

Şikayətlərin statistikasi

Əsas sığorta növləri	Şikayətlərə dair məlumat							
	Rübün (il)in əvvəlinə həll edilməmiş şikayətlərin sayı	Rüb (II) ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı	Rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı	Rübün (il)in sonuna həll edilməmiş şikayətlərin sayı	Rüb (II) ərzində təmin edilməmiş şikayətlərin sayı	Şikayətin ortalama həll edilmə müddəti	Rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin əmsali	Rüb (II) 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:								
Daşınmaz Əmlakın İcbari Sığortası	2	3	1	4	1		20%	100%
Könüllü:								
		-	-	-	-	-	-	-

İdarə Heyətinin sədri
Yusif Soltanov

Baş maliyyə inzibatçısı
Fərid Qarayev



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 sığortacıya 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 sütundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$\text{ŞM} = \text{ŞT} / \text{ŞS}$$

ŞM - şikayətlərin ortalama həll edilmə müddəti
 ŞT - şikayətlərin daxil olduğu tarix ilə onların həll olunduğu tarix arasında yaranan gün fərqlərinin cəmi
 ŞS - rüb (II) ərzində həll olunmuş şikayətlərin sayı
7. VII sütundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$\text{ŞƏ} = \text{ŞS} / (\text{HŞS} + \text{RŞS})$$

ŞƏ - rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin əmsali
 ŞS - rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı
 HŞS - rübün (il)in əvvəlinə həll edilməmiş şikayətlərin sayı
 RŞS - rüb (II) ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı
8. VIII sütundakı göstərici aşağıdakı qaydada hesablanır:

$$\text{TŞP} = \text{TŞS} / \text{ŞS}$$

TŞP - rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərdə təmin edilməmiş şikayətlərin payı
 TŞS - rüb (II) ərzində təmin edilməmiş şikayətlərin sayı
 ŞS - rüb (II) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı