

მმართველობის
ანგარიში

2024

The image features a minimalist abstract design. A large, light gray circle is positioned in the lower-left quadrant. Overlapping its top-right edge is a smaller circle with a vibrant red background and diagonal black stripes. A thin, light gray arc curves across the top and right sides of the frame. In the bottom right corner, a small red circular segment contains the number '1' in white, with a thin white horizontal line underneath it.

ԵՐԵՎԱՆԻ ԿՐԹԱԳՐԱԿԱՆԱԿՆԵՐԻ ԿՈՄԻՏԵ

„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.



ვახტანგ დეკანოსიძე

ბენერალური დირექტორი

„ირაო“ კვლავაც ინარჩუნებს ერთ-ერთ წამყვან პოზიციას საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე. ჩვენი 21-წლიანი გამოცდილება და ევროპული სტანდარტებისადმი ერთგულება გვაძლევს საშუალებას, მომხმარებლებს შევთავაზოთ სანდო და ხარისხიანი მომსახურება. როგორც „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ წევრი კომპანია, „ირაო“ საერთაშორისო ცოდნას და ინოვაციურ მიდგომებს წარმატებით ახორციელებს ქართულ ბაზარზე, რაც კორპორაციული მართვის სისტემას უფრო გამართულსა და ეფექტიანს ხდის.

ჩვენი მთავარი ფოკუსი კვლავ მომხმარებლის ინტერესებზეა მიმართული. 2024 წელი იყო გამოწვევებითა და შესაძლებლობებით სავსე. კონკურენტულ გარემოში, სადაც სერვისები სულ უფრო ჰგავს ერთმანეთს, ჩვენი მთავარი მიზანია მომხმარებელთა ნდობის მოპოვება და ლოიალურობის განმტკიცება. მათი მოლოდინების ზედმიწევნით შესწავლით, ჩვენ მუდმივად ვაუმჯობესებთ მომსახურებას და ვქმნით საუკეთესო სადაზღვევო გამოცდილებას.

ციფრული სერვისების განვითარება ჩვენთვის კვლავ ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მიმართულებად რჩება. წლის განმავლობაში ბევრი მნიშვნელოვანი და მომხმარებელთა საჭიროებებზე მორგებული გადაწყვეტილებები დავწერეთ და განვახორციელეთ. დისტანციური სერვისების განვითარების პარალელურად ვცდილობთ შევინარჩუნოთ პერსონალური კავშირი ჩვენს მომხმარებელთან. საამაყოა, რომ „ირაოს“ ციფრული მომსახურება ლიდერ პოზიციას ინარჩუნებს ქართულ სადაზღვევო ბაზარზე. ჩვენი აპლიკაციისა და ვებ-პორტალის ონლაინ სერვისების მოხმარება კვლავ მზარდი ტენდენციით გამოირჩევა.

2024 წელს „ირაომ“ კიდევ ერთხელ დაამტკიცა, რომ სტაბილურობა, ნდობა და ინოვაცია ჩვენი წარმატების მთავარი კომპონენტებია. მომავალი წლებშიც გავაგრძელებთ მომხმარებელთა საჭიროებებზე ორიენტირებულ ზრდასა და განვითარებას, რათა შევქმნათ კიდევ უფრო უსაფრთხო და საიმედო სადაზღვევო გარემო.

The image features a minimalist abstract design. A large, light gray circle is partially overlapped by a smaller, vibrant red circle with diagonal stripes. Thin, light gray curved lines sweep across the background, creating a sense of movement and depth. The overall aesthetic is clean and modern.

ინტორნი



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 აღჭურვა 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.

The page features a large, light gray circle on the left side, partially overlapping a smaller red circle with diagonal stripes on the right. A thin black line curves around the top and right sides of the gray circle. The text is centered within the gray circle.

მისი
ღირებულებები
ხედვს



მისია

ჩვენი მისიაა ხელი შევუწყოთ ფინანსურ დასუბლოებასა და სტაბილურობას, თქვენთან ერთად მუდმივად ვიზრუნოთ ცხოვრების გამართობაზე და სიმშვიდეზე.



ხედვა

ჩვენ ვვხდებით კომპანიას, რომლის მაღალკროფესიონალური სადაზღვევო სერვისებითა და ურთიერთობის გამორჩეული სტილით თქვენი გრძელვადიანი და სანდო პარტნიორია.



ჩვენი ღირებულებები 6 ძირითად

კომპონენტს ემყარება:

- პროფესიონალიზმი
- განვითარება
- სიმლიერე
- 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.

The image features a minimalist abstract design on a white background. A large, solid grey circle is the central focus, with the Georgian word 'მფლობელები' (Owners) written in white, bold, sans-serif font across its center. To the right and slightly below the grey circle is a smaller circle filled with a vibrant red color and a pattern of vertical, slightly wavy lines. A thin, light grey arc curves around the top and right sides of the grey circle. In the bottom right corner, a small red semi-circle contains the number '8' in white, positioned above a short white horizontal line.

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 სათავო ოფისი 1955 წლიდან მდებარეობს ვენაში, ავსტრიის პირველ თანამედროვე ცათამბჯენში, 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.

2023 წელს ვენის სადაზღვევო ჯგუფმა მასში შემავალი კომპანიების წარმომადგენლების ჩართულობით შეიმუშავა კომპეტენციების მოდელი, რომელშიც შედის ქცევისა და აზროვნების ის ნაწილი, რაც უსაჭიროება 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. ბაძლიერება

The page features a large, thin black circle that is mostly empty. Inside it, there is a smaller, solid grey circle. In the bottom-left corner, there is a red circle with a diagonal line pattern. The text is centered within the grey circle.

საბეთვალყურო
საბჭოს წევრები

2024 წელს კომპანიის სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა შეიცვალა.



სამეთვალყურეო საბჭოს შემადგენლობა:

- **გერალდ კლემენსი** – სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარე
- **ერვინ ნაზაროვი** – სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარის მოადგილე
- **ლანან ჰირნერი** – სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი, თავმჯდომარის მოადგილე
- **ვლადიმერ მრანი** – სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი
- **გიორგი კვიციანი** – სამეთვალყურეო საბჭოს დამოუკიდებელი წევრი

მენეჯმენტ-ბორდის წევრები:

- **ვანდანო დეკანოსიძე** – მენეჯერული დირექტორი
- **რამაზ ხვიციანი** – ფინანსური დირექტორი
- **ანდრო ხუხუნიშვილი** – ბაყიდვების და მარკეტინგის დირექტორი
- **ილია ბაბუციძე** – სამომარეზო დირექტორი
- **სოფო მანუჩაშვილი** – სამადისინო დირექტორი
- **გუგა გვაზავა** – სანიტორმასიო ტექნოლოგიების დირექტორი



