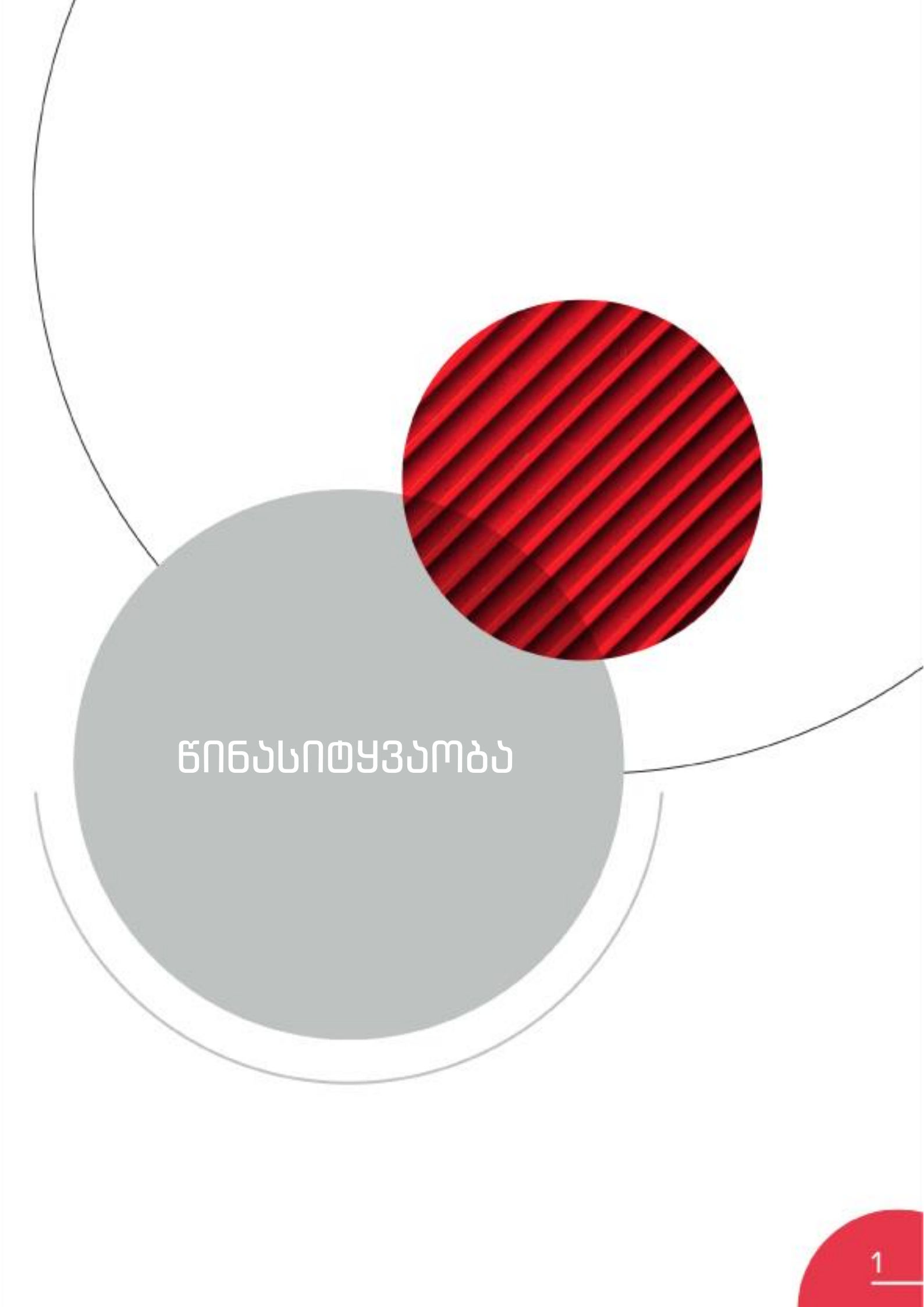
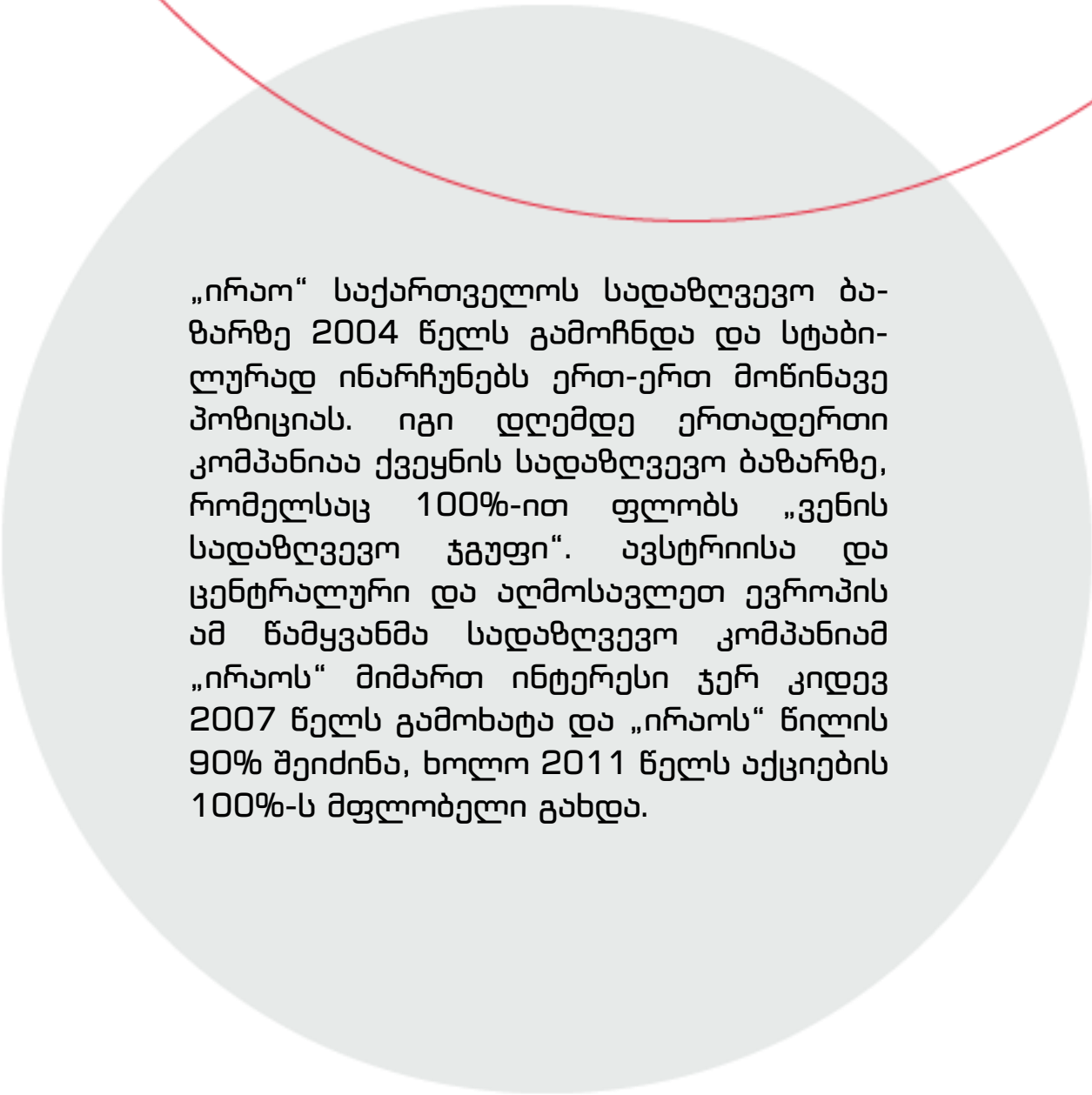


მმართველობის
ანგარიში

2023

The image features a minimalist abstract design. A large, solid gray circle is positioned in the lower-left quadrant. Overlapping its top-right edge is a smaller circle filled with a vibrant red color and a pattern of diagonal black stripes. The background is a clean, light gray. Thin, curved lines in a slightly darker shade of gray sweep across the upper and right portions of the frame, adding a sense of movement and depth. The overall aesthetic is modern and graphic.

წიგანსიძეყვამბა



„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 აღმოსავლეთი 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.



„ჩვენ მუდმივად ვუსმენთ ჩვენს მომხმარებლებს და ვგეგმავთ სამომავლო ნაბიჯებს სამომხმარებლო გამოცდილების გაუმჯობესების მიმართულებით, იმისათვის, რომ ჩვენს მომხმარებელს საუკეთესო სადაზღვევო გამოცდილება შევუქმნათ.“

ვანდანბ დეკანოსიძე

გენერალური დირექტორი



„ირაოს“ საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე ერთ-ერთი მოწინავე და მნიშვნელოვანი პოზიცია უჭირავს. ჩვენი ისტორია უკვე 20 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.

ჩვენთვის ფოკუსირების მთვარი წერტილი ჩვენი მომხმარებელია. დღევანდელ კონკურენტულ გარემოში, სადაც პროდუქტებსა და სერვისებს უფრო და უფრო მსგავსი მახასიათებლები აქვთ, მომხმარებელთა მოთხოვნები და მოლოდინები კი მუდმივად იცვლება და იზრდება, მომხმარებელთა კმაყოფილების გაზრდა, მათი ნდობის მოპოვება და ამით ლოიალური მომხმარებლების შექმნა, ბიზნესის უპირველეს მიზნად იქცა. მომხმარებლების კმაყოფილებისთვის კი ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ფაქტორი მათი მოლოდინებისა და რეალობის ერთმანეთთან შესაბამისობაა. ჩვენ მომხმარებელბთან კეთილსინდისიერი დამოკიდებულებით ვცდილობთ მომსახურების პროცესში მათი მოლოდინების ზედმიწევნით გამართლებას. მუდმივად ვუსმენთ ჩვენს მომხმარებლებს, ვცდილობთ სხვადასხვა გზებით გავიგოთ, რა სურთ ჩვენს დაზღვეულებს და რის გაუმჯობესებას ისურვებენ. აღნიშნული კვლევების საფუძველზე კი ვგეგმავთ სამომავლო ნაბიჯებს სამომხმარებლო გამოცდილების გაუმჯობესების მიმართულებით, იმისათვის, რომ ჩვენს მომხმარებელს საუკეთესო სადაზღვევო გამოცდილება შევუქმნათ.

