Cədvəl. Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi, Fevral 2023 - Yanvar 2024

Sığortaçılar	Şikayət indeksi
"Xalq Sığorta" ASC	3.75
“Azərsığorta” ASC	2.10
"Bakı Sığorta" ASC	1.72
"AtaSığorta" ASC	1.18
“Atəşgah Sığorta” ASC	0.94
“Paşa Sığorta” ASC	0.59
"Meqa Sığorta" ASC	0.41
"Azərbaycan Sənaye Sığorta" ASC	0.39
"Qala Sığorta" ASC	0.35

- *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)*

QEYD: Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi vətəndaşların bu növ üzrə sığorta xidmətlərini əldə edərkən seçim etmələrinə dəstək göstərilməsi məqsədilə hesablanılır və yayımlanır. Şikayət indeksinin hesablanmasında beynəlxalq səviyyədə istifadə olunan metodologiyaya əsaslanaraq avto-icbari sığorta növünün aparılması üzrə verilən icazənin ləğv edilməsi yolu ilə lisenziyasının qüvvəsi məhdudlaşdırılmış “AZSIĞORTA” ASC-nin, "İpək Yolu Sığorta"ASC-nin, "A-Qroup Sığorta" ASC-nin və lisenziyası ləğv olunmuş "Günay Sığorta" ASC və “Naxçıvansığorta” ASC-nin müqavilə sayları və şikayət sayları hesablamada nəzərə alınmamışdır. Lakin, qeyd olunan şirkətlərlə bağlanılmış və qüvvədə olan avto-icbari sığorta üzrə mövcud müqavilələrlə bağlı daxil olan şikayətlərin tənzimlənməsi Mərkəzi Bank tərəfindən əvvəlki qaydada davam etdirilir.

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

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

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.