ძირითადი
მარკენებლები

აქტივების
რაოდენობა
53,4 მლნ
ლარი

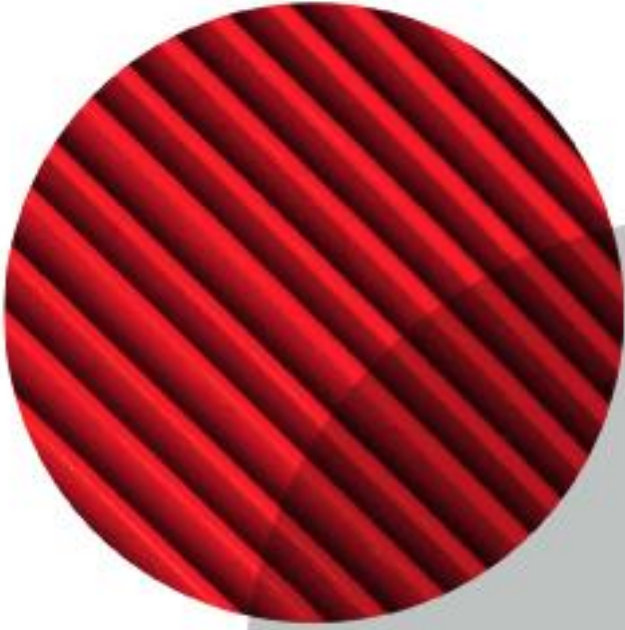
მოგება
(დაბავრამდე)
3,5 მლნ
ლარი

ანაზღაურებული
ზარალები
42.5 მლნ
ლარი

განახლების
მარჯვენაბელი
76%

ბაზრის
წილი
7%

მოზიდული
პრემია
83.9 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.

2024 წელი ძირითადად დაეთმო არსებული აპლიკაციების დახვეწას, რაც მომხარებლისათვის კიდევ უფრო გაუმჯობესებული მომსახურების შეთავაზებას ისახავს მიზნად. ამ წელსაც ირაოს ერთერთი სტრატეგიული ამოცანა იყო სადაზღვევო პროდუქტების ხელმისაწვდომობის გაზრდა. დაგვემატა არაერთი პარტნიორი კომპანია, რომელიც წარმატებით ყიდის ირაოს საცალო სადაზღვევო პროდუქტებს.

2024 წელს ასევე დაიწყო CRM პლატფორმის განვითარების პროექტის განხორციელება, რომელიც გაყიდვის პროცესის დახვეწას ემსახურება და ეტაპობრივად მოიცავს ყველა მოდულს, რომელიც საჭიროა მომხმარებლის იდენტიფიცირებიდან პოლისის გამოწერამდე.

კორპორაციულ სეგმენტში „ირაოს“ წამყვანი პროდუქტი **სამედიცინო დაზღვევა** და ამ მიმართულებით 2024 წლის მოზიდულმა პრემიამ ჯამური პორტფელის **43%** შეადგინა. კორპორაციული ჯანმრთელობის დაზღვევა მუდმივად იცვლება, რათა შეინარჩუნოს კონკურენტუნარიანობა. ჩვენ ვცდილობთ მომხმარებლებს მუდმივად გაუმჯობესებული პაკეტები და ხელსაყრელი პირობები შევთავაზოთ.



კორპორაციული დაზღვევის მიმართულებით წელს ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ბენეფიტი დაგვემატა, ჩვენი პარტნიორი გახდა **Diagnose.me**, რომელიც ჩვენს მომხმარებლებს ექსპერტული სამედიცინო მოსაზრების მიღების სერვისს სთავაზობს. Diagnose.me ამარტივებს დიაგნოსტიკის პროცესს - შესაძლებელია მსოფლიოს წამყვანი სპეციალისტების გუნდიდან ნებისმიერი ექსპერტის არჩევა, რომელიც ინდივიდუალურად გინვეს კონსულტაციას და გაძლევს რეკომენდაციებს.



ავტოდაზღვევა „ირაოს“ საცალო სეგმენტის წამყვანი პროდუქტია და მას პორტფელის **22%** უჭირავს. კომპანია თითოეულ ავტომფლობელს ინდივიდუალურად მორგებულ პირობებს სთავაზობს.

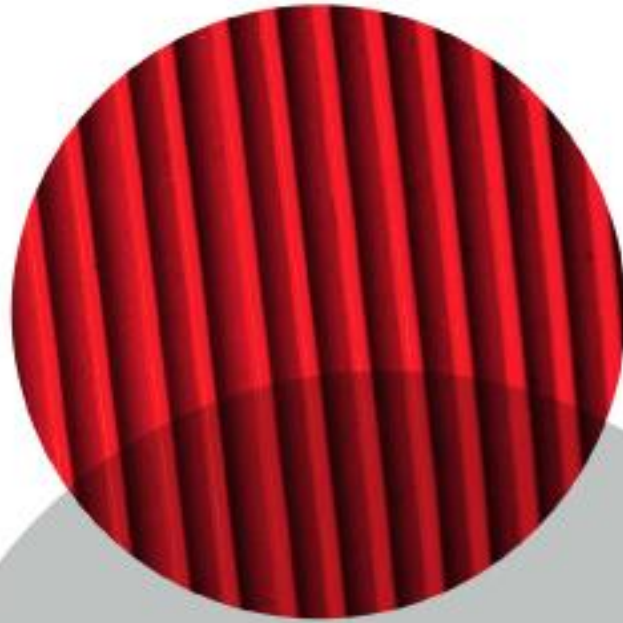


ქონების დაზღვევა როგორც კორპორაციულ, ასევე საცალო სეგმენტში ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროდუქტია. მას კომპანიის პორტფელში 16% წილი აქვს.

კომპანიის ერთ-ერთი ინოვაციური პროდუქტია შინაური ცხოველების დაზღვევა „ერთგული მეგობარი“, რომელიც წლებთან ერთად უფრო და უფრო მეტი პოპულარობით სარგებლობს მომხმარებლებში. მსურველებს შეუძლიათ დააზღვიონ ძაღლები და კატები. 2024 წელს გასულ წელთან შედარებით დაზღვეულთა რაოდენობა 15 %-ით გაიზარდა. მისი შეძენა შესაძლებელია ონლაინ პორტალის მეშვეობითაც.



