ საჭირო გახდა დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლა. ამჟამად დაზღვეულთა უმრავლესობა მომსახურებას იღებს ირაოს ონლაინპლატფორმის მეშვეობით. მცირე ნაწილს კი, ვისთვისაც პრიორიტეტულია ორიგინალი დოკუმენტაციის წარმოდგენა, კვლავ ვთავაზობთ დოკუმენტების ფიზიკურად წარდგენას.

ოჯახის ექიმების მომსახურება

ქვეყნის მასშტაბით კომპანია ემსახურება 40 000-მდე დაზღვეულ პირს 36 ლოკაციაზე. „ირაოს“ სამედიცინო მომსახურებით სარგებლობა საქართველოს თითქმის ყველა რეგიონშია შესაძლებელი. 2020 წელს გაფართოვდა „ირაოს“ ოჯახის ექიმების დისლოკაციის ადგილები თბილისში და დღეისათვის მათი მომსახურების მიღება შესაძლებელია 8 მოწინავე კლინიკაში: „კურაციო“, „ხეჩინაშვილის სახელობის საუნივერსიტეტო კლინიკა“, „მედიქალ ჰაუსი“, „დავით ტატიშვილის ჯანმრთელობის ცენტრი“ (ვაკის, ისნის, პეკინის გამზირის, სანდრო ეულისა და მარიჯანის ქუჩების ფილიალები).

„ირაოს“ ოჯახის ექიმის სერვისით სარგებლობა, თბილისის გარდა, შესაძლებელია ბათუმის ონკოლოგიურ კლინიკაში და ქუთაისში – კლინიკა „ლჯ“-ში. სამედიცინო მომსახურების მიღება დაზღვეულებს შეუძლიათ არა მხოლოდ კომპანიის ოჯახის ექიმთან, არამედ „ირაოს“ პარტნიორ კლინიკებშიც. სამედიცინო მომსახურების მიღება „ირაოს“ დაზღვეულებისთვის საქართველოს მასშტაბით 25 რაიონშია შესაძლებელი, ესენია: მარნეული, გარდაბანი, ბორჯომი, სამტრედია, ზესტაფონი, ხონი, გურჯაანი, დუშეთი, ქიათურა, რუსთავი, გორი, ფოთი, ახალციხე, ხაშური, ყაზბეგი, თელავი, ოზურგეთი, ჩოხატაური, ზუგდიდი, ონი, საჩხერე, მცხეთა, ყვარელი, ამბროლაური, მესტია.

2020 წელს, პანდემიიდან გამომდინარე, „ირაოში“ დაინერგა ოჯახის ექიმთან დისტანციური კონსულტაციის სერვისი. აღსანიშნავია, რომ 2020 წლის განმავლობაში „ირაოს“ ოჯახის ექიმებმა 120 ათასამდე კონსულტაცია ჩაატარეს, აქედან 50% კი დისტანციურ რეჟიმში განხორციელდა.

საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი

„ირაოს“ საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი 24-საათიან რეჟიმში მუშაობს და არსებულ თუ პოტენციურ მომხმარებლებს შესაბამის მომსახურებას უწევს.
2020 წელს, ქვეყანაში არსებული პანდემიის ფონზე, საინფორმაციო-სატელეფონო მომსახურების ცენტრსაც განსაკუთრებულ გამოწვევებთან მოუწია გამკლავება. მომართვიანობის გაზრდის მიუხედავად, კომპანიის პოლიტიკის შესაბამისად, მაქსიმალურად შენარჩუნდა გამოტოვებული ზარების, შემოსული ზარების დაყოვნებისა და საუბრის საშუალო ხანგრძლივობის სტანდარტული მაჩვენებლები. 2020 წელს ცხელ ხაზზე სულ 207 437 ზარი შემოვიდა.

ადამიანური რესურსის მხრივ აღსანიშნავია, რომ კომპანიიდან კადრების გადინება გასული წლების მსგავსად კვლავ 0%-ია, რაც ოპერატორების პროფესიონალიზმისა და კვალიფიციურობის უტყუარი დასტურია. ისიც ხაზგასასმელია, რომ სადაზღვევო პორტფელის ზრდის პარალელურად შეფასდა ოპერატორთა გუნდის მუშაობა პროფესიონალიზმის, სტანდარტების დაცვის, კეთილგანწყობისა და ინფორმაციის ამომწურავად მიწოდების კრიტერიუმების მიხედვით. მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის შედეგი 97%-ია, რაც საკმაოდ მაღალი მაჩვენებელია.

2020 წლის განმავლობაში მოხდა პროცესების ოპტიმიზაცია. ამან ხელი შეუწყო საუბრის ხანგრძლივობის, მოცდის პერიოდსა და გამოტოვებული ზარების რაოდენობის შემცირებას, რაც აისახა კლიენტების კმაყოფილების ზრდაზე.

2021 წელს დაგეგმილია ახალი ფუნქციონალური ჩატის დამატება, რაც ჩვენს მომხმარებლებს საშუალებას მისცემს დამატებითი, ახალი ონლაინ საკომუნიკაციო არხით მიიღონ მათთვის სასურველი ინფორმაცია, რაც კიდევ უფრო მოქნილს, მარტივს და ხელმისაწვდომს გახდის ჩვენს სადაზღვევო სერვისებს.

