

Şikayətlərin statistikası 4-cü rüb 2025-ci il

Sığortaçının (təkrarsığortaçının) adı: \_ "Atəşgah SŞ" ASC \_

| Əsas sığorta növləri                                                      | Şikayətlərə dair məlumat                             |                                                |                                                 |                                                   |                                                    |                                        |                                                   |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | 4-cü Rübün əvvəlinə həll edilməmiş şikayətlərin sayı | 4-cü Rüb ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı | 4-cü Rüb ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı | 4-cü Rüb ərzində həll edilməmiş şikayətlərin sayı | 4-cü Rüb ərzində təmin edilməmiş şikayətlərin sayı | Şikayətin ortalama həll edilmə müddəti | 4-cü Rüb ərzində həll edilmiş şikayətlərin əmsalı | 4-cü Rüb ərzində həll edilmiş şikayətlərdə təmin edilməmiş şikayətlərin payı |
|                                                                           | I                                                    | II                                             | III                                             | IV=(I+II)-III                                     | V                                                  | VI                                     | VII=III/(I+II)                                    | VIII=V/III                                                                   |
| İcbari:                                                                   |                                                      |                                                |                                                 |                                                   |                                                    |                                        |                                                   |                                                                              |
| Avtoneqliyyat vasitəsi sahiblərinin mülki məsuliyyətinin icbari sığortası | 72                                                   | 481                                            | 463                                             | 90                                                | 90                                                 | 15                                     | 0,84                                              | 0,19                                                                         |
| Könüllü:                                                                  |                                                      |                                                |                                                 |                                                   |                                                    |                                        |                                                   |                                                                              |
| Avtoneqliyyat vasitələrinin könüllü sığortası                             | 12                                                   | 53                                             | 51                                              | 14                                                | 14                                                 | 15                                     | 0,78                                              | 0,27                                                                         |
| Tibbi sığorta                                                             | 95                                                   | 308                                            | 377                                             | 26                                                | 26                                                 | 15                                     | 0,94                                              | 0,07                                                                         |

Qeyd:

1. "Əsas sığorta növləri" sütununda icbari sığorta növlərinin və könüllü sığorta növləri üzrə sığorta məhsulunun əsaslandığı könüllü sığorta qaydalarının adı qeyd olunur.
2. Şikayətlər sığortaçıya daxil olan həm şifahi, həm də yazılı şikayətləri əhatə edir.
3. İstehlakçıya barəsində izahat verilmiş, təmin edilməmiş, qismən təmin edilmiş, tam təmin edilmiş və ya səlahiyyətinə aid olmadığından aidiyyəti quruma yönləndirilmiş şikayətlər həll edilmiş şikayətlər hesab olunur.
4. Baxılmaqda olan şikayətlər həll edilməmiş şikayətlər hesab olunur.
5. Zərərin qiymətləndirilməsi və sığorta ödənişindən imtina halları ilə bağlı şikayətlər təmin edilməmiş şikayətlər hesab olunur.
6. VI sütunundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$SM=ST/SS$$

SM - şikayətlərin ortalama həll edilmə müddəti

ST - şikayətlərin daxil olduğu tarix ilə onların həll olduğu tarix arasında yaranan gün fərqlərinin cəmi

SS - rüb (II) ərzində həll olunmuş şikayətlərin sayı

7. VII sütunundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$S\theta=SS/(HSS+RSS)$$

Sθ - rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin əmsalı

SS - rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı

HSS - rübün (ilin) əvvəlinə həll edilməmiş şikayətlərin sayı

RSS - rüb (II) ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı

8. VIII sütunundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$TSP=TPS/SS$$

TSP- rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərdə təmin edilməmiş şikayətlərin payı

TPS-rüb (II) ərzində təmin edilməmiş şikayətlərin sayı

SS- rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı

İdarə Heyətinin Sədri

Baş maliyyə inzibatçısı



Əhmədov Elçin Rəşid oğlu

Əhmədov Elçin Rəşid oğlu

Hesabatın yerləşdirilmə tarixi:

26.01.2026