ირაოს საცალო დაზღვევის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროდუქტია ჯანმრთელობის ინდივიდუალური დაზღვევა „პულსი“, რომელიც ასევე წლიდან წლამდე მზარდი მოთხოვნით გამოირჩევა და გასულ წელთან შედარებით 85%-იანი ზრდა დაფიქსირდა. 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

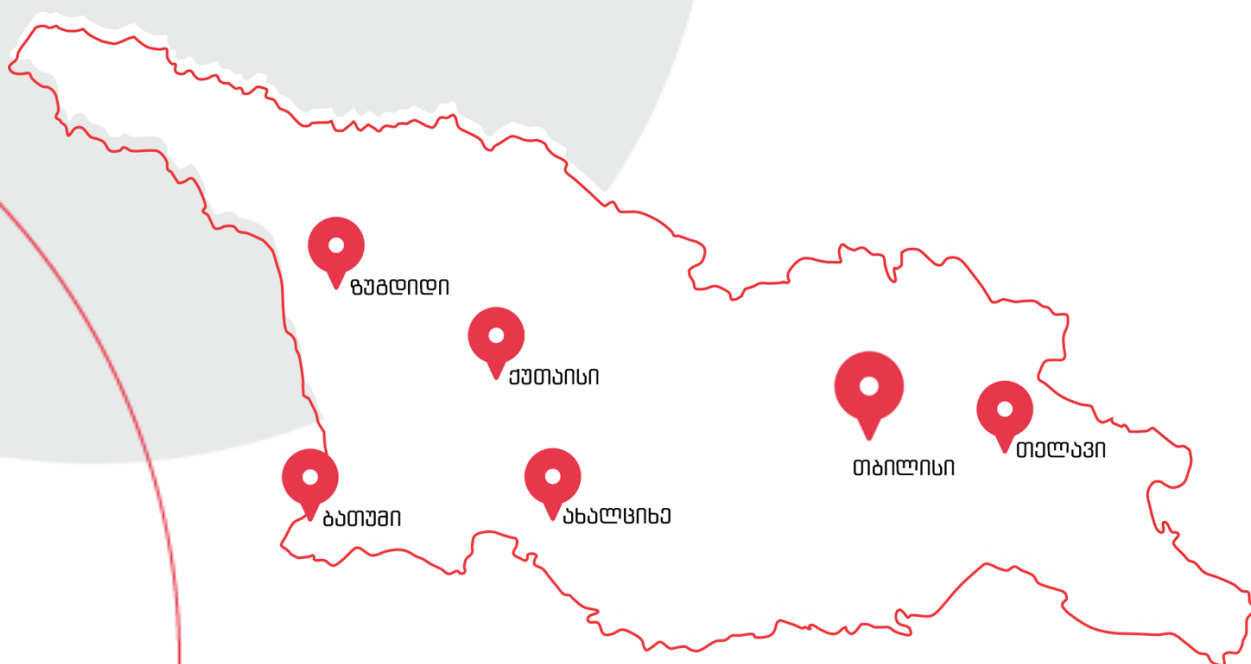
ბათუმი – ძეგბი ზუბალაშვილების 31

ქუთაისი – წმინდა ნინოს 1/38

ახალციხე – თაბუკაშვილის 15

ზუგდიდი – მერაბ კოსტავას 76

თელავი – ა. ვარდოშვილის 22



ოჯახის ექიმების მომსახურება

ირაოს ოჯახის ექიმები ქვეყნის მასშტაბით დაზღვეულებს **68** **ლოკაციაზე** ემსახურება. „ირაოს“ სამედიცინო მომსახურებით სარგებლობა საქართველოს თითქმის ყველა რეგიონშია შესაძლებელი. თბილისის მასშტაბით ოჯახის ექიმების მომსახურების მიღება **9** მონინავე **კლინიკაშია** შესაძლებელი: „რემანი“, „კურაციო“, „ხეჩინაშვილის სახელობის საუნივერსიტეტო კლინიკა“, „დავით ტატიშვილის ჯანმრთელობის ცენტრი“ (ვაკის, ისნის, პეკინის, სანდრო ეულის, ვაჟა-ფშაველასა და დიდი დიღმის ფილიალები).

სამედიცინო მომსახურების მიღება თბილისის გარდა, საქართველოს მასშტაბით, **55** რაიონშია შესაძლებელი, ესენია: ქუთაისი, საჩხერე, ტყიბული, ზესტაფონი, წყალტუბო, ჭიათურა, 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.

2024 წლის მანძილზე ოჯახის ექიმებთან განხორციელებული კონსულტაციების რაოდენობა **238 931** იყო. მომხმარებლების უმრავლესობა კვლავ ოჯახის ექიმებთან დისტანციურ კონსულტაციას ანიჭებს უპირატესობას.

საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი

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

2024 წელი ქოლ-ცენტრისთვის განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი პერიოდი იყო, რადგან განსხვავებულ ცვლილებებთან და გამონვევებთან იყო დაკავშირებული.

აღნიშნულ წელსაც დეპარტამენტი აგრძელებს სახელის გამართლებას, მომხმარებელთა სრულ მხარდაჭერას და კიდევ მეტად იკვებება მისი როლი. ისევე, როგორც წინა წლებში, 2024 წელსაც შედეგების შენარჩუნებაზე და გაუმჯობესებაზე აქტიურად გაგრძელდა მუშაობა. დეპარტამენტიდან აქტიურად ხდებოდა ონლაინ სერვისებზე გადასვლის ხელშეწყობა, რამაც გაამართივა მომსახურების მიღების თითქმის ყველა ნაწილი.

აღნიშნული წლის ბოლოს მომხმარებელთა მხარდაჭერის სამსახურში მოხდა არასტანდარტული გრაფიკის დანერგვა, რაც პერსპექტივაში გაზრდის თანამშრომლების სტაბილურობას და ეფექტურობას.

2024 წელს ჯამში შემოვიდა – **209 971** ზარი.

აღსანიშნავია, რომ გუნდის მიერ წლის მანძილზე დადგენილი ბენჩმარკები სრულად შესრულდა. პროფესიონალიზმის, სტანდარტების დაცვის, მომსახურების, კომპეტენციისა და კეთილგანწყობის კრიტერიუმებით მომხმარებელთა მხარაჭერის სამსახური ყოველ წელს აუმჯობესებს მაჩვენებლებს.



209 971
შემოსული ზარი

ონლაინ სერვისები

ჩვენ მომხმარებლებს 5 წელია ვთავაზობთ დისტანციური მომსახურების პორტალს - „პირადი სივრცე“, რომლის მრავალფეროვანი ფუნქციონალით გამოირჩევა და ხელმისაწვდომია როგორც ვებ-პორტალის, ასევე მობილური აპლიკაციის სახით. ჩვენ მუდმივად ვმუშაობთ დისტანციური სერვისების განვითარებაზე და ამავდროულად მაქსიმალურად ვცდილობთ არ დავკარგოთ პერსონალური კავშირი ჩვენს მომხმარებელთან. ჩვენი პერსონალური თუ კორპორატიული სერვისის მენეჯერები, მუდმივად მზად არიან უპასუხონ დაზღვეულის ნებისმიერ კითხვას.