207 437

შემოსული ზარი

მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

„ირაო“ მუდმივად ზრუნავს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე, შესაბამისად ყოველწლიურად იგეგმება და ხორციელდება სხვადასხვა პროექტი, რომელიც საბოლოო ჯამში უზრუნველყოფს მომხმარებლებისთვის მკვეთრად გაუმჯობესებული მომსახურების შეთავაზებას.

ხარისხის გაუმჯობესებაზე ზრუნვა 2020 წლის განსაკუთრებულ გამოწვევად იქცა, რადგან COVID–19-ის გავრცელებამ და მსოფლიო პანდემიამ, მნიშვნელოვანი გავლენა იქონია დაზღვეულთათვის სადაზღვევო სერვისის მიწოდებაზე. 2020 წლის პირველივე კვარტალში მოგვიწია ახალი რეალობისთვის მოგვერგო კომპანიის მიერ დაგეგმილი პროექტები და მთავარ ორიენტირებად დარჩენილიყო მაღალი ხარისხის მომსახურების მიწოდება და დაზღვეულების დისტანციური მომსახურება.

„ირაომ“ უმოკლეს დროში დანერგა ტექნიკურად სრულად გამართული, დისტანციური სერვისები. ჩვენს დაზღვეულებს შევთავაზეთ ონლაინ ანაზღაურების სერვისი ნებისმიერი ოდენობის თანხაზე. დაზღვეულებისთვის ხელმისაწვდომი გავხადეთ ოჯახის ექიმთან დისტანციური კონსულტაცია და მიმართვის მიღება ონლაინ.

2020 წელს დაინერგა სხვადასხვა ტიპის ციფრული და თანამედროვე მიდგომები, რაც დაზღვევის პროცესის გამარტივებას უწყობს ხელს, კერძოდ:

- 2020 წლის სექტემბრიდან ამოქმედდა ონლაინპორტალი – „პირადი სივრცე“. მისი მეშვეობით მომხმარებელს საშუალება აქვს ონლაინ, ნებისმიერი ლოკაციიდან, მარტივად ატვირთოს მიღებული სამედიცინო მომსახურების დამადასტურებელი დოკუმენტაცია და მიიღოს შესაბამისი სამედიცინო (ამბულატორია, სტომატოლოგია) ხარჯების ანაზღაურება. წლის განმავლობაში ონლაინპლატფორმის მეშვეობით ანაზღაურება 25000-მდე ადამიანმა მიიღო. პორტალის მეშვეობით დაზღვეულს ასევე შეუძლია მოითხოვოს საგარანტიო ფურცელი – ოპერაციის დაფინანსების შესახებ ცნობა, რომელსაც იგი მიიღებს სასურველი, ელექტრონული თუ არაელექტრონული, სახით; აღნიშნული მოდული საკმაოდ მოსახერხებელი და მარტივია მომხმარებლებისთვის, რასაც პორტალის საშუალებით გაცემული საგარანტიო წერილების რაოდენობაც მოწმობს. აგვისტოს ჩათვლით, პორტალის შექმნამდე, ჯამში 365 საგარანტიო წერილი გაიცა, წლის ბოლომდე კი ახალი პორტალის დახმარებით სერვისის მიწოდება გამარტივდა და საგარანტიო წერილების რაოდენობა 960-მდე გაიზარდა. ამავე პორტალის მეშვეობით დაზღვეულს შესაძლებლობა აქვს გამოგზავნოს მისთვის აქტუალური შეკითხვები მიღებულ მომსახურებასთან დაკავშირებით და მიიღოს პასუხი უსწრაფესი გზით; აღნიშნული პლატფორმა განსაკუთრებით ხელსაყრელი აღმოჩნდა პანდემიის პირობებში, დისტანციურ სამუშაო რეჟიმში ყოფნის დროს, რადგან ჩვენმა მომხმარებლებმა სახლიდან გაუსვლელად, შეუფერხებლად და მარტივად შეძლეს სასურველი მომსახურების მიღება.

2021 წელს დაგეგმილია „პირადი სივრცის“ პორტალის განვითარება და ისეთი სერვისების დამატება, როგორიცაა პოლისის პირობებისა და ლიმიტების ნახვის შესაძლებლობა, ოჯახის ექიმთან ვიზიტზე ჩაწერა, მიმართვის მოთხოვნა და ა.შ. 2021 წლისთვის იგეგმება მობილური აპლიკაციის დანერგვაც, რათა უფრო ხელმისაწვდომი და კომფორტული გავხადოთ ჩვენი დისტანციური სერვისები;

- ვებგვერდზე online.irao.ge ხელმისაწვდომია 3 სადაზღვევო პროდუქტის შეძენა (სამოგზაურო დაზღვევა, ავტომფლობელთა მესამე პირის წინაშე პასუხისმგებლობის დაზღვევა, სამოგზაურო დაზღვევა);

