AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
MƏRKƏZİ BANKI

Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi

2026

Cədvəl.
Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi
1 aprel 2025-ci il - 31 mart 2026-cı il

SIĞORTAÇILAR	ŞİKAYƏT İNDEKSİ
“Xalq Sığorta” ASC	**2,08**
“Meqa Sığorta” ASC	**1,38**
“Atəşgah Sığorta” ASC	**1,30**
“Qala Sığorta”ASC	**1,00**
“Paşa Sığorta” ASC	**0,87**
“Azərbaycan Sənaye Sığorta” ASC	**0,52**

KATEQORİYALARIN İZAHI

(qırmızı)	**yuxarı** şikayət indeksi (hesablama nəticəsində əldə olunan orta göstəricidən yuxarı olan)
(sarı)	**orta** şikayət indeksi
(yaşıl)	**aşağı** şikayət indeksi (hesablama nəticəsində əldə olunan orta göstəricidən aşağı olan)

Qeyd:
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 hesablanılır 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.

“AtaSığorta" ASC üzrə yeni müqavilələrin bağlanması dayandırıldığı üçün şikayət indeksinin hesablanmasında həmin sığortaçının müqavilə və şikayət sayı nəzərə alınmamışdır.

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.