მობილური აპლიკაციისა და ვებ-პორტალის მეშვეობით მომხმარებლებს შეუძლიათ შემდეგი ძირითადი სერვისების მიღება:

- აქტიური პოლისების ნახვა
- სამედიცინო ანაზღაურებისა და საგარანტიო წერილის მოთხოვნა
- ექიმთან ჩანერა
- მიმართვების მოთხოვნა
- დაზღვევის საფასურის გადახდა
- ატვირთული განაცხადების, მიმართვებისა და ექიმების ჯავშნების ისტორიის ნახვა

აღნიშნული სერვისებიდან განსაკუთრებული პოპულარობით სარგებლობს ონლაინ ანაზღაურების სერვისი, 2024 წელს სამედიცინო ანაზღაურებების 91% ონლაინ პლატფორმაზე განხორციელდა. ასევე განსაკუთრებულად დიდი მოთხოვნით სარგებლობს ონლაინ მიმართვების სერვისი - ჯამური რაოდენობის 80% სწორედ „პირადი სივრცის“ მეშვეობით არის გაცემული.

2024 წელს „პირად სივრცეში“ დამატებული სიახლეებიდან აღსანიშნავია:

- მიმართვის ისტორიაში მიმართვის განახლების/რედაქტირების მოდული - ფუნქციონალის მეშვეობით დაზღვეულს შეუძლია პირადი სივრციდან ვადაგასულ მიმართვაზე განახლების მოთხოვნის დაფიქსირება და ასევე ამბულატორულ მიმართვებზე ცვლილების უფლების მოთხოვნა, ამით დაიზოგა როგორც დაზღვეულების, ასევე ირაოს დაზღვეულთა მომსახურების მენეჯერების დრო.
- შენახული ბარათით გადახდის ფუნქციონალი - ბარათის შენახვისა და შენახული ბარათით გადახდის შესაძლებლობა მომხმარებელს უმარტივებს და მეტად კომფორტულს ხდის თანხის გადახდის ნაწილს. დაზღვეულს აღარ უწევს ყოველი გადახდისას ბარათის მონაცემების შეყვანა.

2024 წელს დაიწყო ირაოს მობილური აპლიკაციის სრული განახლება. პროექტის მიზანია მობილური აპლიკაციის როგორც დიზაინის ასევე პროგრამული ენის განახლება და მორგება თანამედროვე ტექნოლოგიურ სტანდარტებზე. განახლებული აპლიკაციის გაშვება 2025 წლის პირველ კვარტალში არის დაგეგმილი.

2025 წელს ასევე დაგეგმილია online.iraos.ge-ის განახლებაც, რომელიც მოიცავს როგორც „პირადი სივრცის“ ვებ-პორტალს, ასევე ონლაინ გაყიდვების პორტალს. ჩვენ მუდმივად ვცდილობთ მოვერგოთ და გავითვალისწინოთ ჩვენი მომხმარებლების სურვილები. აღნიშნული ცვლილებებიც სწორედ ჩვენი მომხმარებლების კვლევაზე დაყრდნობით, მათი კომენტარებისა და უკუკავშირის შესაბამისად ხორციელდება.

მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

„ირაო“ ხარისხის განვითარებაზე ორიენტირებული კომპანიაა და, შესაბამისად, მუდმივად ვახორციელებთ ისეთ პროექტებს, რომლებიც მომხმარებლებისთვის მკვეთრად გაუმჯობესებულ 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 მივანოდოთ ინფორმაცია პროდუქტის ყველა იმ მახასიათებელზე, რომლის შექმნასაც აპირებს, 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 მომხმარებლების კმაყოფილების და ლოიალობის ინდექსს, ვიკვლევთ ჩვენი დაზღვეულებისთვის კმაყოფილების განმსაზღვრელ მნიშვნელოვან ფაქტორებს და ამის საფუძველზე ვგეგმავთ სამომავლო ნაბიჯებს სამომხმარებლო გამოცდილების გაუმჯობესების მიმართულებით.

2024 წლის მომხმარებელთა კმაყოფილების სინდიკატური კვლევების მიხედვით, ირაო ინარჩუნებს სადაზღვევო ბაზრის ლიდერ პოზიციას CSAT-ის მაჩვენებლის მიხედვით. ირაოს მომხმარებლები სუკეთესო შეფასებას აძლევენ დისტანციური არხების სიმარტივის, ანაზღაურების კომფორტული პროცედურების, ცხელის ხაზის ოპერატიულობისა და მომსახურე პერსონალის კომპეტენცია-კეთილგანწყობის პარამეტრებს. რაც შეეხება ლოიალობის მაჩვენებელ NPS-ის ინდექსს, ამ მაჩვენებლით ირაო კვლავ მყარად ინარჩუნებს საუკეთესო 3 კომპანიას შორის ადგილს.

2024 წელს ირაოს დაზღვეულებისთვის სერვისის მიღება უფრო სწრაფი და მარტივი გახდა, როგორც სამედიცინო, ისე არასამედიცინო დაზღვევის პროდუქტის მიმართულებით, კერძოდ:

- სამედიცინო სერვისის უფრო სწრაფად მიღებისთვის განხორციელდა პროექტი, რომლის ფარგლებშიც მომხმარებლებს მიმართვის შეცვლა/შესწორება შეუძლიათ მყისიერად, ცხელი ხაზის საშუალებით. სიახლე ითვალისწინებს მომხმარებელთა სატელეფონო ზარების პირდაპირ გადართვას პერსონალურ მენეჯერთან, რომელიც მომენტალურად უგზავნის დაზღვეულს მისთვის საჭირო მიმართვას;
- არასამედიცინო, კერძოდ კი ავტო დაზღვევის მომხმარებლებისთვის ზარალის ანაზღაურების დრო შემცირდა საშუალოდ 6-7 დღიდან 4-5 დღემდე, რაც პროცესის გამარტივების ხარჯზე გახდა შესაძლებელი. ზარალის მენეჯერები სადაზღვევო შემთხვევის დარეგულირების პროცესს იწყებენ გაცხადებისთანავე და აღარ ელოდებიან საპატრულო პოლიციისგან საჭირო საბუთებს. ეს აჩქარებს და ამარტივებს სასურველი ანაზღაურების მიღების სერვისს მომხმარებლებისთვის;

2024 წელს ასევე დაიხვეწა კომუნიკაციის არხები დაზღვეულთათვის, კერძოდ:

- სამედიცინო დაზღვევის მომხმარებლებს ანაზღაურებაზე ან პროვაიდერთან მიმართვაზე უარის შემთხვევაში სმს-ის საშუალებით ეგზავნებათ ლინკი, რომელზე გადასვლისას დაზღვეულები იღებენ დეტალურ ინფორმაციას უარის თაობაზე, ან დეტალურ განმარტებას თუ რა ტიპის დოკუმენტია დამატებით საჭირო სერვისის ან ანაზღაურების მისაღებად;
- ავტო დაზღვევის მომხმარებლებს შემთხვევის ანაზღაურების პროცესის შესახებ, ყოველ ეტაპზე ეგზავნებათ ინფორმაცია, თუ რა პროცესშია მათი ზარალის დარეგულირების საკითხი;

2024 წელი ასევე მნიშვნელოვანი იყო თანამშრომლების ეფექტური კომუნიკაციის უნარების განვითარების თვალსაზრისით. სერვისში ჩართული ყველა თანამშრომლისთვის ჩატარდა ტრენინგები, რაც ემსახურებოდა სერვისის პროცესში ადამიანური ფაქტორის როლის გაძლიერებას. აღნიშნული ტრენინგების საფუძველზე თანამშრომლებს საშუალება მიეცათ აეთვისებინათ ისეთი ტექნიკები, რაც როგორც მომხმარებლისთვის, ისე მათთვის სერვისის პროცესს უფრო სასიამოვნოს, პროდუქტიულს და ადამიანზე ორიენტირებულს გახდის.