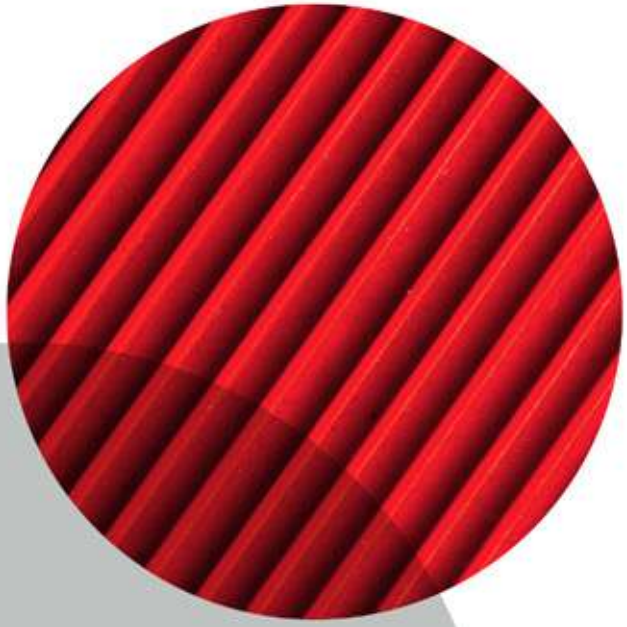
- COVID–19-ის პანდემიიდან გამომდინარე დაზღვეულებს ოპერატიულად და დაჩქარებული წესით შევთავაზეთ ოჯახის ექიმის დისტანციური სამედიცინო მომსახურება, რომლის ფარგლებშიც პაციენტებს შეუძლიათ ცხელი ხაზის მეშვეობით ჩაეწერონ ექიმთან დისტანციურ კონსულტაციაზე და ასევე ელექტრონული ფორმით მიიღონ მიმართვები, როგორც მედიკამენტებზე, ასევე მათთვის სასურველ კლინიკაში სპეციალისტის მომსახურებასა თუ დიაგნოსტიკურ კვლევებზე;

- საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს მიერ დადგენილი რეგულაციის თანახმად, „ირაო“ აქტიურად მონაწილეობს COVID–19-ის საეჭვო შემთხვევების და ინფიცირებული პაციენტების მართვაში. სახელმწიფოს მიერ დადგენილი გაიდლაინის მიხედვით მოხდა „ირაოს“ ოჯახის ექიმების გადამზადება და მათი ჩართვა ინფიცირებულთა მკურნალობაში. „ირაო“, ასევე აქტიურად ჩაერთო COVID–19-ის შემდგომი გართულებების მქონე დაზღვეულების მართვასა და მკურნალობაშიც;

- სამედიცინო დაზღვევის კორპორაციული კლიენტებისთვის შეიქმნა სამსახური, რომლის უშუალო მოვალეობაა მოემსახუროს დაზღვეული ორგანიზაციის თითოეულ თანამშრომელს და შესთავაზოს ერთგვარი ექსკლუზიური სერვისი. თითოეულ კომპანიას ყავს კორპორაციული მენეჯერი, რომელთან მიმართვის და უშუალო კომუნიკაციის შესაძლებლობა ექნება ნებისმიერ დაზღვეულს. კორპორაციული მენეჯერი დაეხმარება დაზღვეულებს აქტუალური საკითხების გადაწყვეტაში, უპასუხებს შეკითხვებს ანაზღაურებასა და სხვა მათთვის საინტერესო თემებთან დაკავშირებით;

- 2020 წელს წარმატებით დასრულდა მუშაობა სამედიცინო დეკლარაციაში ავტომატური შეტყობინებების მოდულის დანერგვაზე, რომლის ფარგლებშიც დაზღვეული დროულად იღებს საჭირო ინფორმაციას. ეს სერვისი გულისხმობს დაზღვეულის ინფორმირებას სამედიცინო მომსახურების ანაზღაურების ყველა ეტაპზე. დაზღვეულს ეგზავნება მოკლე ტექსტური შეტყობინება (SMS) დოკუმენტაციის მიღების, ანაზღაურების ვადების, ასანაზღაურებელი თანხის, უარის შემთხვევაში კი – მიზეზის შესახებ;

- 2020 წელს ასევე წარმატებით დასრულდა ფიზიკური პირის კასკოსა და ქონების დაზღვევის სიტყვიერი ფორმულირებების (Wording) გაციფრულება პროექტის ფარგლებში კლიენტს, ავტოდაზღვევისა და ქონების დაზღვევის პოლისის შეძენისას, ავტომატურად, ელექტრონულად ეგზავნება პროდუქტის შესაბამისი სიტყვიერი ფორმულირება, დამზღვევის მიერ განაცხადში დაფიქსირებულ ელფოსტაზე. სიტყვიერი ფორმულირების ჰიპერბმული, მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით, იგზავნება დამზღვევის მობილური ტელეფონის ნომერზეც.



სოციალური პროექტები

„ირაოში“ კორპორაციულ სოციალურ პასუხისმგებლობას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება. ამ მიმართულებით კომპანია სრულად იზიარებს „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ ტრადიციებსა და ღირებულებებს. VIG-ის ორსაუკუნოვანი კორპორაციული ისტორია დასაწყისიდანვე განმსჭვალული იყო სოციალური სულისკვეთებით, შესაბამისად, კორპორაცია მის წევრ კომპანიებსაც მოუწოდებს სოციალურ პროექტებში აქტიური ჩართულობისკენ. ჯგუფის ინიციატივით 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 განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე ბავშვებზეა მიმართული. 2014 წლიდან „ირაო“ თანამშრომლობს „ბერი ანდრიას ფონდთან“, რომელიც მფარველობს არასრულწლოვან ონკოპაციენტებს, ეხმარება მათ გამოჯანმრთელებასა და რეაბილიტაციაში. ფონდის მიმდინარე პროექტი არის ამიერკავკასიაში პირველი სარეაბილიტაციო სახლის მშენებლობა, რომელშიც „ირაოს“ განსაკუთრებული წვლილი მიუძღვის. 2020 წელს „ირაომ“ გაარემონტა და აღჭურა სარეაბილიტაციო სახლის ერთ-ერთი ოთახი.

