




**Cədvəl 1. Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi (2024-cü ilin fevral ayı üzrə)**

No	Bankın adı	Şikayət indeksi
1	BANK OF BAKU ASC	5,26
2	BANK VTB (AZƏRBAYCAN) ASC	3,24
3	ACCESSBANK QSC	2,55
4	BANK AVRASIYA ASC	2,43
5	YAPI KREDİ BANK AZƏRBAYCAN QSC	2,36
6	TURANBANK ASC	2,05
7	AZƏRBAYCAN SƏNAYE BANKI ASC	1,96
8	EXPRESSBANK ASC	1,72
9	UNİBANK ASC	1,70
10	YELO BANK ASC	1,43
11	RABİTƏBANK ASC	1,40
12	BANK RESPUBLİKA ASC	1,31
13	AZƏR-TÜRK BANK ASC	1,29
14	AFB BANK ASC	1,02
15	AZƏRBAYCAN BEYNƏLXALQ BANKI ASC	0,90
16	KAPİTAL BANK ASC	0,84
17	XALQ BANK ASC	0,53
18	PAŞA BANK ASC	0,29
19	ZİRAAT BANK AZƏRBAYCAN ASC	0,26

*Kateqoriyaların izahı:*

-  - 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:**

- Yuxarıda qeyd olunan kateqoriya üzrə göstəricilər şikayət sayı və müştəri bazasına görə aylıq əsasda dəyişə bilər;
- Cədvəldə yer almayan banklar üzrə ay ərzində Mərkəzi Banka şikayət daxil olmamışdır.

**Şikayət indeksinin metodologiyası:** Banklar üzrə şikayət indeksinin hesablanması üçün aşağıdakı düstürdən istifadə olunmuşdur:

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

**“Şikayətlər üzrə bazar payı”** – Mərkəzi Banka bir ay ərzində daxil olan şifahi, yazılı və vətəndaş qəbulu üzrə şikayətlərin hər bir bank üzrə sayının ümumi bank sektoru üzrə olan şikayətlərin sayına nisbətidir. Təkrar şikayət, eləcə də kredit üzrə güzəştlərin verilməsi, kredit istənilməsi və Mərkəzi

Bankın səlahiyyətlərinə aid olmayan digər mövzularla bağlı şikayətlər hesablamadan istisna olunmuşdur.

**“Müştərilər üzrə bazar payı”** – cari hesab qalığı 100 manat və yuxarı olan, habelə son üç ayda ən azı bir əməliyyat aparmış bank müştərilərinin hər bir bank üzrə olan sayının ümumi bank sektoru üzrə olan sayına nisbətidir.

**Şikayət indeksinin izahı:** İndeks hər-hansı bank tərəfindən göstərilən maliyyə xidmətlərinin həcmi və əhatə dairəsi nəzərə alınmaqla, həmin bankın müştəri xidmətləri ilə bağlı Mərkəzi Banka daxil olan şikayətlərin proporsionallığı prinsipi əsasında hesablanmışdır.