A decorative graphic featuring a large grey circle in the center, partially overlapping a smaller red circle with diagonal stripes. Thin grey lines arc around the circles. The text is centered within the grey circle.

სოციალური
პროექტები

ირაო, როგორც „ვენის სადაზღვევო ჯგუფის“ (VIG) წევრი, აქტიურად იზიარებს ჯგუფის სოციალური პასუხისმგებლობის კულტურას. VIG მთელი ევროპის მასშტაბით ახორციელებს გარემოსდაცვით და სოციალურ პროექტებს, რომლებიც მოიცავს ეკოლოგიური მდგრადობის მხარდაჭერას, მონყვლადი ჯგუფების დახმარებას და ფინანსური განათლების ხელშეწყობას. ჯგუფის პოლიტიკა ემყარება გრძელვადიან ხედვას, რომლის მიზანია არა მხოლოდ ფინანსური უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, არამედ საზოგადოების კეთილდღეობაში წვლილის შეტანა. სწორედ ეს ღირებულებები განსაზღვრავს ირაოს სოციალურ სტრატეგიას, რომლის ფარგლებშიც ირაო საქართველოში ახორციელებს მნიშვნელოვან პროექტებს.

ირაოსთვის სოციალური პასუხისმგებლობა მხოლოდ კომპანიის სტრატეგიის ნაწილი არ არის – ეს არის ღირებულება, რომელიც ჩვენს ყოველდღიურ საქმიანობას წარმართავს. ჩვენ მტკიცედ გვნამს, რომ ბიზნესს შეუძლია და უნდა ჰქონდეს პოზიტიური გავლენა როგორც გარემოზე, ისე საზოგადოებაზე. სწორედ ამიტომ, 2024 წელსაც განვახორციელეთ არაერთი სოციალური და ეკოლოგიური ინიციატივა, რათა ხელი შეგვეწყო მდგრადი მომავლის შექმნისთვის.

2024 წელს ჩვენ განვახორციელეთ სოციალური პროექტები ორი მიმართულებით: გარემოს დაცვა და ქველმოქმედება.

გარემოს დაცვა:

2024 წელს, უკვე მეორედ, ირაომ განახორციელა ეკო-შეტვირის პროექტი, რომლის ფარგლებშიც თანამშრომლებისგან დაკომპლექტებული 10-15 კაციანი გუნდები 1 თვის მანძილზე ერთმანეთს ეტირებოდნენ ეკომეგობრული ინიციატივების განხორციელებაში. ეს პროექტი თანამშრომლებს ეკომეგობრული ჩვევების ჩამოყალიბებასა და გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობის გაძლიერებაში ეხმარებოდა, არა მხოლოდ სამუშაო სივრცეში, არამედ ყოველდღიურ ცხოვრებაშიც. ამ გამოწვევის საშუალებით, ჩვენ კიდევ ერთხელ დავადასტურეთ გარემოსდაცვითი პასუხისმგებლობისადმი ერთგულება, ხელი შევუწყეთ თანამშრომლებში მდგრადი ჩვევების დამკვიდრებას და საზოგადოებაში ეკოლოგიური ცნობიერების ამაღლებას. ჩვენ შევძელით თანამშრომლების წახალისება, რათა შეენარჩუნებინათ ეკომეგობრული ჩვევები და გაეძლიერებინათ დადებითი გავლენა გარემოზე.

ქველმოქმედება:

ირაომ მნიშვნელოვანი სოციალური პროექტი განახორციელა შაუმიანის იძულებით გადაადგილებულ პირთა დასახლებაში მცხოვრები ოჯახების დასახმარებლად. დასახლებაში დაახლოებით 300 დევნილი პირი ცხოვრობს, რომელთა უმეტესობა სიღარიბეს, უმუშევრობასა და ჯანმრთელობის სერიოზულ გამოწვევებს ებრძვის. ირაოს მიზანი იყო მათთვის ხელშესახები მხარდაჭერის განწევა, განსაკუთრებით იმ ოჯახებისთვის, რომლებიც მძიმე პირობებში ცხოვრობენ. გარდა ამისა, ყურადღება გავამახვილეთ ადგილობრივ საბავშვო ბაღზე, რომელიც გამართულად ფუნქციონირებისთვის საჭირო ძირითადი რესურსების დანაკლისშია.

ამ მიზნის მისაღწევად, ჩვენს სათავო ოფისში წამოვიწყეთ შემოწირულობების კამპანია, რომლის ფარგლებში შევაგროვეთ ტანსაცმელი, სათამაშოები, საოჯახო ნივთები და საბავშვო ბაღისთვის საჭირო ინვენტარი. 17 ოქტომბერს, ირაოს გუნდი პირადად ესტუმრა დასახლებას, სადაც ბავშვებისთვის გასართობი პროგრამა გავმართეთ და საჭიროების მქონე ოჯახებს ადგილზე გადავეცით შეგროვებული ნივთები.

ირაოს სოციალური პასუხისმგებლობის პროგრამები მომავალშიც აქტიურად გაგრძელდება, რათა საზოგადოებაში მნიშვნელოვანი ცვლილებები შევიტანოთ და მხარი დაუჭიროთ როგორც გარემოსდაცვით, ისე სოციალურ საკითხებს.

The page features a minimalist design with overlapping circles and thin lines. A large grey circle is partially overlapped by a smaller red circle with diagonal stripes. A thin grey line curves around the top and right of the grey circle, while a thin black line curves around the top and right of the striped circle. The text is centered within the grey circle.

ადაგიანური
რესურსები

2024 წელს ირაოში აქტიურად გაგრძელდა თანამშრომლების განვითარების და მათი სამუშაოს ეფექტურობის გაზრდის პროექტები, რომლებიც მიზნად ისახავს თანამშრომლების პროფესიული კომპეტენციების გაძლიერებას და სამუშაო გარემოს კიდევ უფრო გაუმჯობესებას.