2020 წელს „ირაო“ გახდა პროექტ „ბუს“ პარტნიორი და მხარი დაუჭირა განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე პირებს. "ბუ" საქართველოში პირველი სოციალური საწარმოა, რომელიც ეხმარება განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე პირებს საზოგადოებასთან ინტეგრაციაში, ასაქმებს მათ და ქმნის ქართულ პროდუქტს – ეკოლოგიურად სუფთა ხის სათამაშოებსა თუ სხვა ნივთებს. 2020 წელს „ირაომ“ სწორედ ამ საწარმოში გამართა სოციალური აქტივობის დღე, რომლის ფარგლებშიც „ირაოს“ რამდენიმე თანამშრომელი ბავშვებთან ერთად (რეგულაციების დაცვით) ესტუმრა საწარმოს და მის ბენეფიციარებთან ერთად შექმნა ხის ნაკეთობები. ეს ნაკეთობები გაიყიდება „ბუს“ საიტზე, შემოსული თანხა კი სრულად მოხმარდება საწარმოს ბენეფიციარების ჯანმრთელობასა და განათლებას.

2020 წლის მარტში, პანდემიის დასაწყისში, „ირაო“ შეუერთდა MGroup-ის პროექტს, რომელიც რისკ ჯგუფში შემავალი ხანდაზმულების საკვებით უზრუნველყოფას ითვალისწინებდა. ჯანმრთელობის უკეთ დაცვისა და საზოგადოებრივი თავშეყრის ადგილებში მისვლისას ინფიცირების გაზრდილი საფრთხის თავიდან ასაცილებლად, „ირაომ“ ჰოსპის „ფერისცვალების“ ბენეფიციარებს ინდივიდუალური კონტეინერებით მიართვა მათთვის სპეციალურად მომზადებული სადილი.

mgroup ირაო
ვენის სადაზღვევო ჯგუფი

ადამიანური რესურსები

2020 წლის გამოწვევებმა გავლენა იქონია კომპანიის თითოეულ თანამშრომელზეც და გუნდი კიდევ უფრო გააძლიერა. „ირაომ“ ძალიან სწრაფად შეძლო ახალ რეალობასთან ადაპტაცია და ერთ-ერთი პირველი კომპანია იყო, რომელიც მუშაობის დისტანციურ რეჟიმზე გადავიდა, რათა თანამშრომლების ჯანმრთელობას საფრთხე არ შექმნოდა.
ქვეყანაში არსებული მძიმე ეკონომიკური ფონის მიუხედავად, „ირაოს“ ყველა თანამშრომელი უკლებლივ დაუბრუნდა ჩვეულ სამუშაო რეჟიმს. უაღრესად მნიშვნელოვანია ისიც, რომ კრიზისს არცერთ ეტაპზე არ უმოქმედია მათ ანაზღაურებაზე. გარდა ამისა, „ირაოს“ გაყიდვების გუნდში მნიშვნელოვანი ზრდა და გაძლიერება იგეგმება.

ჩვეულ რეჟიმში დაბრუნების მიუხედავად, „ირაომ“ თანამშრომლებს ახალი სამუშაო გრაფიკი შესთავაზა. სამუშაო საათების მოქნილი განრიგი კომპანიაში პანდემიამდეც არსებობდა, თუმცა ამჯერად, თანამშრომლებს მეტი ლავირების შესაძლებლობა მიეცათ. მათ საშუალება აქვთ, საკუთარი სურვილით აირჩიონ სამუშაო ლოკაცია და განრიგი – იმუშაონ დისტანციურად ან ოფისიდან, ცვლებში ან სასურველი გრაფიკით. მოქნილი სამუშაო გრაფიკი კომპანიის ერთ-ერთ მთავარ ღირებულებას – მრავალფეროვნებას წარმოაჩენს, რაც სხვა ფასეულობებთან ერთად დაბალანსებულ პირად და კარიერულ ცხოვრებასაც გულისხმობს.

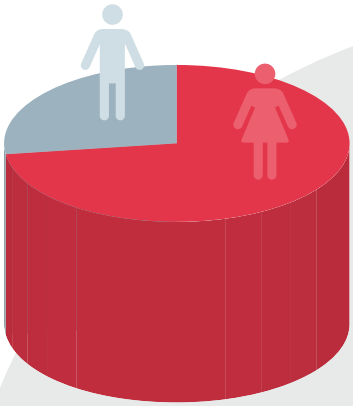
დისტანციური მუშაობის სამი თვე „ირაოსთვის“ ახალი შესაძლებლობების აღმოჩენის საშუალება გახდა და მრავალფეროვან გამოცდილებად იქცა. კრიზისის მიუხედავად, კომპანიამ შეძლო თანამშრომლების შენარჩუნება და უფრო მასშტაბური ციფრული სერვისების დანერგვით ფუნქციონირების ახალ ეტაპზე გადავიდა, რომლის გაძლიერებაც აქტიურად იგეგმება.

