AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
MƏRKƏZİ BANKI

Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi

Noyabr 2023 – Oktyabr 2024

Cədvəl. Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi, Noyabr 2023 – Oktyabr 2024

Sığortaçılar	Şikayət indeksi
"Bakı Sığorta" ASC	2.54
"Xalq Sığorta" ASC	1.87
“Paşa Sığorta” ASC	1.29
"Meqa Sığorta" ASC	0.88
“Atəşgah Sığorta” ASC	0.81
"AtaSığorta" ASC	0.75
"Azərbaycan Sənaye Sığorta" ASC	0.47
"Qala Sığorta" ASC	0.45

- *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 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:

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

***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.