გაყიდვების განვითარების პროექტი:

2024 წლის მარტიდან ვენის სადაზღვევო ჯგუფისა და ჩვენი ჩეხი კოლეგების მხარდაჭერით დაიწყო ირაოსთვის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი, გაყიდვების განვითარების პროექტი, რომლის მიზანია, დაეხმაროს ირაოს გაყიდვების გუნდს მუდმივ ზრდაში, თანამშრომლების შენარჩუნების მაჩვენებლის გაუმჯობესებასა და კიდევ უფრო მეტი წარმატების მიღწევაში.

პროექტის ფარგლებში დაიხვეწა გაყიდვების მენეჯერების ანაზღაურების სისტემა, რამაც შრომით ბაზარზე ჩვენი ვაკანსიით დაინტერესებულ კანდიდატთა რაოდენობა 3-ჯერ გაზარდა. ასევე, გაუმჯობესდა თანამშრომლების შერჩევის პროცესი: სისტემურად განახლდა და დაინერგა „გაყიდვების მენეჯერის კომპეტენციების მოდელი“ და ამ კომპეტენციების გამოვლენის ინსტრუმენტები. გაყიდვების გუნდების მენეჯერებისთვის კი, ჩატარდა შესაბამისი ტრენინგი რეკრუტინგში, რამაც კიდევ უფრო ეფექტური გახადა მენეჯერების ჩართულობა კანდიდატებთან ინტერვიუსა და მათი შერჩევის პროცესში.

გაყიდვების განვითარების პროექტს 2024 წლის განმავლობაში თანამშრომელთა ოთხი ახალი ნაკადი შემოუერთდა, რომლებმაც ადაპტაციის ახალი პროგრამის ფარგლებში ირაოს „შიდა ტრენერების“, „შიდა მენტორების“ და გარე მოწვეული ექსპერტების ჩართულობით შექმნილი ტრენინგ მოდულები და მენტორინგის პროცესი გაიარეს. შედეგად, ირაოს გაყიდვების გუნდი რაოდენობრივად გაიზარდა, გაძლიერდა და 2024 წლის მიზნები სრულად შესრულდა.

თანამშრომელთა ჩართულობის კვლევა:

2024 წელს ირაოში ადამიანური რესურსების მართვის მიმართულებით ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროექტი VIG-ის მხარდაჭერით ჩატარებული თანამშრომლების ჩართულობის კვლევა იყო, რის საფუძველზეც ირაომ საერთაშორისოდ აღიარებული, The Great Place to Work® სერტიფიკატი მოიპოვა და ოფიციალურად მიენიჭა “საუკეთესო სამუშაო ადგილის” სტატუსი.

კვლევა ჩაატარა ორგანიზაციული კულტურის კვლევებისა და კონსალტინგის მიმართულებით საერთაშორისო ლიდერმა კომპანიამ „Great Place to Work“-მა, რომელსაც მსოფლიოს სხვადასხვა დიდ ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის 30 წლიანი გამოცდილება აქვს.

სერტიფიცირების პროცესი მოიცავდა თანამშრომლების დეტალურ გამოკითხვას და ორგანიზაციული კულტურის სხვადასხვა ასპექტის შეფასებას, მათ შორის, ლიდერებისადმი ნდობას, პატივისცემას, სამართლიანობას, სამუშაოთი კმაყოფილებას (სიამაყეს) და თანამშრომლობას (ამხანაგობას).

ირაომ ყველა ამ მიმართულებით კარგი შედეგი აჩვენა. განსაკუთრებით მაღალი მაჩვენებლები დაფიქსირდა ლიდერობის ხარისხისა (სანდობა და სამართლიანობა) და თანამშრომლობის მიმართულებით, რაც განსაკუთრებით სასიხარულოა, რამდენადაც ორგანიზაციული კულტურის მთავარ საყრდენს წარმოადგენს. მაგალითად: თანამშრომელთა 90% თვლის, რომ „როდესაც კომპანიას უერთდები, კეთილგანწყობით გიღებენ“, ხოლო 88%-ის აზრით, „მე შემიძლია მენეჯმენტს დავუსვა ნებისმიერი გონივრული კითხვა და მივიღო ცხადი/პირდაპირი პასუხი“.

მრავალფეროვნება

„მრავალფეროვნების“ მიმართულებით, რომელიც ირაოს და ვენის სადაზღვევო ჯგუფის მნიშვნელოვანი ღირებულებაა, 2024 წელს ირაოს მენეჯერებისთვის ინტენსიური ტრენინგ პროგრამა ჩატარდა, რომელიც ფოკუსირდა მრავალფეროვნების მნიშვნელობასა და სარგებელზე კრეატიულობის და ინოვაციურობის პროცესში. ტრენინგი ინოვაციების, კრეატიულობის და ადამიანების მართვის სფეროებში გამოცდილ მონიანვე სპიკერებს აერთიანებდა, რომლებმაც პრაქტიკული მაგალითებისა და მონაწილეებთან ვორქშოპული მუშაობის საშუალებით წარმოაჩინეს, თუ რამდენად წახალისებს გუნდის მრავალფეროვანი (სხვადასხვა ასაკის, სქესის, სპეციალობის და გამოცდილების და აშ.) თანამშრომლებით დაკომპლექტება კრეატიულობას და ახალი იდეების დაბადებას, რაც საბოლოოდ უკეთეს ბიზნეს შედეგებში ითარგმნება. პროექტი წარმატებით განხორციელდა, რასაც ადასტურებს მონაწილეების უკუკავშირი და კომპანიაში გაჩენილი ახალი ინიციატივები.

2024 წლის განმავლობაში „გაციდვების განვითარების“ და „მრავალფეროვნების“ პროექტების, ასევე, თანამშრომლების ინდივიდუალური განვითარების პროგრამების ფარგლებში სწავლება და განვითარებას, წინა წლებთან შედარებით გაცილებით მეტი, 940-ზე მეტი სატრენინგო დღე დაეთმო.



საკანონმდებლო
ცვლილებები,
პოლიტიკა
და რეგულაციები

2024 წლის კანონმდებლობაში შევიდა
გარკვეული ცვლილებები,
რომლებიც აისახა კომპანიის სადაზღვევო საქმიანობაზე:

2024 წლის ნოემბერში ცვლილებები შევიდა 2017 წლის 03 აპრილის საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო რეგულირების სამსახურის უფროსის ბრძანება N18-ში, „ზღვევების მიერ სადაზღვევო მომსახურების განვიხილავს მომხმარებლისათვის აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების ინსტრუქციის დამტკიცების შესახებ“.

A decorative graphic consisting of several overlapping circles and thin curved lines. A large grey circle is on the left, partially overlapping a smaller red circle with diagonal stripes on the right. A thin black line curves around the top and right sides of the circles. In the bottom right corner, there is a small red circle containing the page number.