2020 წელს ახალი თანამშრომლებისთვის ადაპტაციის პროცესის ხელშესაწყობად და კომპანიაში მენტორთა როლის გასაძლიერებლად დაიწყო პროექტი სახელწოდებით „ბადი“, რომლის მიზანია:

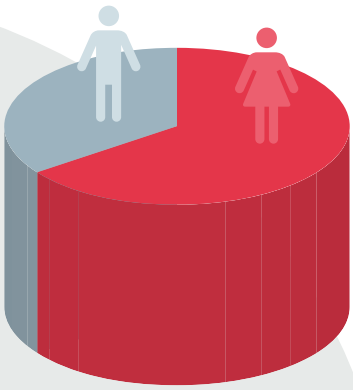
- ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის ხელშეწყობა;
- გადინების მაჩვენებლის შემცირება;
- ტალანტების შენარჩუნება;
- გუნდურობის ხელშეწყობა;
- მენტორთა როგორც პოტენციური მენეჯერების განვითარება;
- ინფორმაციის გამტარობის/გაზიარების გაუმჯობესება;

2020 წელს, მიუხედავად პანდემიისა, თანამშრომლების რაოდენობა თითქმის არ შეცვლილა და წლის ბოლოს კომპანიაში 287 ადამიანი იყო დასაქმებული.

„ირაოს“ კორპორაციული კულტურის ნაწილია კომპანიაში არსებული ტალანტების აღმოჩენა, მათი აღიარება და დაწინაურება. ამ თვალსაზრისით არც გასული წელი იყო გამონაკლისი, 2020 წელს დაწინაურდა 48 თანამშრომელი. რამდენიმე მნიშვნელოვანი მენეჯერული პოზიცია გარე რესურსებით შეივსო და სხვა კომპანიიდან გადმოყვანილი 5 გამოცდილი თანამშრომელი შეემატა გუნდს.



„ირაოში“ მომუშავე თანამშრომლების 73% - ს შეადგენენ ქალები, ხოლო 27%-ს – კაცები.



საშუალო რგოლის მენეჯმენტში 65% ქალია, 35% კი – კაცი.

2020 წელს, ეპიდსიტუაციის გამო პერიოდული შეზღუდვების მიუხედავად, კომპანიამ დააფინანსა და ჩაატარა ტრენინგები. ადგილზე და დისტანციურად მოწყობილმა ტრენინგებმა შეადგინა 618 სატრენინგო დღე.

2020 წელს 10 თანამშრომელს შეუსრულდა კომპანიაში მუშაობის 10 წელი.

ორგანიზაციაში მუშაობის საშუალო სტაჟი არის 3,8 წელი, თანამშრომლების საშუალო ასაკი კი – 33 წელი.

საკანონმდებლო ცვლილებები, პოლიტიკები და რეგულაციები

2020 წელს კანონმდებლობაში შევიდა გარკვეული ცვლილებები, რომლებიც აისახა კომპანიის სადაზღვევო საქმიანობაზე:

- 2020 წლის 10 სექტემბერს ძალაში შევიდა „საქართველოს ტერიტორიაზე უცხოელი და მოქალაქეობის არმქონე სტუდენტის ჯანმრთელობისა და უბედური შემთხვევის დაზღვევის პირობებისა და წესის განსაზღვრის შესახებ“ საქართველოს მთავრობის დადგენილება №572.

- „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ რეგულაციების შესაბამისად 2020 წელს კომპანიაში დამტკიცდა „დოკუმენტაციის მართვის გაიდლაინი“. გაიდლაინის მიზანია კომპანიაში დოკუმენტაციის მართვის სწორი პროცესის დანერგვა.

ძირითადი რისკები და საგანგებო სიტუაციების მართვა

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

სადაზღვევო კონტრაქტებისთვის რისკი წარმოიშვება 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. ანდერაიტინგის მიერ ხდება რისკის შესაბამისი ტარიფის შეთავაზება; მეორე მეთოდი გახლავთ 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.

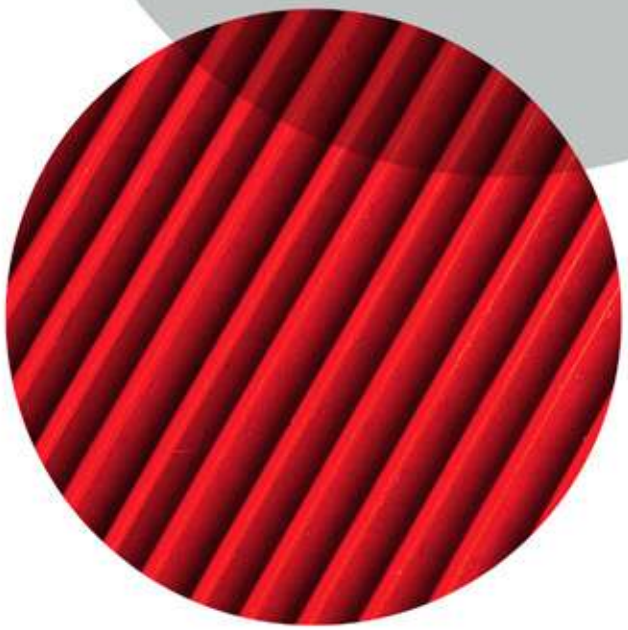
სადაზღვევო რისკის შემცირების მიზნით, „ირაო“ იყენებს გადაზღვევის პროგრამასაც. გადაზღვევის ბიზნესის დიდი ნაწილი ეფუძნება პროპორციულ და გადაზღვევის კვოტაზე/დანაკარგის ექსცედენტზე დამყარებულ პრინციპს, საკუთარ თავზე აღებული სადაზღვევო რისკის ლიმიტები კი განსხვავებულია სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით.

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.

„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.

