Cədvəl. Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi, Avqust 2022 - İyul 2023

Sığortaçılar	Şikayət indeksi
"AzSığorta" ASC**	7.54
“Atəşgah Sığorta” ASC	2.58
“İpək Yolu Sığorta” ASC***	2.53
"A-Qroup Sığorta" ASC	1.78
"Günay Sığorta" ASC****	1.74
"Xalq Sığorta" ASC	1.52
"Bakı Sığorta" ASC	1.19
"Azərbaycan Sənaye Sığorta" ASC	1.04
"AtaSığorta" ASC	0.98
“Azərsığorta” ASC	0.74
"Meqa Sığorta" ASC	0.43
"Qala Sığorta" ASC	0.34
“Paşa Sığorta” ASC	0.30
"Naxçıvansığorta" ASC*	0.00

*** “Naxçıvansığorta” ASC** üzrə indeks Naxçıvan Muxtar Respublikasının rayonlarına aid olan nəqliyyat vasitələrinə münasibətdə daxil olan şikayətlər əsasında hesablanmışdır.
**** “AZSIĞORTA” ASC-nin** könüllü müraciəti əsasında avto-icbari sığorta növünün aparılması üzrə verilən icazənin ləğv edilməsi yolu ilə lisenziyasının qüvvəsi 11 sentyabr 2022-ci il tarixindən məhdudlaşdırılmışdır. Hazırda avto-icbari sığorta üzrə mövcud müqavilələrin hüquqi qüvvəsi davam etdiyindən Şirkət baş verəcək sığorta hadisələrinin tənzimlənməsini davam etdirir. Bu səbəbdən mövcud müqavilələr qüvvəsində qaldığı müddətdə Şirkət üzrə şikayət indeksinin hesablanması aparılacaqdır.
***** “İpək Yolu Sığorta” ASC-nin** könüllü müraciəti əsasında avto-icbari sığorta növünün aparılması üzrə verilən icazənin ləğv edilməsi yolu ilə lisenziyasının qüvvəsi 24 yanvar 2023-cü il tarixindən məhdudlaşdırılmışdır. Hazırda avto-icbari sığorta üzrə mövcud müqavilələrin hüquqi qüvvəsi davam etdiyindən Şirkət baş verəcək sığorta hadisələrinin tənzimlənməsini davam etdirir. Bu səbəbdən mövcud müqavilələr qüvvəsində qaldığı müddətdə Şirkət üzrə şikayət indeksinin hesablanması aparılacaqdır.
**** **"Günay Sığorta" ASC-nin** lisenziyası 24 iyun 2023-cü il tarixindən könüllü müraciət əsasında ləğv olunub. Hazırda avto-icbari sığorta üzrə mövcud müqavilələrin hüquqi qüvvəsi davam etdiyindən Şirkət baş verəcək sığorta hadisələrinin tənzimlənməsini davam etdirir. Bu səbəbdən mövcud müqavilələr qüvvəsində qaldığı müddətdə Şirkət üzrə şikayət indeksinin hesablanması aparılacaqdır.

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

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

***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.