ძირითადი რისკები
და საბუნებო
სიბუნებრივების
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 ცვლილებებით, ბუნებრივი კატაკლიზმებით და ტერორისტული აქტებით. ჯანმრთელობის დაზღვევის კონტრაქტებთან დაკავშირებული ყველაზე მნიშვნელოვანი რისკები კი წარმოიშობა ეპიდემიების, ბუნებრივი კატაკლიზმების და ჯანდაცვის ხარჯების ზრდის შედეგად.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

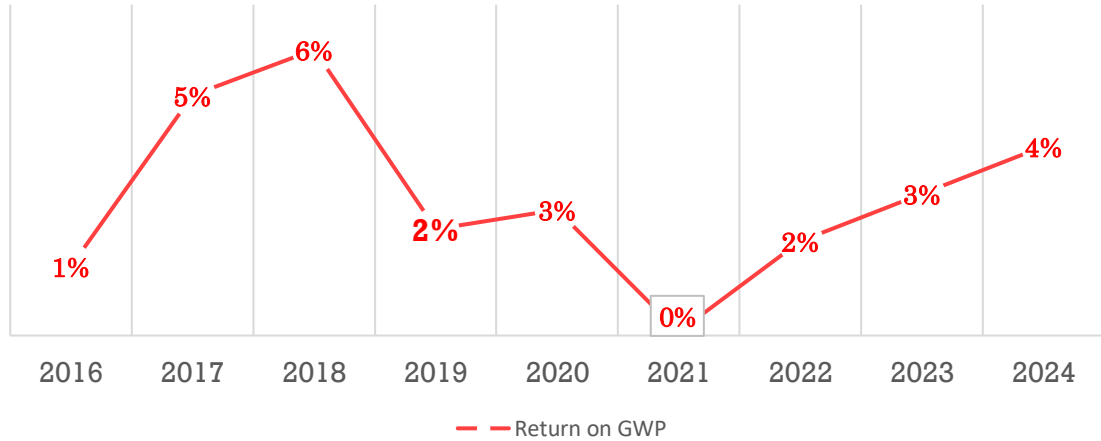
A decorative graphic consisting of a large grey circle at the top, a smaller red circle with diagonal stripes at the bottom left, and a red circle at the bottom right. Thin grey lines connect the circles and form a partial circle around the top one.

ფინანსური მარკეტინგები

უკუგება მოზიდულ კრედიტზე

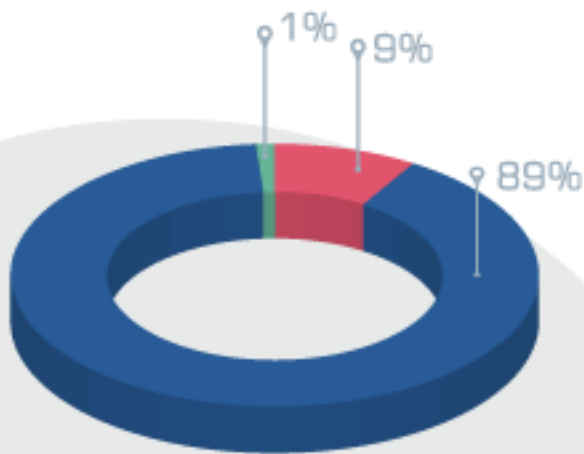
დიაგრამაზე ასახულია უკუგების მაჩვენებლის დინამიკა 2016 წლიდან 2024 წლამდე.

უკუგება მოზიდულ პრემიაზე

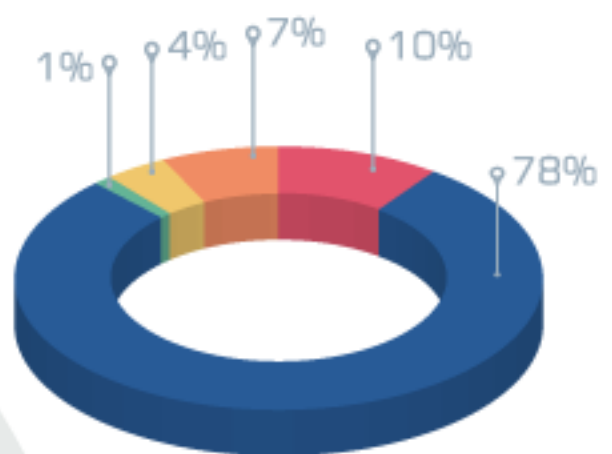


ბაყიდვების არხები

2024 წელს პორტფელში გაყიდვების არხების უდიდეს წილს - 78%-ს პირდაპირი გაყიდვები შეადგენდა, ბროკერებს - 10% უჭირავს, ბანკებს - 7%, აგენტებს - 4%, ხოლო სხვა არხების წილი რეალიზაციაში 1 %-ია.



2023



2024

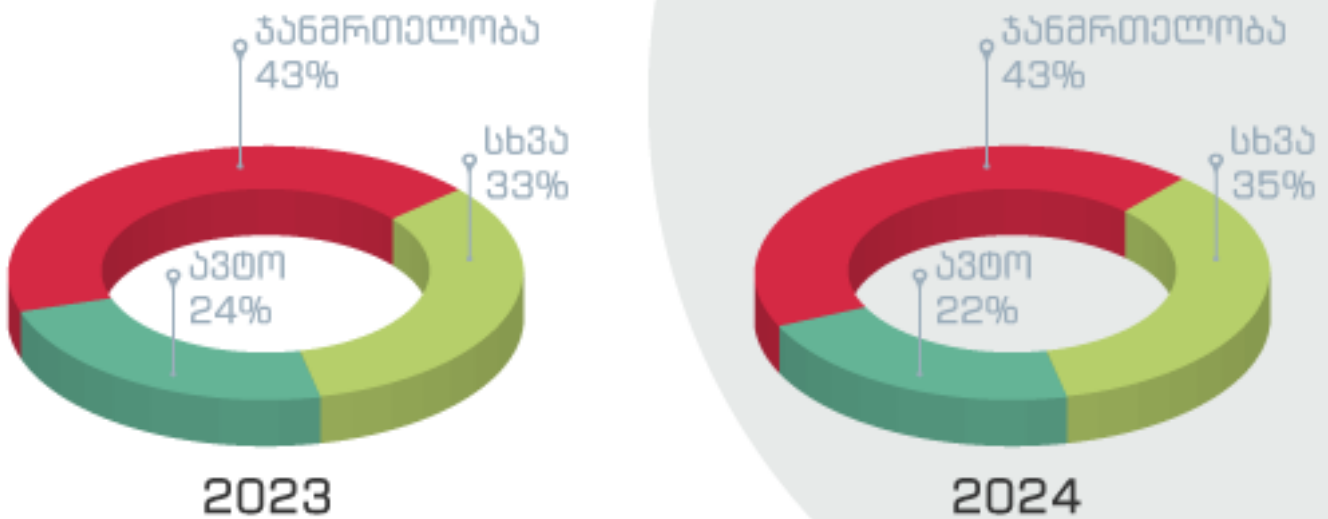
- ბროკერები
- პირდაპირი ბაყიდვები
- ბანკები
- აგენტები
- სხვა

კომპანიის პორტფელი

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

2024 წლის მაჩვენებლებით, ჯანმრთელობის დაზღვევის წილი 43%-ია, ავტოდაზღვევის - 22%, დაზღვევის სხვა სახეობებს კი პორტფელის 35% უჭირავს.