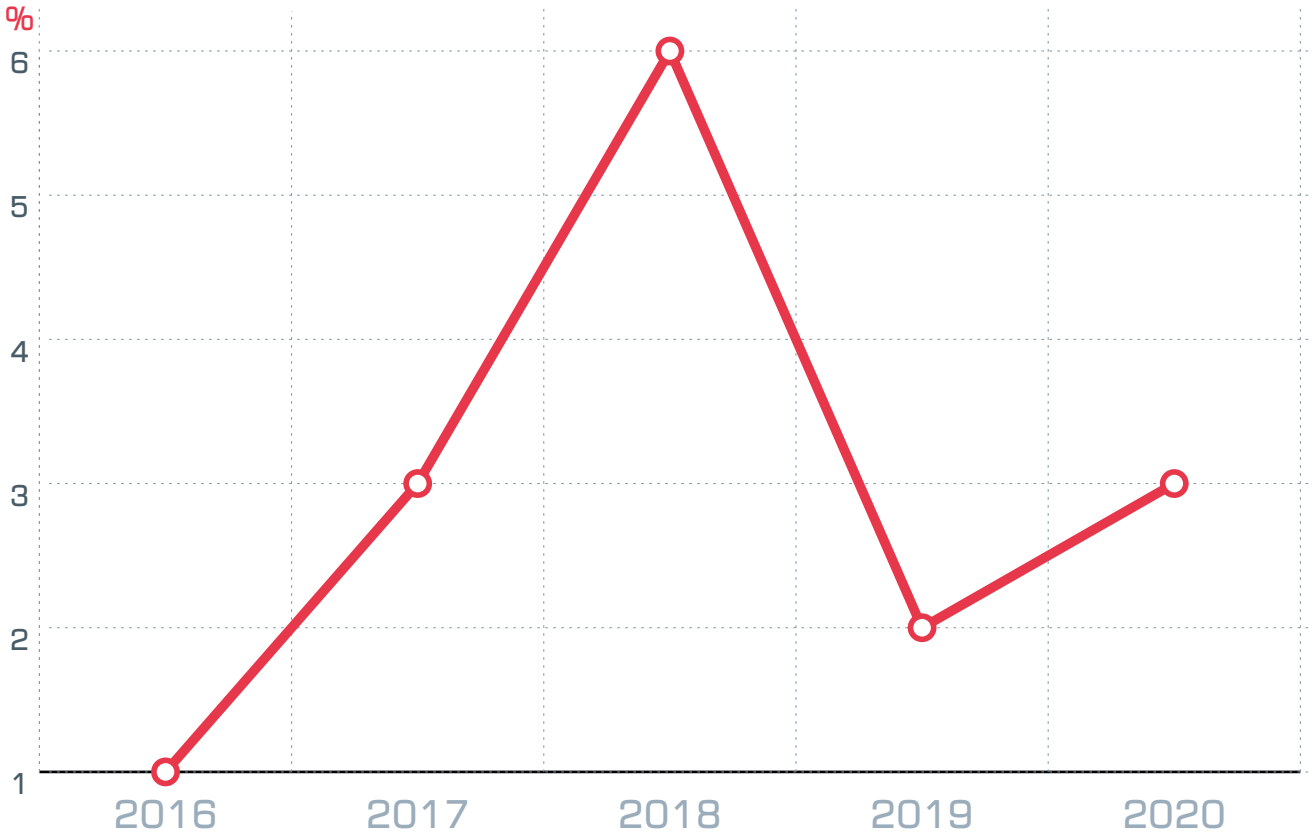
ფინანსური მაჩვენებლები



უკუგება მოზიდულ პრემიაზე

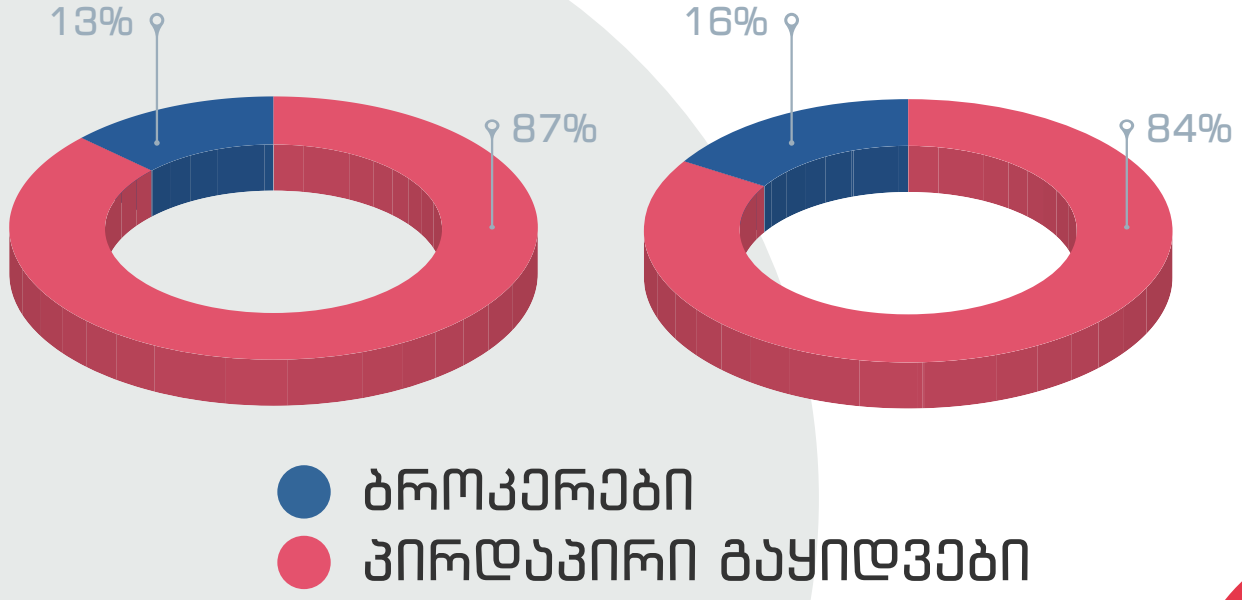
აღნიშნული კოეფიციენტი ცხადყოფს, თუ როგორ იზრდება მოგება წლიდან წლამდე, მოზიდულ პრემიასთან მიმართებაში.