ჩვენი სამომხმარებლო გამოცდილების გაუმჯობესების სტრატეგია მოიცავს მომხმარებლის მოლოდინების უკეთ გაგებას, სამომხმარებლო გამოცდილების პერსონალიზაციას, დროულ და ეფექტურ კომუნიკაციას, მომხმარებელთან შეხების წერტილების გამარტივებას, დაზღვეულთა საკითხების ეფექტურად გადაჭრას, ინვესტიციას ტექნოლოგიებში, რათა უფრო კომფორტული და მარტივი გახდეს დაზღვეულთათვის მომსახურების მიღება.

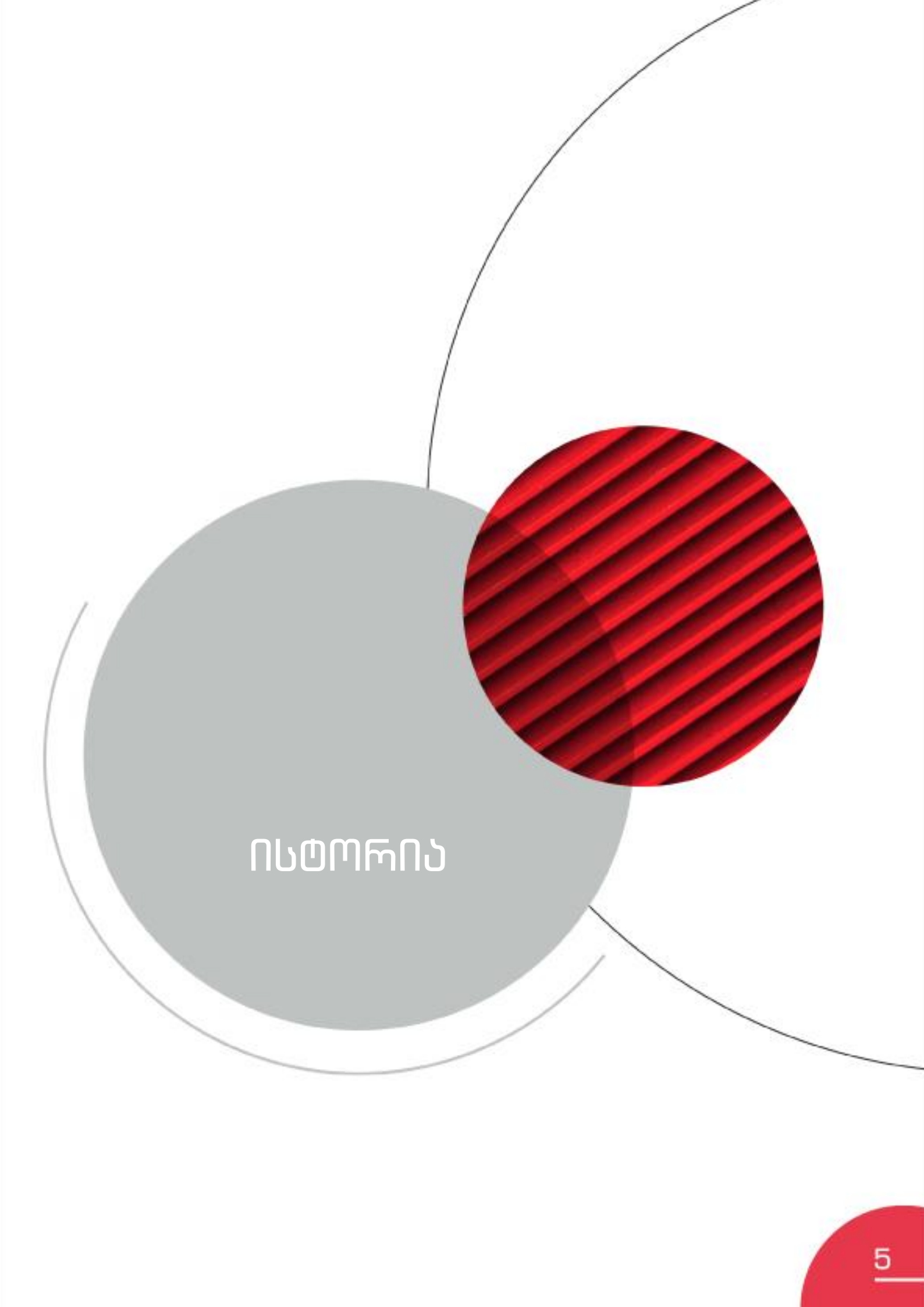
ონლაინ სერვისების განვითარება ჩვენთვის კვლავ პრიორიტეტად რჩება. ჩვენს აპლიკაციასა და ვებ-პორტალს წლის მანძილზე ბევრი საინტერესო სიახლე შევმატეთ. ამასთან ერთად, განხორციელდა ბევრი ისეთი პროექტი, რომელიც კომპანიის შიდა პროცესების დაჩქარებასა და გამარტივებას უწყობს ხელს, რაც, საბოლოო ჯამში, ჩვენი მომხმარებლებისთვის გაუმჯობესებული სერვისების მიწოდებასა და კმაყოფილების ზრდას ემსახურება.

შედეგად, წლიდან წლამდე საგრძნობლად იზრდება ონლაინ სერვისების მომხმარებელთა რაოდენობა. სტატისტიკური მონაცემები მოწმობს, რომ გასულ წელთან შედარებით, „ირაოს“ ონლაინპორტალისა და აპლიკაციის მოხმარება 1,5-ჯერ არის გაზრდილი. ჩვენი ონლაინ სერვისების სიმარტივესა და მოსახერხებულობას კი მოწმობს ის, რომ სამედიცინო ანაზღაურების 89% , ხოლო სამედიცინო მიმართვების 80% სწორედ პირადი სივრცის მეშვეობით არის მოთხოვნილი.

განსაკუთრებით საამაყო და აღსანიშნავია, რომ 2023 წლის კვლევის საფუძველზე, სადაზღვევო სექტორის მომხმარებელთა შეფასებით, ირაოს ციფრული სერვისები **საუკეთესოა ბაზარზე**. 3 წლის წინ ჩვენ შევექმენით დისტანციური მომსახურების პორტალი „პირადი სივრცე“, რომლის მრავალფეროვანი ფუნქციონალით, როგორც ვებ, ასევე აპლიკაციის საშუალებით, ჩვენი დაზღვეულების თითქმის 90% მარტივად და შეფერხების გარეშე სარგებლობს. ჩვენ ვაგრძელებთ დისტანციური სერვისების განვითარებას და ამავდროულად მაქსიმალურად ვცდილობთ არ დავკარგოთ პერსონალური კავშირი ჩვენს მომხმარებელთან.

ირაოსთვის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მიმართულებაა რჩება მდგრადი განვითარება. ამას მოწმობს კომპანიის მიერ ~~მდგრადი განვითარების~~ მიმართულებით განხორციელებული პროექტებიც. 2023 წლიდან ირაოში გაჩნდა მდგრადი განვითარების მენეჯერის პოზიცია, რომელიც ვენის სადაზღვევო ჯგუფის სათავე ოფისთან ერთად პასუხისმგებელია წლის ამოცანების შესრულებასა და განხორციელებაზე სამი მიმართულებით: ოპერაციები, ანდერრაიტინგის პორტფელი და აქტივები. მსგავსი პოზიცია სიახლეა ქართულ სადაზღვევო ბაზარზე და კიდევ ერთხელ მიუთითებს ჩვენი კომპანიის სწრაფვას ევროპული ღირებულებებისკენ. მსგავსი გადაწყვეტილებებით მივუყვებით ვენის სადაზღვევო ჯგუფის მდგრადი განვითარების გეგმებს, რომელიც სრულ შესაბამისობაშია ევროკავშირის 2030 წლის მიზანთან - ემისიის შემცირებასთან.

ვახტანგ დეკანოზიძე
ბანერალური დირექტორი

The image features a minimalist abstract design on a white background. A large, solid gray circle is positioned on the left side. To its right, a smaller circle is filled with a red diagonal hatched pattern. Two thin, light gray curved lines sweep across the composition, one starting from the top right and curving towards the gray circle, and another starting from the bottom right and curving around the base of the gray circle. The text 'ნსტორიზ' is centered within the gray circle in a white, sans-serif font.

ნსტორიზ



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 გუდმივად ვიზრუნოთ ცხოვრების გამართივაბასა და სიმშვიდეზე.