პორტფელის სტრუქტურა

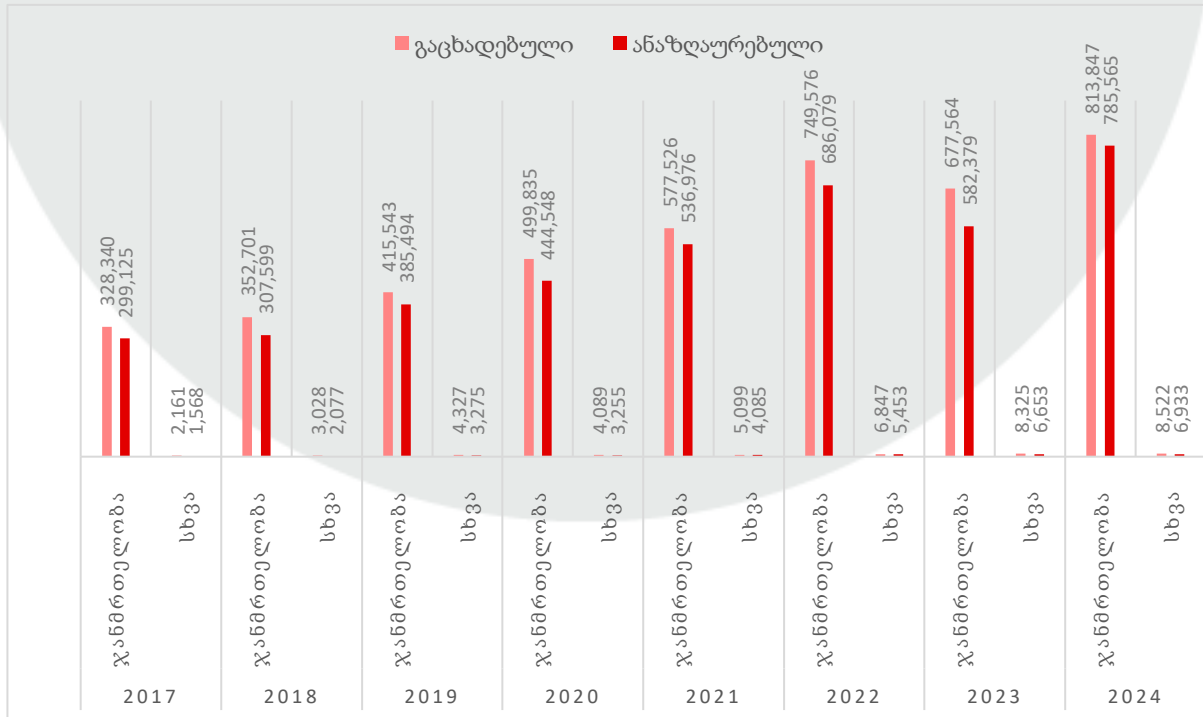


გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალები

2024 წელს „ირაომ“ აანაზღაურა 792 498 ზარალი. წლის მანძილზე კომპანიაში დაფიქსირებული ზარალების რაოდენობამ კი ჯამში შეადგინა 822 369.

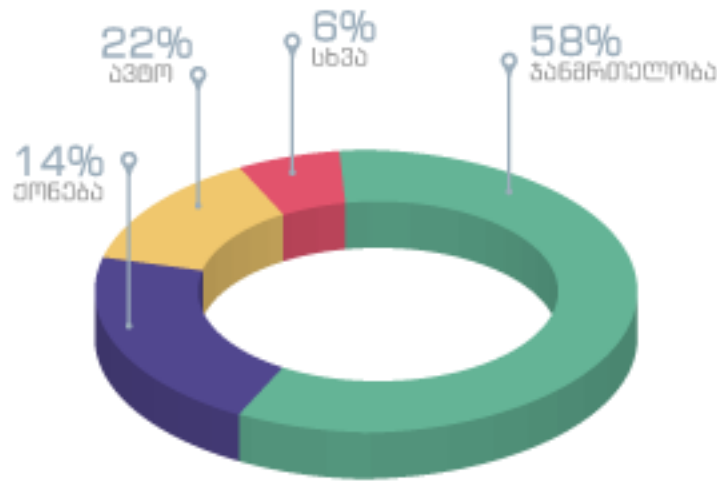
კომპანიაში გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალების დინამიკა შემდეგნაირად გამოიყურება:

გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალების რაოდენობა 2018-2024

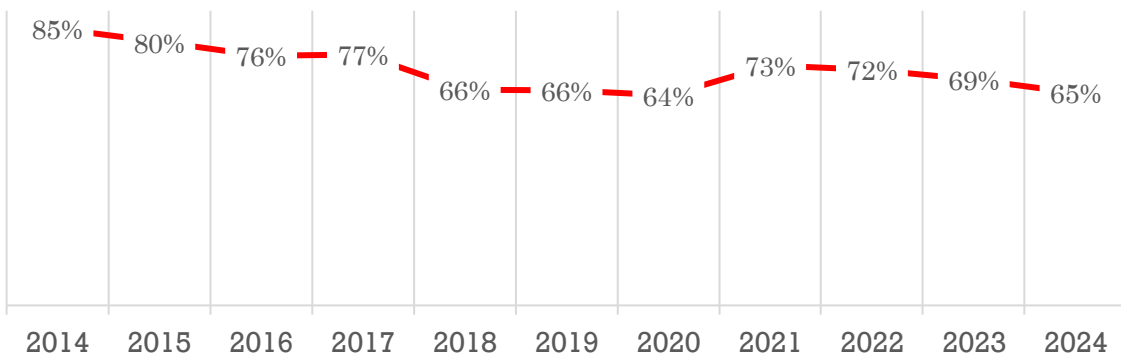


ანაზღაურებული ზარალები

2024 წელს ანაზღაურებული ზარალების ჯამური ოდენობა 42,5 მილიონ ლარს აღემატება. ანაზღაურებული ზარალების ყველაზე დიდი წილი - 58% ჯანმრთელობის დაზღვევის ზარალებს უკავშირდება.



ზარალიანობის კოეფიციენტი





www.iraod.ge

online.iraod.ge



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



office@iraod.ge