დიაგრამაზე ასახულია უკუგების მაჩვენებლის დინამიკა 2016 წლიდან 2020 წლამდე.



გაყიდვების არხები

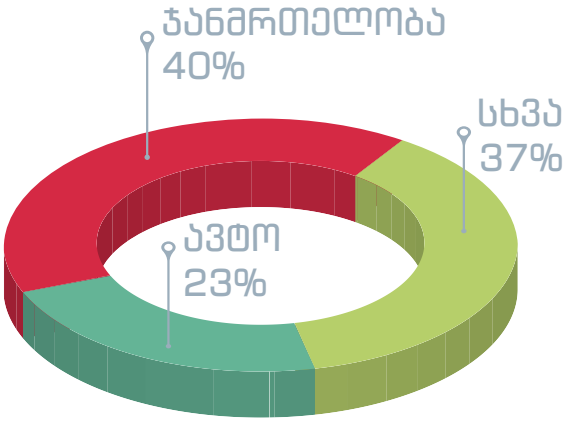
2020 წელს, 2019 წელთან შედარებით, პორტფელში გაიზარდა ბროკერების მეშვეობით მოზიდული პრემია 13%-დან 16%-მდე, პირდაპირი გაყიდვების წილი კი შემცირდა 87%-დან 84%-მდე.



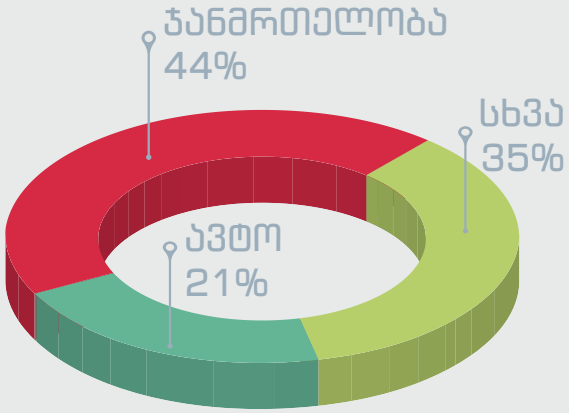
კომპანიის პორტფელი

„ირაოს“ სტრატეგია მაქსიმალურად დივერსიფიცირებული პორტფელის ქონაა, რაც მოიაზრებს კომპანიის ძირითადი პროდუქტების დაბალანსებულ განაწილებას.
პორტფელში გასულ წელთან შედარებით, მცირედით გაიზარდა ჯანმრთელობის დაზღვევის წილი – 40%-დან 44%-მდე, ავტოდაზღვევისა და სხვა პროდუქტების წილი კი ოდნავ შემცირდა.

პორტფელის სტრუქტურა



2019



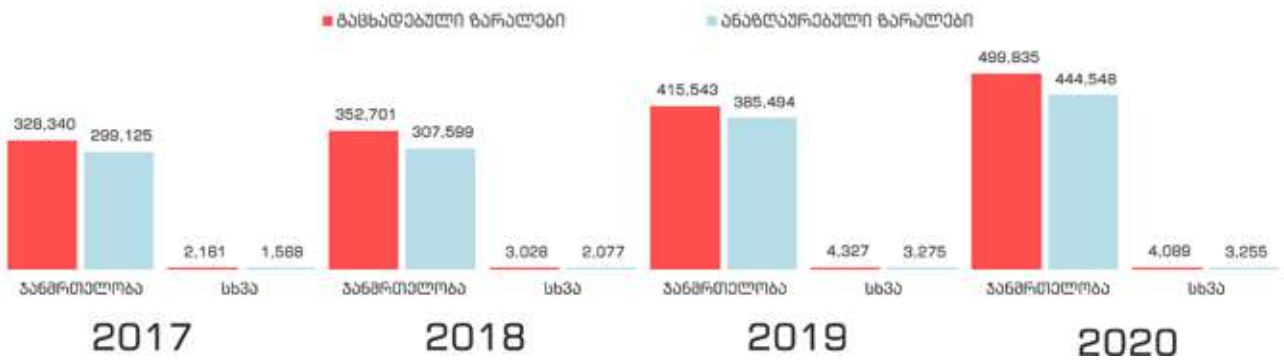
2020

გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალები

2020 წელს „ირაომ“ აანაზღაურა 447 803 ზარალი, რაც მნიშვნელოვნად აღემატება გასულ წელს ანაზღაურებულ ზარალების რაოდენობას. წლის მანძილზე კომპანიაში დაფიქსირებული ზარალების რაოდენობამ კი ჯამში შეადგინა 503 924.