ხედვა

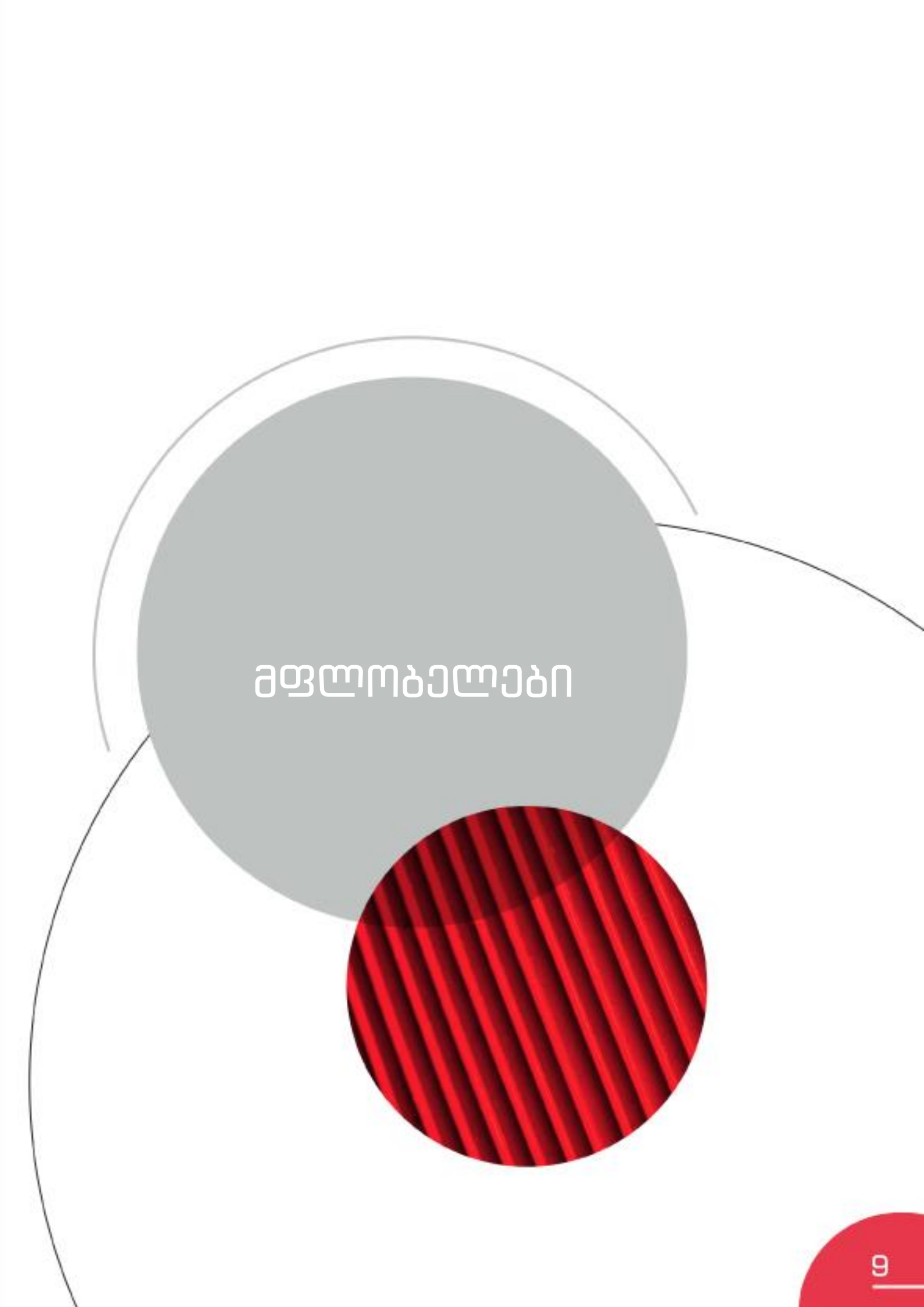
ჩვენ ვქმენით კომპანიას, რომელიც მაღალკროფესიონალური სადაგლვევო სერვისებითა და ურთიერყობის გამორჩეული სტილით თქვენი გრძელვადიანი და სანდო პარტნიორია.



ჩვენი ღირებულებები 6 ძირითად კომპონენტს ემყარება:

- კროფესიონალიზმი
- 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-ზე მეტი სადაზღვევო კომპანიისა და საპენსიო ფონდისგან და წარმოდგენილია 30 ქვეყანაში. „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ 29,000-მდე თანამშრომელი ზრუნავს 28 მილიონზე მეტი მომხმარებლის ყოველდღიურ საჭიროებაზე.

VIG-ის აქციები ვენის საფონდო ბირჟაზე ირიცხება 1994 წლიდან, პრალის 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 აფართოვებდა მასშტაბებს. მისი სათავე ოფისი 1955 წლიდან მდებარეობს ვენაში, ავსტრიის პირველ თანამედროვე ცათამბჟენში, სახელწოდებით „რინგტურმი“. ვენის სადაზღვევო ჯგუფი გამოირჩევა მრავალწლიანი ტრადიციებით, ძლიერი ბრენდებითა და მომხმარებლებთან ახლო ურთიერთობებით.



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

მისია



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

ხედვა



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

ღირებულებები:



- მრავალფეროვნება
- მომხმარებლებთან სიახლოვე
- პასუხისმგებლობა

კორპორაციული განაცხადი (სლოგანი):

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

ვენის სადაზღვევო ჯგუფი მუდმივად ცდილობს, რომ თავისი ღირებულებები და ფუნდამენტური ფასეულობები შვილობილ კომპანიებში დანერგოს. ცოდნის, იდეებისა და გამოცდილების გაზიარების შესაძლებლობა განასხვავებს მას სხვა სადაზღვევო ჯგუფებისგან და ანიჭებს კონკურენტულ უპირატესობას.

ვენის სადაზღვევო ჯგუფმა მასში შემავალი კომპანიების წარმომადგენლების ჩართულობით შეიმუშავა კომპეტენციების მოდელი, რომელშიც შედის ქცევისა და აზროვნების ის წყობა, რაც ესაჭიროება ჯგუფს თანამშრომლობისა და სამომავლო განვითარებისთვის. კომპეტენციებს მჭიდრო კავშირი აქვთ VIG-ის ღირებულებებთან

კომპეტენციები:

1. მომხმარებელზე ორიენტირება;
2. ინოვაციური აზროვნება ;
3. თანამშრომლობა და პარტნიორობა;
4. პასუხისმგებლობა;
5. სტრატეგიული აზროვნება;
6. გაძლიერება

The page features a large, light gray circle in the center. Inside this circle, there is a smaller, solid gray circle. In the bottom-left corner, there is a red circle with a diagonal line pattern. The text is centered within the solid gray circle.

სამედიცინური საბჭოს წევრები

2023 წელს შეიძვალა კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა.



სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა:

- გერალდ კლემენსიჩი – სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარე
- ერვინ ნაზაროვი – სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარის მოადგილე
- ლიან ჰირნერი – სამეთვალყურეო საბჭოს მოადგილე
- ვლადიმერ მრავი – სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი

გენეჯენდ-ბორდის წევრები:

- ვახტანგ დეკანოსიძე – გენერალური დირექტორი
- რამაზ ხვიჩია – ფინანსური დირექტორი
- ანდრო ხუხუნიშვილი – ბაყიდვების და მარკეტინგის დირექტორი
- ილია ბაბუციაძე – საოპერაციო დირექტორი
- სოფო ბასიძეშვილი – სამედიცინო დირექტორი
- გუბა გვაზავა – საინფორმაციო ტექნოლოგიების დირექტორი
- გუბა გვაზავა – საინფორმაციო ტექნოლოგიების დირექტორი

წლის
ბიომონილვა

მოზიდული
პრემია
70.1 მლნ
ლარი

გაცემული
პოლისების
რაოდენობა
3.1 მლნ

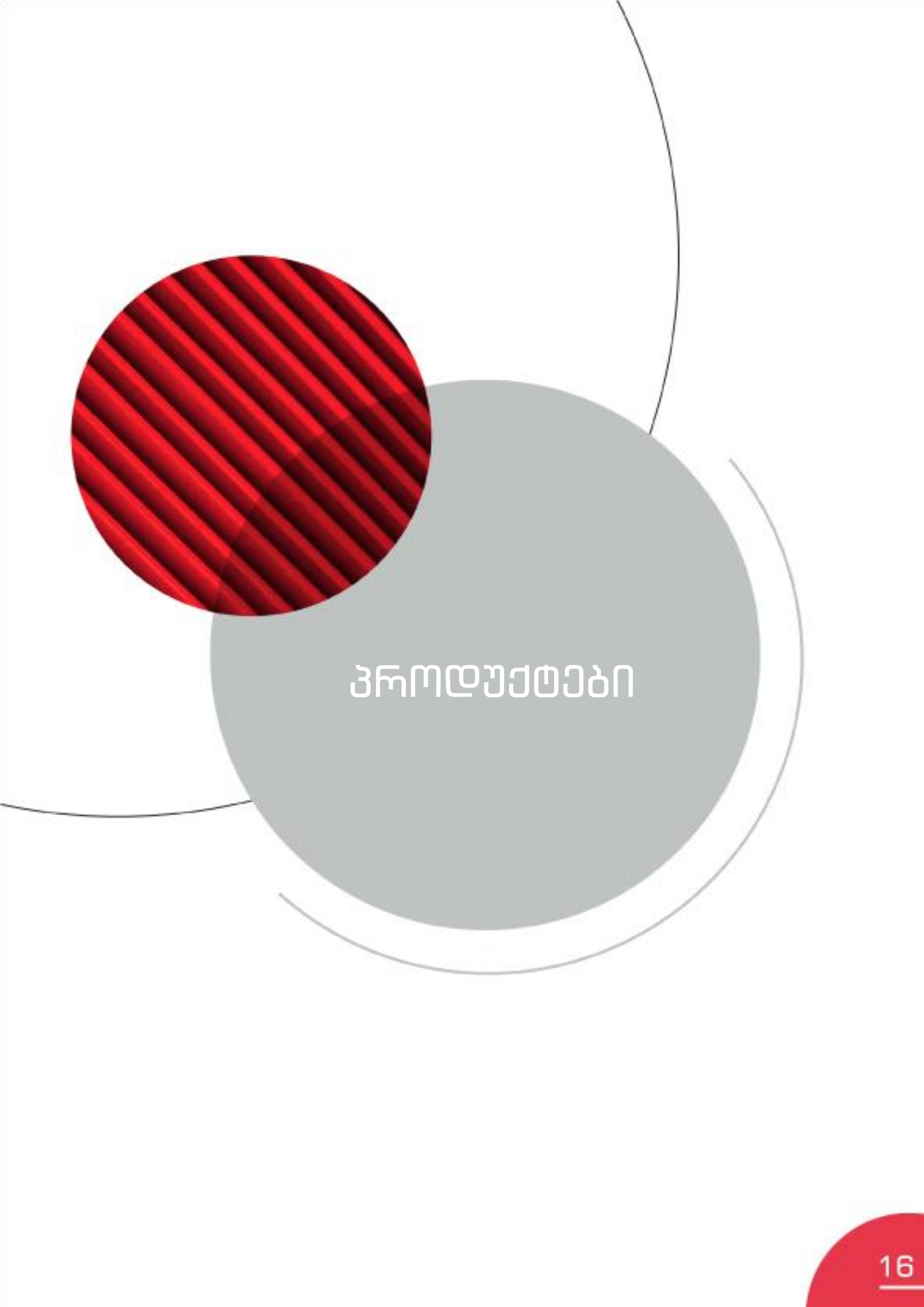
აქტივების
რაოდენობა
46.4 მლნ
ლარი

ანაზღაურებული
გარაღები
37.2 მლნ
ლარი

განახლების
მარჟინალი
75%

ბაზრის
წილი
6%

მოგება
(დაბეგვრამდე)
2,3 მლნ
ლარი



პროდუქტები

ჩვენი კომპანიის პორტფელი თითქმის თანაბრად არის განაწილებული სამედიცინო და არასამედიცინო პროდუქტებზე. „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 დაზღვევა** და ამ მიმართულებით 2023 წლის მოზიდულმა პრემიამ **43%** 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 ინდივიდუალურად მორგებულ პირობებს სთავაზობს.



