



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ  
MƏRKƏZİ BANKI

# Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi

---

2026-cı il üzrə

**Cədvəl.**  
**Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi**  
**1 may 2025-ci il – 30 aprel 2026-cı il**

SİĞORTAÇILAR		ŞİKAYƏT İNDEKSİ
“Xalq Sığorta” ASC		1,97
“Meqa Sığorta” ASC		1,37
“Atəşgah Sığorta” ASC		1,21
“Qala Sığorta” ASC		0,98
“Paşa Sığorta” ASC		0,91
“Azərbaycan Sənaye Sığorta” ASC		0,57
KATEQORİYALARIN İZAHİ		
	yuxarı şikayət indeksi (hesablama nəticəsində əldə olunan orta göstəricidən yuxarı olan)	
	orta şikayət indeksi	
	aşağı şikayət indeksi (hesablama nəticəsində əldə olunan orta göstəricidən aşağı olan)	
<b>Qeyd:</b> Şikayət indeksi göstəricisi sığorta şirkətlərinin maliyyə dayanıqlılığı və ya fəaliyyətinin davamlılığı ilə bağlı təhdid yaratmır. Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi vətəndaşların bu növ üzrə sığorta xidmətlərini əldə edərkən seçim etmələrinə dəstək göstərilməsi məqsədilə hesablanır və yayımlanır. Şikayət indeksinin hesablanmasında beynəlxalq səviyyədə istifadə olunan metodologiyaya əsaslanaraq avto-icbari sığorta növü üzrə lisenziyası aktiv olan sığorta şirkətləri ilə bağlı daxil olan şikayətlər nəzərə alınmışdır. Eyni zamanda avto-icbari sığorta növünün aparılması üzrə verilən icazənin ləğv edilməsi yolu ilə lisenziyasının qüvvəsi məhdudlaşdırılmış və lisenziyası ləğv olunmuş sığorta şirkətləri ilə bağlı şikayətlərin tənzimlənməsi Mərkəzi Bank tərəfindən əvvəlki qaydada davam etdirilir.		

Şikayət indeksinin metodologiyası: Müvafiq şikayət indeksinin hesablanması üçün aşağıdakı düsturdan istifadə olunmuşdur:

$$\text{Şikayət indeksi} = \frac{\text{Şikayətlər üzrə bazar payı}}{\text{Bağlanan müqavilələr üzrə bazar payı}}$$

Şikayətlər üzrə bazar payı – müvafiq sığortaçı üzrə şikayətlərin ümumi şikayətlərə nisbəti,

Bağlanan müqavilələr üzrə bazar payı – müvafiq sığortaçı üzrə bağlanan müqavilələrin sayının ümumi müqavilələrin sayına nisbəti.

Şikayət indeksinin izahı: İndeksin 1.00-dən aşağı olması həmin portfel üzrə xidmət səviyyəsinin digər şirkətlərlə nisbətdə yaxşı olduğunu, lakin 1.00-i üstələməsi xidmət səviyyəsinin digər şirkətlərə nəzərən aşağı olduğunu göstərir.