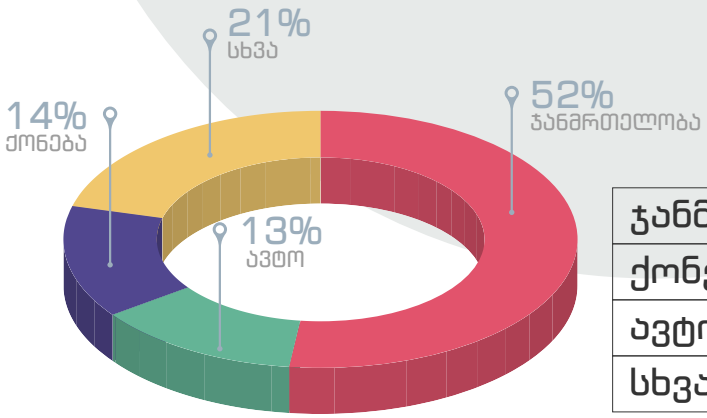
ბოლო 4 წლის განმავლობაში კომპანიაში გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალების დინამიკა შემდეგნაირად გამოიყურება:

გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალების რაოდენობა 2017-2020



2020 წელს ანაზღაურებული ზარალების ჯამური ოდენობა 20 მილიონ ლარს აღემატება. გასულ წელთან შედარებით, საგრძნობლად გაიზარდა სამედიცინო ზარალების წილი – 36%-დან 52%-მდე, რაც ძირითადად პანდემიითაა გამოწვეული.

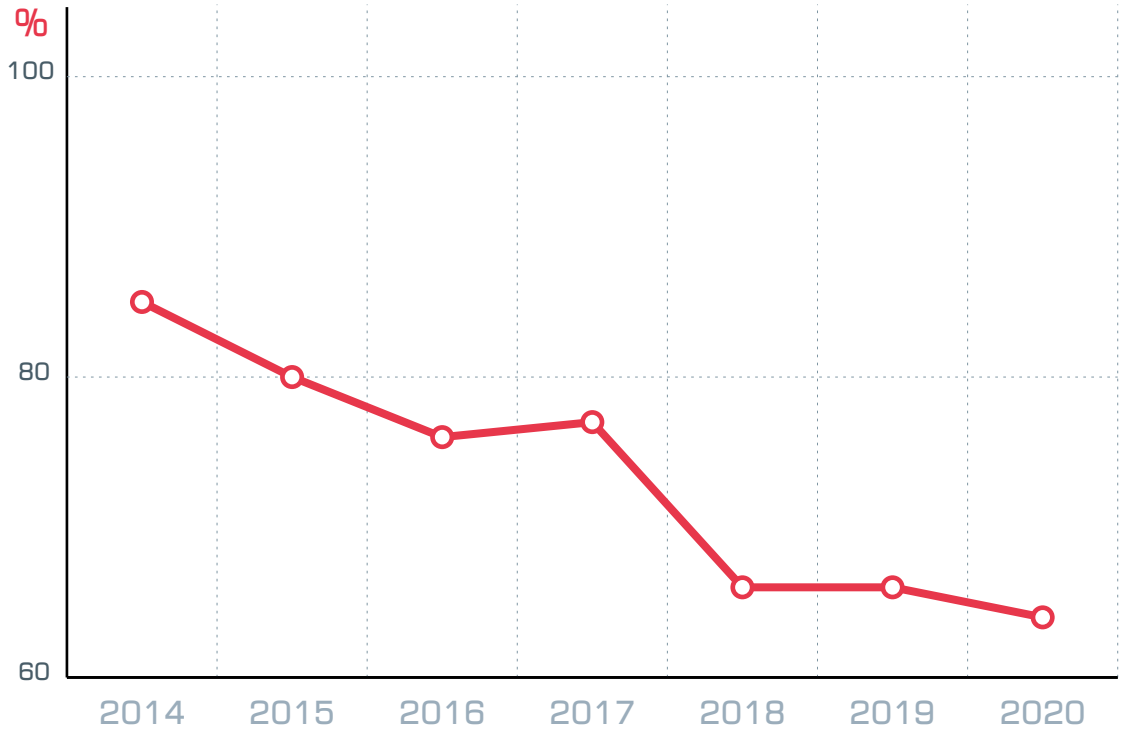
ანაზღაურებული ზარალები 2020



ჯანმრთელობა	10,693,506	ლარი
ქონება	2,611,976	ლარი
ავტო	2,916,274	ლარი
სხვა	4,246,264	ლარი

ზარალიანობის კოეფიციენტი

„ირაო“ ბოლო რამდენიმე წლის განმავლობაში სტაბილურად აუმჯობესებს ზარალიანობის კოეფიციენტს, რასაც განაპირობებს კომპანიის მხრიდან რისკების სწორი მართვის და ანდერაიტინგის პოლიტიკა. აღსანიშნავია, რომ ზარალიანობის კოეფიციენტის გაუმჯობესების გარდა, „ირაო“ მომხმარებლებისთვის უკეთესი სერვისის შეთავაზებაზეც მუდმივად ზრუნავს, რაც საბოლოო ჯამში, აისახება კომპანიის განვითარებასა და სიძლიერეზე. 2020 წელს შევძელით ზარალიანობის საუკეთესო მაჩვენებლის შენარჩუნება.



ირაო

ვენის სადაზღვევო ჯგუფი

online.irao.ge

ტელეფონი
+995 (32) 2 949 949

ელ-ფოსტა
office@irao.ge