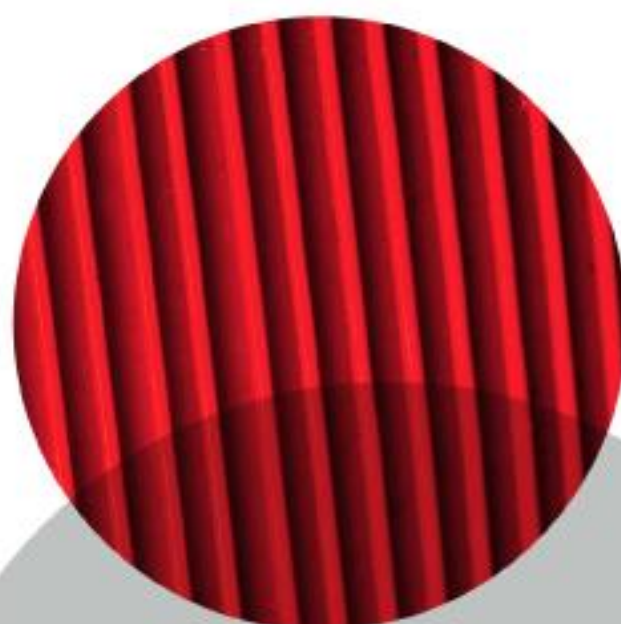
ქონების დაზღვევა როგორც კორპორაციულ, ასევე საცალო სეგმენტში ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროდუქტია. მას კომპანიის პორტფელში **15%** წილი აქვს.



კომპანიის ერთ-ერთი ინოვაციური პროდუქტია შინაური ცხოველების დაზღვევა **„ერთგული მეგობარი“**. 2023 წლიდან დაემატა კატების დაზღვევაც და უკვე ხელმისაწვდომი გახდა მისი ონლაინ შეძენა ძაღლების დაზღვევასთან ერთად.

ირაოს ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროდუქტია ჯანმრთელობის ინდივიდუალური დაზღვევა **„პულსი“**, რომელიც წლიდან წლამდე უფრო და უფრო პოპულარული ხდება. მისი შეძენა შესაძლებელია ონლაინ პორტალის მეშვეობითაც.





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

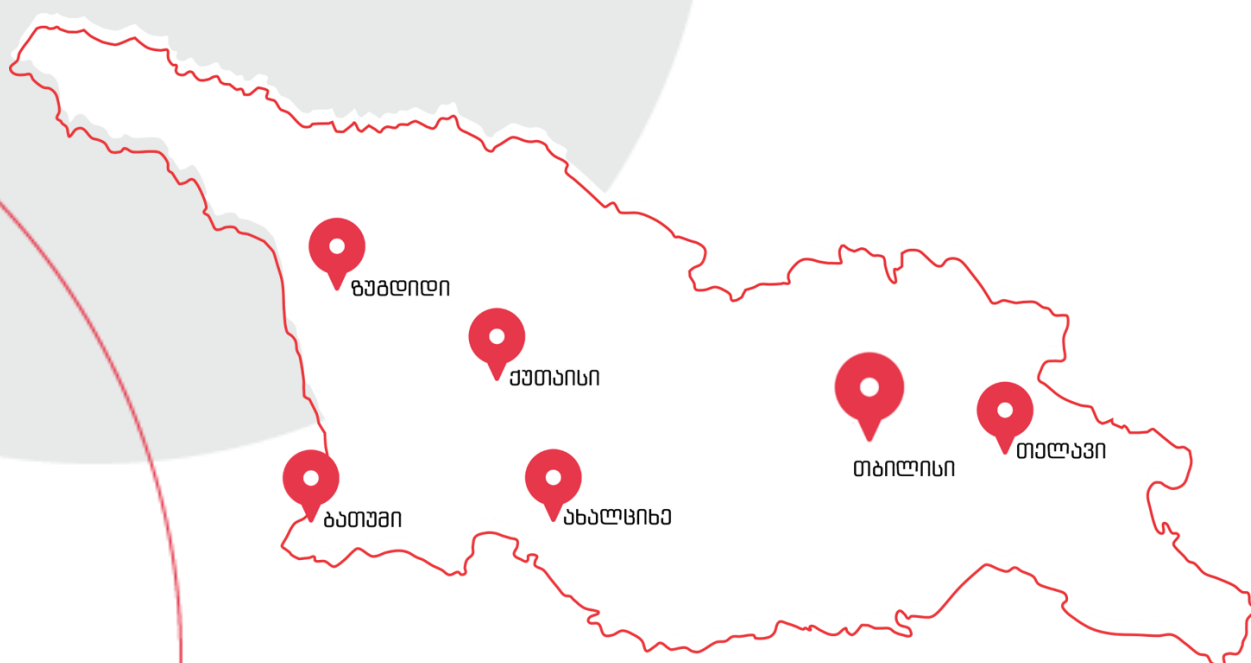
ბათუმი – ძეგბი ზუბალაშვილების 31

ქუთაისი – წმინდა ნინოს 1/38

ახალციხე – თაბუკაშვილის 15

ზუგდიდი – მერაბ კოსტავას 64

თელავი – ა. ვარდოშვილის 22



ოჯახის ექიმების მომსახურება

ქვეყნის მასშტაბით კომპანია დაზღვეულებს **69 ლოკაციაზე** ემსახურება. „ირაოს“ სამედიცინო მომსახურებით სარგებლობა საქართველოს თითქმის ყველა რეგიონშია შესაძლებელი. ოჯახის ექიმების მომსახურების მიღება თბილისის მასშტაბით **9** მოწინავე **კლინიკაში** შესაძლებელი: „რეიმანი“, „კურაციო“, „ხეჩინაშვილის სახელობის საუნივერსიტეტო კლინიკა“, „დავით ტატიშვილის ჯანმრთელობის ცენტრი“ (ვაკის, ისნის, პეკინის, სანდრო ეულის, ვაჟა-ფშაველასა და დიდი დიღმის ფილიალები). 2023 წელს ირაოს ოჯახის ექიმების გუნდს შემოუერთდა 15-მდე ახალი ექიმი.

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, ახალციხე, ბორჯომი, ადიგენი, ნინოწმინდა, ახალქალაქი, ცაგერი, რუსთავი, მარნეული, გარდაბანი, თეთრიწყარო, წალკა, ბოლნისი, დმანისი, ხაშური, გორი, ქარელი, კასპი.

მომხმარებლების უმრავლესობა კვლავ ოჯახის ექიმებთან დისტანციურ კონსულტაციას ანიჭებს უპირატესობას. 2023 წლის განმავლობაში ჯამურად ჩატარებული **185 ათასამდე** კონსულტაციიდან **64%** სატელეფონო (დისტანციური) იყო.

2023 წლის თებერვალი-მარტის პერიოდში, სეზონური ვირუსული დაავადებების შემთხვევების მატების გამო, „ირაომ“ კლინიკა „რეიმანთან“ ერთად ახალი პროექტი - „ექიმი გისმენთ“ შექმნა, რომელიც გულისხმობდა გაციებისა და ვირუსების სიმპტომების შემთხვევაში, წინასწარი ჩანერის გარეშე, უფრო გამარტივებული პროცედურით ექიმთან სატელეფონო კონსულტაციას. პროექტის ფარგლებში დაზღვეულებს კომპანიის ცხელ ხაზზე დაფიქსირებული მოთხოვნისთანავე ექიმების მიერ ჩაუტარდათ 1038 სატელეფონო კონსულტაცია.

საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი

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

2023 წელს ქოლ-ცენტრის სამსახურმა შეიცვალა სახელი და გახდა „მომხმარებელთა მხარდაჭერის სამსახური“. დეპარტამენტის სახელის ცვლილებასთან ერთად გარკვეულ წილად გამყარდა დეპარტამენტის როლი და დადებული შედეგების შენარჩუნებაზე და გაუმჯობესებაზე აქტიურად გაგრძელდა მუშაობა. მოხდა გუნდის ახალი თანამშრომლებით ფორმირება და მათ ძალიან კარგად მოახდინეს ადაპტაცია, რასაც მოწმობს კვლევის შედეგებიც.

დეპარტამენტიდან აქტიურად ხდებოდა ონლაინ სივრცეზე გადასვლის ხელშეწყობა, რამაც გაამარტივა თითქმის ყველა მომსახურების მიღების ნაწილი.

2023 წელს ჯამში შემოვიდა – **198 927** ზარი.

გასათვალისწინებელია 2023 წლის, როგორც NPS-ის ასევე CSAT-ის (კმაყოფილი მომხმარებლების ინდექსის) რაოდენობრივი კვლევის ანგარიში საქართველოს ბაზარზე, სადაც ირაოს გუნდმა სადაზღვევო კომპანიებს შორის საუკეთესო შედეგი დაიმსახურა ოპერატიულობის, კომპეტენციისა და ამომწურავი პასუხების კუთხით.

აღსანიშნავია, რომ გუნდის მიერ წლის მანძილზე დადგენილი ბენჩმარკები სრულად შესრულდა. პროფესიონალიზმის, სტანდარტების დაცვის, მომსახურების, კომპეტენციისა და კეთილგანწყობის კრიტერიუმებით მომხმარებელთა მხარაჭერის სამსახურს ერთ-ერთი უმაღლესი შეფასებები აქვს.



198 927
შემოსული ზარი

მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

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

ჩვენი სამომხმარებლო გამოცდილების გაუმჯობესების სტრატეგია მოიცავს მომხმარებლის მოლოდინების უკეთ გაგებას, სამომხმარებლო გამოცდილების პერსონალიზაციას, დროულ და ეფექტურ კომუნიკაციას, მომხმარებელთან შეხების წერტილების გამარტივებას, დაზღვეულთა საკითხების ეფექტურად გადაჭრას, ინვესტიციას ტექნოლოგიებში, რათა უფრო კომფორტული და მარტივი გახდეს დაზღვეულთათვის მომსახურების მიღება.

ჩვენთვის უმნიშვნელოვანესი ფაქტორია, რომ პროდუქტის გაყიდვისას მომხმარებელს სრულად მივაწოდოთ ინფორმაცია პროდუქტის ყველა იმ მახასიათებელზე, რომლის შეძენასაც აპირებს და შემდეგ კი უკვე მომსახურების პროცესში გავამართლოთ მათი მოლოდინები და მოვიპოვოთ მათი ლოიალობა. დაზღვეულების კმაყოფილებისა და ნდობის მოსაპოვებლად, მისი მოლოდინები უნდა შეესაბამებოდეს რეალურად მიღებულ სერვისს.

