AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
MƏRKƏZİ BANKI

Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

Oktyabr 2026

Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi (2026-cı ilin oktyabr ayı üzrə)

№	BANKIN ADI	ŞİKAYƏT İNDEKSİ
1	BANK AVRASİYA ASC	2.85
2	YELO BANK ASC	1.98
3	UNİBANK ASC	1.97
4	YAPI KREDİ BANK AZƏRBAYCAN QSC	1.94
5	TURANBANK ASC	1.76
6	EXPRESSBANK ASC	1.62
7	AZƏR-TÜRK BANK ASC	1.41
8	BANK OF BAKU ASC	1.35
9	RABİTƏBANK ASC	1.23
10	ACCESSBANK QSC	1.10
11	BANK RESPUBLİKA ASC	1.00
12	KAPİTAL BANK ASC	0.95
13	ABB ASC	0.77
14	XALQ BANK ASC	0.45
15	AFB BANK ASC	0.45
16	PAŞA BANK ASC	0.33
17	ZİRAAT BANK AZƏRBAYCAN ASC	0.32

KATEQORİYALARIN İZAHI	
	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:

- **Şikayət indeksi göstəricisi bankların maliyyə dayanıqlılığı və ya fəaliyyətinin davamlılığı ilə bağlı təhdid yaratmır.**
- 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 düsturdan 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.