

Şikayətlərin statistikas

Sığortaçının (təkrarsığortaçının) adı: "Atəşgah Həyat SŞ" ASC

Hesabat dövrü 4-cü rüb 2025-ci il
(rüblik dövr üzrə)

Əsas sığorta növləri	Şikayətlərə dair məlumat							
	Rübün (ilin) əvvəlinə həll edilməmiş şikayətlərin sayı	Rüb (il) ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı	Rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı	Rübün (ilin) sonuna həll edilməmiş şikayətlərin sayı	Rüb (il) ərzində təmin edilməmiş şikayətlərin sayı	Şikayətin ortalama həll edilmə müddəti	Rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərin əmsalı	Rüb (il) 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:								
İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta	2	6	6	2	2	15	0,75	0,33
Könüllü:								
Həyatın yaşam (yığıl) sığortası	0	1	1	0	0	15	1	0

Qeyd:

- "Əsas sığorta növləri" sütununda icbari sığorta növlərinin və könüllü sığorta növləri üzrə sığorta məhsulunun əsaslandığı könüllü sığorta qaydalarının adı qeyd olunur.
- Şikayətlər sığortaçıya daxil olan həm şifahi, həm də yazılı şikayətləri əhatə edir.
- 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.
- Baxılmaqda olan şikayətlər həll edilməmiş şikayətlər hesab olunur.
- Zərərin qiymətləndirilməsi və sığorta ödənişindən imtina halları ilə bağlı şikayətlər təmin edilməmiş şikayətlər hesab olunur.
- VI sütunundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$\text{ŞM} = \text{ŞT} / \text{ŞŞ}$$

ŞM - şikayətlərin ortalama həll edilmə müddəti

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

ŞŞ - rüb (il) ərzində həll olunmuş şikayətlərin sayı

- VII sütunundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$\text{ŞƏ} = \text{ŞŞ} / (\text{HŞŞ} + \text{RŞŞ})$$

ŞƏ - rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərin əmsalı

ŞŞ - rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı

HŞŞ - rübün (ilin) əvvəlinə həll edilməmiş şikayətlərin sayı

RŞŞ - rüb (il) ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı

- VIII sütunundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$\text{TŞP} = \text{TŞŞ} / \text{ŞŞ}$$

TŞP - rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərdə təmin edilməmiş şikayətlərin payı

TŞŞ - rüb (il) ərzində təmin edilməmiş şikayətlərin sayı

ŞŞ - rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı

İdarə Heyətinin Sədri

Əliyev Azər Əmiraslan oğlu

Baş maliyyə inzibatçısı

Əliyev Azər Əmiraslan oğlu

Hesabatın yerləşdirilmə tarixi:

26.01.2026