მომხმარებელთა კმაყოფილების გაზომვა და გაგება უმნიშვნელოვანესია იმისათვის, რომ გავიგოთ რა სურს ჩვენს დაზღვეულს, რის გაუმჯობესებას ისურვებდა, როგორი იქნებოდა მისთვის უფრო კომფორტული და მარტივი სადაზღვევო სერვისები. სწორედ ამიტომ, ირაო უკვე მრავალი წელია ზომავს თავისი მომხმარებლის კმაყოფილების და ლოიალობის ინდექსს, ვიკვლევთ ჩვენი დაზღვეულებისთვის კმაყოფილების განმსაზღვრელ მნიშვნელოვან ფაქტორებს და ამის საფუძველზე ვგეგმავთ სამომავლო ნაბიჯებს სამომხმარებლო გამოცდილების გაუმჯობესების მიმართულებით.

აღსანიშნავია, რომ სადაზღვევო სექტორის მომხმარებელთა შეფასებით, ირაოს ელექტრონული სერვისები **ბაზარზე საუკეთესოა**. ჩვენ მომხმარებლებს 3 წელია ვთავაზობთ დისტანციური მომსახურების პორტალს - „პირადი სივრცე“, რომლის მრავალფეროვანი ფუნქციონალით როგორც ვებ, ასევე აპლიკაციის საშუალებით, ჩვენი დაზღვეულების თითქმის 90% მარტივად და შეფერხების გარეშე სარგებლობს. ჩვენ მუდმივად ვმუშაობთ დისტანციური სერვისების განვითარებაზე და ამავდროულად მაქსიმალურად ვცდილობთ არ დავკარგოთ პერსონალური კავშირი ჩვენს მომხმარებელთან. ჩვენი პერსონალური თუ კორპორატიული სერვის მენეჯერები, მუდმივად მზად არიან უპასუხონ დაზღვეულის ნებისმიერ კითხვას და ვდილობთ ეს კავშირი არა თუ შევინარჩუნოთ, არამედ უფრო-და უფრო მჭიდრო და ხშირი გახდეს.

2023 წლის მანძილზე ჩვენი მომხმარებლებისთვის გაუმჯობესებული მომსახურების შეთავაზების მიზნით შემდეგი პროექტები განხორციელდა:

- გავამარტივეთ **არასამედიცინო სადაზღვევო პროდუქტების შეძენის პროცესი**, რომელიც ითვალისწინებს სმს-ად სადაზღვევო კონტრაქტის ბმულის სახით გაგზავნას და ასევე დისტანციურად დადასტურებას მომხმარებლის მიერ;
- გავამარტივეთ **პოლისის პრემიის გადახდის ფუნქციონალი**. დაზღვეული გადახდასთან დაკავშირებულ შემახსენებელ სმს-თან ერთად, იღებს ბმულს, რომელზე გადასვლითაც მარტივად ახორციელებს გადახდის პროცედურას;
- იმისათვის, რომ დაზღვეულებმა უფრო მარტივად მოიხმარონ ირაოს ონლაინ სერვისები, მოვამზადეთ ვიდეო ინსტრუქციები, რომელიც მომხმარებელს მარტივად, მათთვის გასაგებ ენაზე და ნათლად აჩვენებს ირაოს აპლიკაციის ყველა ხელმისაწვდომი ფუნქციონალის გამოყენების პროცესს;

ონლაინ სერვისების მოხმარება წლიდან წლამდე მზარდია და იმისათვის, რომ ჩვენი დაზღვეულებისთვის სადაზღვევო სერვისების ონლაინ მოხმარება უფრო და უფრო მოსახერხებელი გავხადოთ, აპლიკაციასა და ვებ-პორტალს მუდმივად ვამატებთ ახალ ფუნქციონალებს. წლის მანძილზე აპლიკაციასა და „პირად სივრცეში“ განხორციელებული სიახლეები კი შემდეგია:

- **პროვაიდერი კლინიკების სია** - ახალი ფუნქციონალით დაზღვეულებს შეუძლიათ შეამოწმონ მათი კონტრაქტის მიხედვით გათვალისწინებული პროვაიდერი ჰოსპიტალური, ამბულატორიული და სტომატოლოგიური კლინიკების, ასევე სააფთიაქო ქსელის ჩამონათვალი ცხელ ხაზზე დარეკვის გარეშე, მობილური აპლიკაციის ან ვებ-პორტალის მეშვეობით. დაზღვეულს აქვს შესაძლებლობა მოიძიოს პრივაიდერი დაწესებულების დასახელება, მისამართი და ტელეფონის ნომერი;
- **გახარჯვები და ლიმიტები** - დაზღვეულებს შესაძლებლობა მიეცათ გადაამოწმონ მათ მიერ დაზღვევის ფარგლებში პოლისით გათვალისწინებული სადაზღვევო ლიმიტები და უკვე გახარჯული თანხები. აღნიშნული ფუნქციონალი შესაძლებლობას გვაძლევს დაზღვეულისთვის უფრო გამჭვირვალე გავხადოთ პოლისზე დარჩენილი სადაზღვევო თანხა და მის მიერ უკვე ათვისებული თანხა;
- **არასრულწლოვანის პოლისზე წვდომა** - არასრულწლოვანი პირის პოლისზე წვდომა და სამედიცინო სადაზღვევო სერვისებით სარგებლობა განისაზღვრებოდა მხოლოდ დამზღვევ მშობელზე, თუმცა მომხმარებლებისგან წამოსული დიდი მოთხოვნის შესაბამისად, 2023 წლიდან უკვე ორივე მშობელს აქვს შესაძლებლობა მართოს და ისარგებლოს არასრულწლოვანი შვილის სადაზღვევო სერვისების ონლაინ პორტალით;
- **მიმართვები** - დაზღვეულს შესაძლებლობა აქვს პირადი სივრციდან ერთ ლილაკზე დაჭერით განაახლოს (გაახანგრძლივოს) ან შეცვალოს მიმართვა და ახლიდან აღარ მოუწიოს განაცხადის გამოგზავნა, ამით კი დაზოგოს დროს.
- **პოლისები** - დაზღვეულებს პირად სივრცეში უკვე შეუძლიათ იხილონ დამატებით შემდეგი პოლისების შესახებ ინფორმაცია: სახლის დაზღვევა „ოდა“, შინაური ცხოველების დაზღვევა და სტუდენტური დაზღვევა, სადაც ჩანს როგორც პოლისის დეტალები, ასევე გადახდის გრაფიკები და დავალიანება, ასევე დაზღვეულს შეუძლია პოლისის დეტალების გვერდიდან გადაიხადოს პრემია ონლაინ.

რაც შეეხება 2024 წლის გეგმებს, აპლიკაცია და „პირადი სივრცე“ კვლავ განაგრძობს განვითარებას და განხორციელებს პროექტები შემდეგი მიმართულებით:

- დაზღვეულისთვის პირადი მენეჯერის შესახებ ინფორმაციის ნახვის და საჭიროების შემთხვევაში მასთან აპლიკაციიდანვე ზარის განხორციელების შესაძლებლობა;
- აპლიკაციიდან სასწრაფო სამედიცინო მომსახურებასთან დაკავშირების შესაძლებლობა;

ასევე იგეგმება სამედიცინო ასისტანსის მიმართულების შექმნა და განვითარება, რათა დაზღვეულმა ერთი ფანჯრის პრინციპით პრინციპით მიიღოს პასუხი და მომსახურება მისთვის საჭირო სერვისებზე.

The page features a large, light gray circle in the center. Overlapping its top-right edge is a smaller circle filled with a red diagonal hatched pattern. Two thin, light gray curved lines arc around the central gray circle, one on the left and one on the right. The text 'სოციალური პროექტები' is centered within the gray circle in a white, sans-serif font.

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 დღევანდელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი გამოწვევის – გარემოს დაცვის მიმართულებით ქმედითი ნაბიჯების გადადგმა დაგვეწყოს. 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!“**. პროექტი 3 წელია მიმდინარეობს და ჩვენ უკვე მნიშვნელოვანი შედეგებიც დავინახეთ. პროექტის დიდ ნაწილს ორგანიზაცია CENN-თან (კავკასიის გარემოსდაცვითი არასამთავრობო ორგანიზაციების ქსელი) კოლაბორაციით ვახორციელებთ.

პროექტის საწყის ეტაპზე მიზანი ჩვენი კომპანიის თანამშრომლებში გარემოსდაცვითი ქცევის შეცვლა და ცნობიერების ამაღლება იყო, შემდეგ კი - თანამშრომლების დახმარებით მიღებული ცოდნის მომავალი თაობისთვის გაზიარება. ჩვენს 300-მდე თანამშრომელს ჩაუტარდა ტრენინგი პლასტმასის ნარჩენების მართვასა და ქცევის ცვლილებაზე დაფუძნებული მიდგომით გარემოსდაცვით პრობლემებთან გამკლავების შესახებ. პროექტის ფარგლებში ასევე მოვიცავით 800-მდე სკოლის მოსწავლე, რომელთაც მათთვის გასაგებ ენაზე ჩაუტარდათ ჩვენი თანამშრომლების მიერ მწვანე გაკვეთილები გარემოზე ზრუნვის შესახებ.

პროექტის ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევად ოფისში პლასტმასას მოხმარების შემცირება და ნარჩენების მართვა დავისახეთ. შიდა ორგანიზაციული პოლიტიკისა და თანამშრომელთა ქცევის ცვლილების გზით, ოფისში ერთჯერადი პლასტმასის მოხმარების მინიმუმამდე შემცირება შევძელით. ოფისში მწვანე პოლიტიკის დანერგვის შედეგად:

- ✓ დავიწყეთ ნარჩენების მართვა, პლასტმასისა თუ სხვადასხვა საოფისე ინვენტარის გადამუშავების საკითხზე აქტიური მუშაობა. ოფისის ყველა სართულზე განვათავსეთ „მწვანე ყუთები“, რომლებშიც თანამშრომლებს ნარჩენების დახარისხება შეუძლიათ, ეს ნარჩენები კი შემდეგ შესაბამის გადამამუშავებას ექვემდებარება.

- ✓ მოხდა საკანცელარიო ნაგვის ურნების რაოდენობის ოპტიმიზაცია, რითაც „ირაო“ ყოველწლიურად პოლიეთილენის პარკის მოხმარებას 33 120 ცალით ამცირებს.
- ✓ თანამშრომლებს დაურიგდათ მრავალჯერადი ბოთლები და ნაჭრის ჩანთები, რომლითაც შეძლეს პლასტმასის ქიქების/ბოთლებისა და პოლიეთილენის პარკების ჩანაცვლება.
- ✓ ჩვენი ხელშეკრულებების, პოლისებისა და სხვა საქმიანი დოკუმენტაციის უმეტესი ნაწილი, დაახლოებით 90% ელექტრონულია, რითიც ვზოგავთ პლასტმასისა და ქაღალდის მოხმარებას.

2023 წლის კიდევ ერთი მწვანე აქტივობა „ირაომ“ საქართველოს დამლაგებელთა გილდია „სადაგთან“ და „წითელ ჯვართან“ ერთად განახორციელა. აქტივობის ფარგლებში, ბუნებაზე ზრუნვით დაინტერესებულმა ირაოელებმა დასუფთავების სამუშაოებში მიიღეს მონაწილეობა – ერთობლივი ძალისხმევით, ხალისითა და ენთუზიაზმით სიონის ტბის მიმდებარე ტერიტორია მავნე ნარჩენებისგან გაათავისუფლეს.

2023 წლის ბოლოს ირაოს კორპორაციული სოციალური პასუხისმგებლობის პროექტი თანამშრომლებს შორის ძალიან მასშტაბური და საინტერესო ეკო-შეჯიბრით დაგვირგვინდა. შეჯიბრის მიზანი ჩვენი თანამშრომლების ჩართულობის გაზრდა იყო. 10-15 კაციანი გუნდები 1 თვის მანძილზე ერთმანეთს ეჯიბრებოდნენ ეკომეგობრული ინიციატივების განხორციელებაში. საბოლოო ჯამში, ამ შეჯიბრში თანამშრომლების ჩართულობამ და მიღწეულმა შედეგებმა მოლოდინს გადააჭარბა. შეჯიბრი ყოველდღიურ რეჟიმში, ძალიან აქტიურად მიმდინარეობდა. აქტივობების გაზიარება და ერთმანეთის გამოწვევა ირაოს შიდა საკომუნიკაციო ჯგუფში ხდებოდა, რაც კიდევ უფრო მეტად იწვევდა გუნდების წაქეზებას და მეტ ჩართულობას. გუნდებმა ძალიან კრეატიული და საინტერესო აქტივობები წარმოადგინეს. მხოლოდ 3 ფინალისტი გუნდის შედეგებით 1 თვის მანძილზე შეგროვდა 120 კილოგრამამდე პლასტმასა, 100-მდე ელემენტი. დასუფთავდა 20-მდე ლოკაცია, როგორც თბილისში მასშტაბით, ასევე თბილისს გარეთ. ჩატარდა ეკო-გაკვეთილები როგორც თბილისის სკოლებში, ასევე სხვადასხვა რეგიონებში. გუნდებმა შექმნეს უამრავი საინტერესო კრეატიული პლასტმასის ნარჩენებისგან, როგორიცაა ნაძვის ხის სათამაშოები, ქოთნები მცენარეებისთვის, არტ ინსტალაციები, მოქსოვეს მრავალჯერადი ჩანთები პოლიეთილენის პარკებისგან.

ირაო აღნიშნული პროექტის გაგრძელებას და ეკო-შეჯიბრის მეორე ეტაპის განხორციელებას 2024 წელსაც გეგმავს.



პდპიანური
რესურსები

ადამიანური რესურსების მიმართულებით ირაოს 2023 წლის მთავარი ამოცანა თანამშრომლების განვითარება და მათი სამუშაოს შესრულების ეფექტურობის გაზრდა იყო. ამ მიზნით კომპანიაში არაერთი პროექტი განხორციელდა წარმატებით.

ირაოში შეიქმნა შიდა ტრენინგების ჯგუფი, რომლებმაც გაიარეს „ტრენინგების ტრენინგი“ მოწვეულ ექსპერტთან. საწყის ეტაპზე მიღებული ცოდნის საფუძველზე მათ შექმნეს გაყიდვების მიმართულების თანამშრომლებისთვის ტრენინგ მოდულები ყველა ისეთ საკითხზე, რაც ამ პოზიციის თანამშრომელს სჭირდება გაყიდვების სრული პროცესის ეფექტურად განხორციელებისათვის. სამომავლოდ კი, თანამშრომელთა მუდმივი სწავლება-განვითარების ხელშესაწყობად, ტრენინგები შექმნიან და ჩაატარებენ ტრენინგ მოდულებს სხვა მიმართულებებითაც, კომპანიაში გამოვლენილი საჭიროებების შესაბამისად.

გაყიდვების თანამშრომლების განვითარების პროგრამის ფარგლებში 2023 წელს ეტაპობრივად ყველა გაყიდვების მენეჯერს ჩაუტარდა ტრენინგი „გაყიდვების მენეჯმენტში“, ხოლო გაყიდვების ხელმძღვანელებს - „გაყიდვების მიმართულებით მენეჯრობაში“. მოწვეული ექსპერტის მიერ ჩატარებული ამ ტრენინგების მეშვეობით გაუმჯობესდა თანამშრომლებში გაყიდვების მიმართულებით კომპეტენციები და დაინერგა კომპანიის მასშტაბით მომხმარებელთან ურთიერთობის ერთიანი სტანდარტი.

ახალი გაყიდვების მენეჯერების მოზიდვისა და შენარჩუნებისთვის, ასევე, მათ მიერ შესრულებული სამუშაოს ეფექტურობის გაზრდისთვის, 2023 წლის მეორე ნახევარში შემუშავდა ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის პროგრამა, რომელიც 2024 წლიდან აიღებს სტარტს. პროგრამის ფარგლებში დაიხვეწა ტალანტების შერჩევის პროცესი, გაუმჯობესდა შეთავაზების პირობები და სისტემური სახე მიეცა ახალი თანამშრომლების ადაპტაციის პროცესს - ადაპტაციის პროგრამამ გააერთიანა ყველა ის ტრენინგი თუ პრაქტიკული აქტივობა, რომელიც ახალმოსულ თანამშრომელს უფრო სწრაფად და ორგანიზებულად მისცემს საჭირო ცოდნებს და უნარებს საქმიანობის უფრო ეფექტურად განსახორციელებლად.

გარდა ამისა, წლის განმავლობაში კომპანიის მასშტაბით თანამშრომლებს ტრენინგები ჩაუტარდათ სხვადასხვა მიმართულებით, მათ შორის, ინფორმაციული უსაფრთხოების, შესაბამისობის და იურიდიული საკითხების შესახებ. ასევე, წელსაც ინდივიდუალური საჭიროებების მიხედვით განისაზღვრა და კომპანიის მხრიდან დაფინანსდა სხვადასხვა თანამშრომლის კარიერული თუ პიროვნული განვითარების პროგრამები. ჯამში 2023 წელს ორგანიზებული ტრენინგების რაოდენობამ 570 ტრენინგ დღე შეადგინა, რასაც ემატება ვენის სადაზღვევო ჯგუფის მიერ თანამშრომლების დამოუკიდებელი სწავლებისთვის სპეციალურად შექმნილი ვიდეო კურსები „Masterplan“-ის პლატფორმაზე.

2023 წელს ირაოში ადამიანური რესურსების მართვის მიმართულებით ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროექტი ვენის სადაზღვევო ჯგუფის მიერ შემუშავებული კომპეტენციების მოდელის დანერგვა იყო, რომელიც აღწერს ჯგუფის სამომავლო განვითარებისათვის მნიშვნელოვან თანამშრომლების ქცევებსა და აზროვნების მოდელს. კომპეტენციები მჭიდრო კავშირშია VIG-ის ღირებულებებთან და ახალ VIG სტრატეგიასთან - „VIG 25“, რითაც გვეხმარება მივალწიოთ ჩვენს სტრატეგიულ მიზნებს; სწორედ ამ კომპეტენციების შესახებ ირაოს თანამშრომლების ინფორმირება და VIG კომპეტენციების ინტეგრაცია არსებულ/მიმდინარე HR პროცესებში იყო პროექტის მიზანი, რომლის ფარგლებშიც:

ირაოს თანამშრომლებისთვის ჩატარდა ინფორმაციული შეხვედრა VIG კომპეტენციების და მათი მნიშვნელობის შესახებ სამუშაო გარემოში;

ირაოს მენეჯერული და ექსპერტული როლის მექანე თანამშრომლებისთვის მოწვეულმა ტრენერმა ჩაატარა ტრენინგები VIG კომპეტენციების როგორც საკუთარ თავში, ასევე, დაქვემდებარებულებში ამოცნობის, შეფასებისა და განვითარების შესაძლებლობის საჩვენებლად;

VIG კომპეტენციების ინტეგრაცია მოხდა ადამიანური რესურსების მართვის საკვანძო პროცესებში, როგორიცაა ტალანტების შერჩევა, ონბორდინგი, და თანამშრომელთა შეფასება.

„მრავალფეროვნება“ კვლავაც რჩება ირაოსთვის, ისევე როგორც სრულიად ვენის სადაზღვევო ჯგუფისთვის, ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ღირებულებად. 2023 წლის მდგომარეობით კომპანია ოთხ თაობას აერთიანებს - თანამშრომელთა 12% ე.წ. Z თაობის წარმომადგენელია; 68% - მილენიალების, 17% X თაობის, ხოლო „Boomer“-ები 3%-ს შეადგენენ. თაობათა მრავალფეროვნების წახალისების მიზნით მიმდინარე წელს არაერთი აქტივობა განხორციელდა და არაერთი ღონისძიება დაიგეგმა მომდევნო წლისთვისაც.



საკანონმდებლო
ცვლილებები,
პოლიტიკა
და რეგულაციები

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

- 2023 წლის ივნისში ცვლილებები შევიდა დაზღვევის შესახებ საქართველოს კანონში;
- 2023 წლის ივნისში ცვლილებები შევიდა საქართველოს სამოქალაქო კოდექსში, დაზღვევის ნაწილში;
- 2023 წლის ივლისში შეიძვალა კერძონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონი;
- 2023 წლის დეკემბერში გამოიცა საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულირების სასახურის უფროსის ბრძანება №59 „ზღვეველისა და სადაზღვევო ბროკერის მიერ ინფორმაციით სადაზღვევო პროდუქტის გაყიდვის ან/და მომსახურების გაწევის პროცესის მიმართ მოთხოვნების დადგენის თაობაზე“;
- 2023 წლის დეკემბერში გამოიცა საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულირების სასახურის უფროსის ბრძანება №58 „ზღვეველის მიერ ინფორმაციული თქმულოგების ფუნქციის სრული ან ნაწილობრივი აუტსორსინგის (მათ შორის, ძირითად საქმიანობაში გამოყენებული ინფორმაციული სისტემის აუტსორსინგული ხელშეკრულებების) მიმართ მოთხოვნების დადგენისა და მათი სასახურთან შეთანხმების წესის დამტკიცების

ძირითადი რისკები
და საბუნებო
სიძუასიების
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, ანდერაიტიზგული ლიმიტებით, ტრანზაქციების ავტორიზაციის პროცედურებით, ფასწარმოქმნის სახელმძღვანელო პრინციპებითა და მიმდინარე საკითხების მონიტორინგით.

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

ჩვენი კომპანიის ანდერაიტიზგული 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.

ანდერაიტიზგული სტრატეგია ხორციელდება სპეციალური გაიდლაინების გამოყენებით, რომლებშიც განსაზღვრულია ანდერაიტიზგის 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.

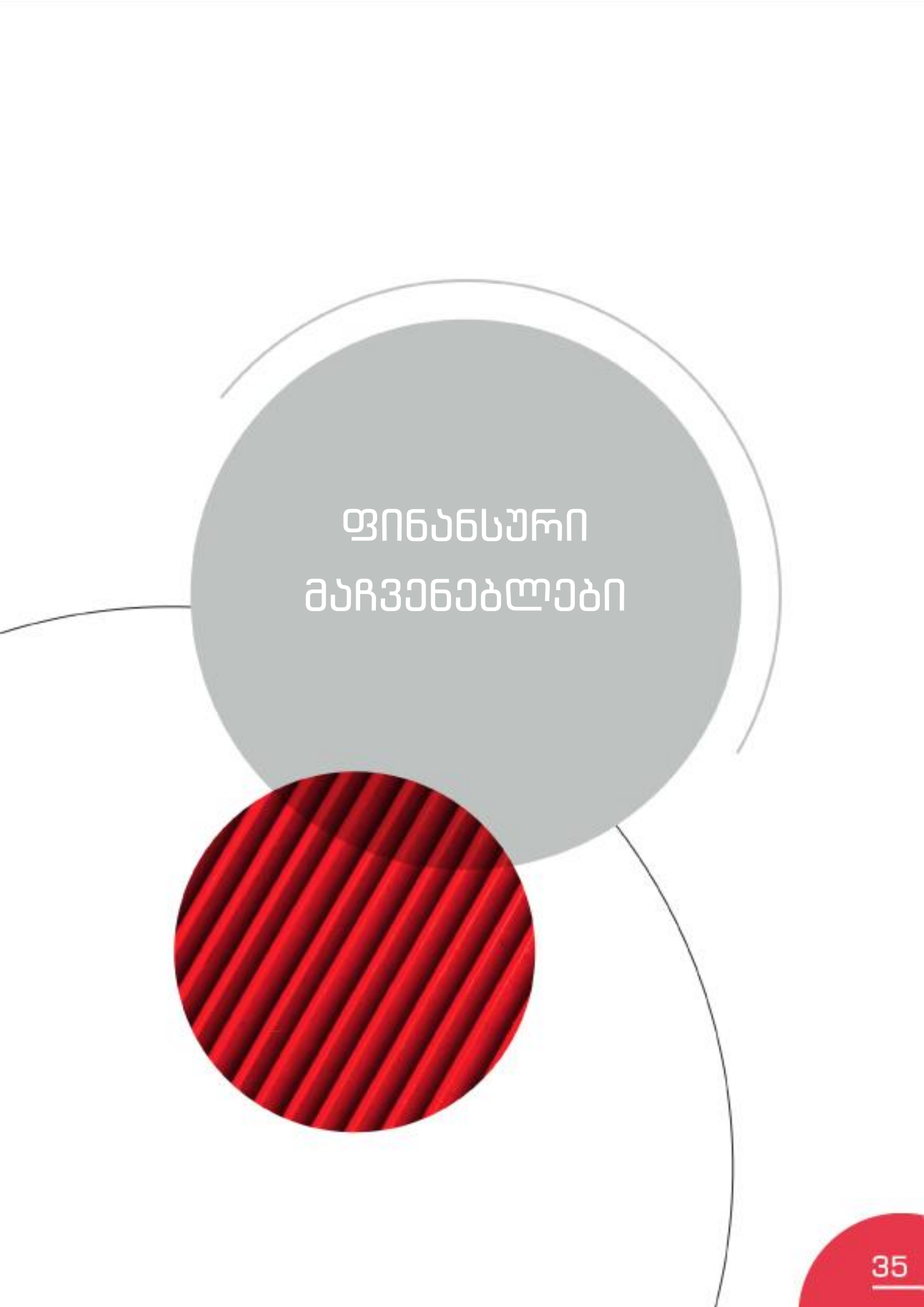
შესაძლებლობის შემთხვევაში, „ირაო“ იკვლევს ზარალის მიზეზებსა და ტენდენციებს, მომავალში კომპანიაზე შესაძლო მოულოდნელი ნეგატიური გავლენის შესამცირებლად. გარდა ამისა, „ირაომ“ შეზღუდა შესაძლო რისკი გარკვეულ კონტრაქტზე ზარალების მაქსიმალური ოდენობის განსაზღვრით.

სადაზღვევო რისკის შემცირების მიზნით „ირაო“ იყენებს გადაზღვევის პროგრამასაც. გადაზღვევის ბიზნესის დიდი ნაწილი ეფუძნება პროპორციულ და გადაზღვევის კვოტაზე/დანაკარგის ექსცედენტზე დამყარებულ პრინციპს, საკუთარ თავზე ატეხული 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.

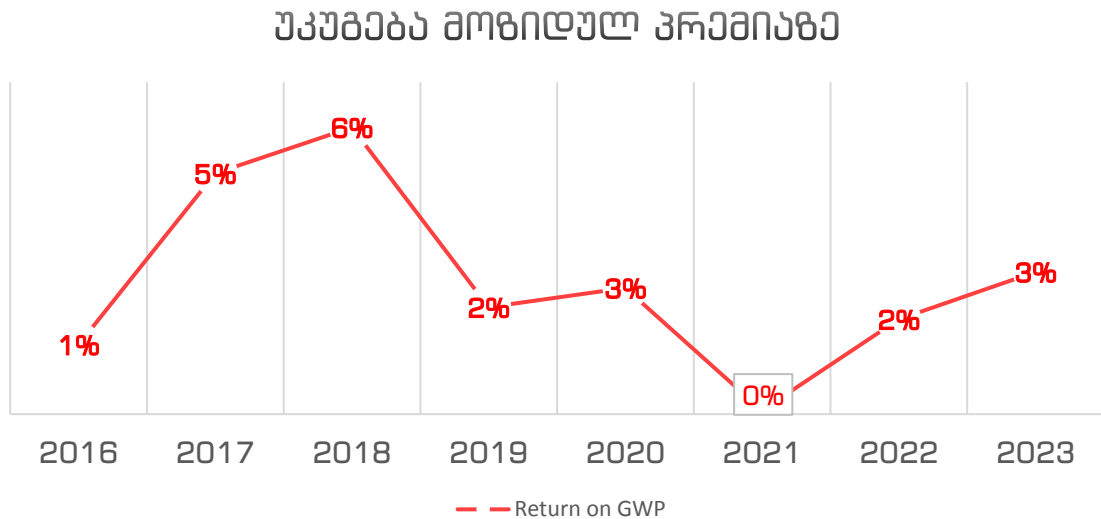
„ირაოს“ რისკების მართვის პოლიტიკის მიზანია კომპანიის წინაშე არსებული რისკების იდენტიფიცირება, ანალიზი და მართვა; ასევე, რისკის დონეების მუდმივი მონიტორინგი და ზღვრების დაცვა. რისკების მართვის პოლიტიკა და პროცედურები რეგულარულად განიხილება, პროდუქტებსა და შეთავაზებულ მომსახურებებში ცვლილებების ასახვისა 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 მარკეტებლები

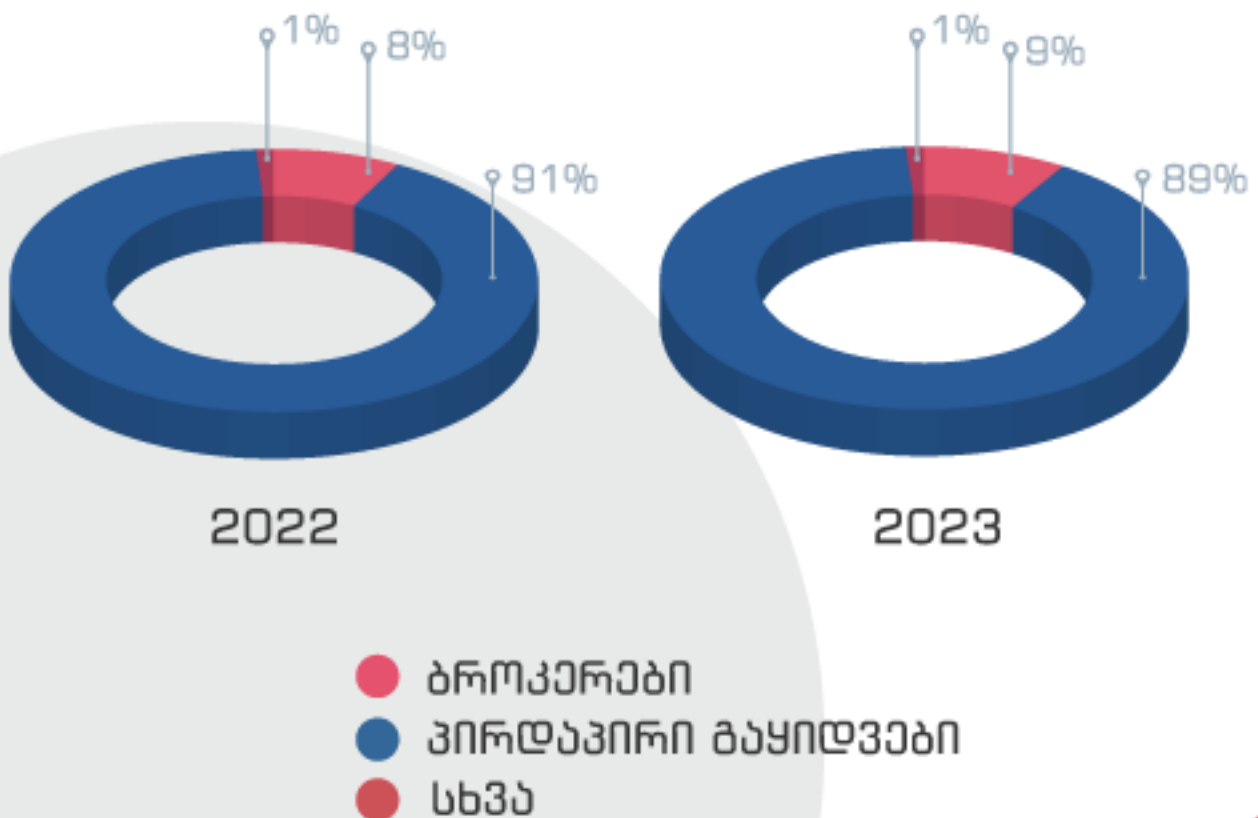
უკუგება მოზიდულ კრედიტზე

დიაგრამაზე ასახულია უკუგების მაჩვენებლის დინამიკა 2016 წლიდან 2023 წლამდე.



გაყიდვების არხები

2023 წელს პორტფელში გაყიდვების არხების უდიდეს წილს - 89%-ს პირდაპირი გაყიდვები შეადგენდა, ბროკერებს - 9% უჭირავს, ხოლო აგენტებისა და სხვა არხების წილი რეალიზაციაში 1 %-ია.

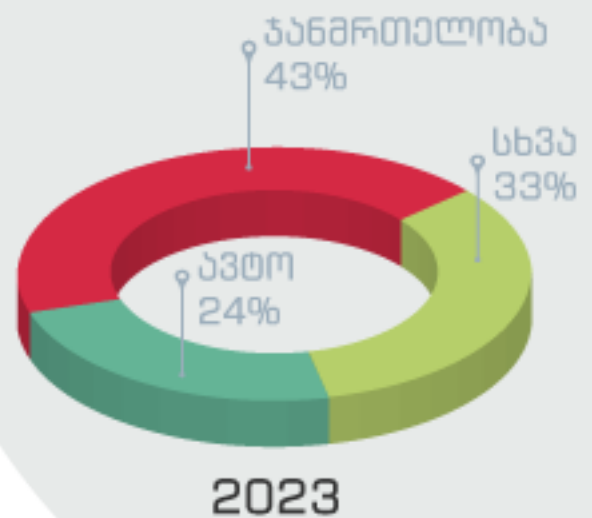
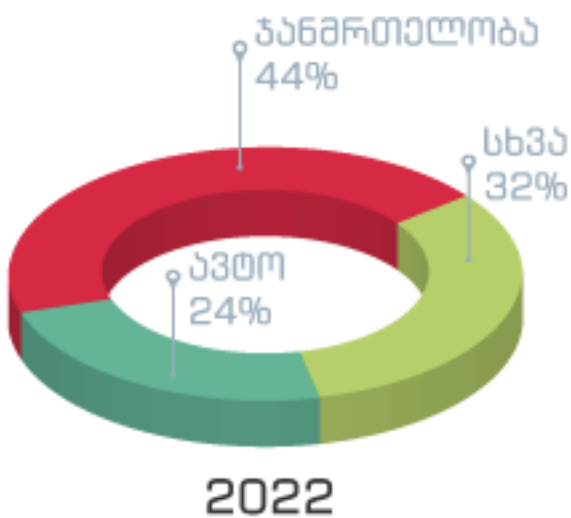


კომპანიის პორტფელი

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

ჯანმრთელობის დაზღვევის წილი გასულ წელთან შედარებით უმნიშვნელოდ – 44%-დან 43%-მდე შემცირდა, ხოლო ავტოდაზღვევის წილი დარჩა უცვლელი - 24%. დაზღვევის სხვა სახეობებს კი პორტფელის 33% უჭირავს.

პორტფელის სტრუქტურა

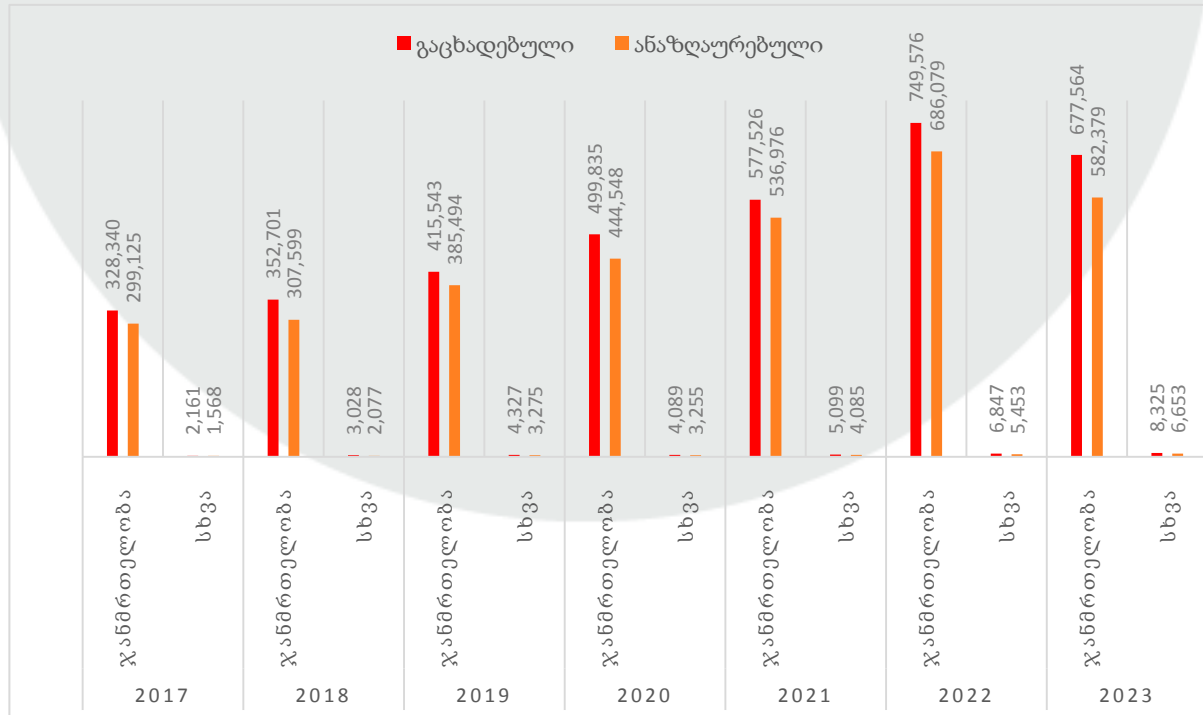


გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალები

2023 წელს „ირაომ“ აანაზღაურა 518 780 ზარალი. წლის მანძილზე კომპანიაში დაფიქსირებული ზარალების რაოდენობამ კი ჯამში შეადგინა 631 482.

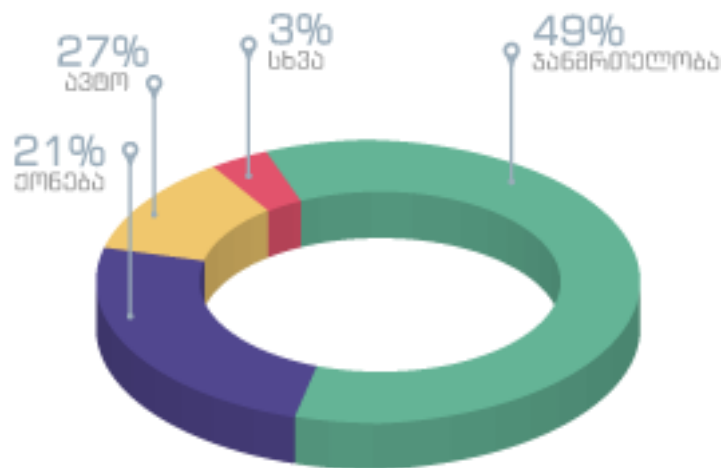
ბოლო 7 წლის განმავლობაში კომპანიაში გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალების დინამიკა შემდეგნაირად გამოიყურება:

გაცხადებული და ანაზღაურებული გარალების რაოდენობა 2018-2023

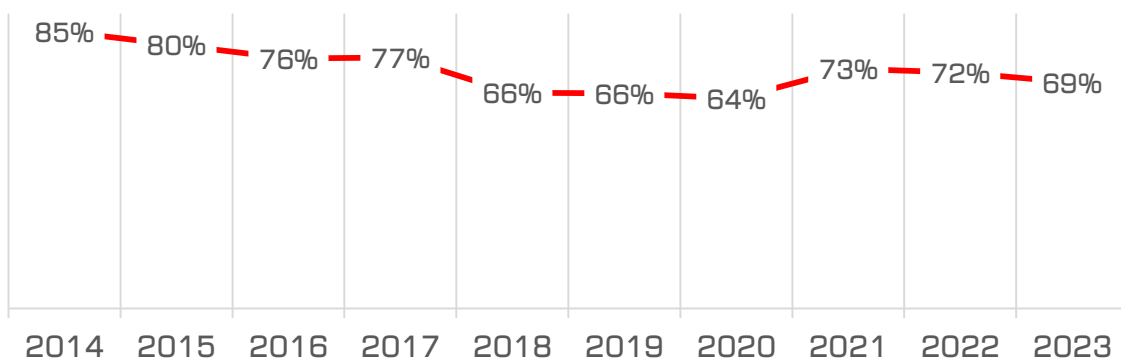


ანაზღაურებული გარალები 2023

2023 წელს ანაზღაურებული გარალების ჯამური ოდენობა 37,2 მილიონ ლარს აღემატება. ანაზღაურებული გარალების ყველაზე დიდი წილი - 49% ჯანმრთელობის დაზღვევის გარალებს უკავშირდება.



გარალიანობის კოეფიციენტი





www.iraod.ge

online.iraod.ge



[+995 \(32\) 2 949 949](tel:+995322949949)



office@iraod.ge