**Cədvəl. Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi, Dekabr 2022 - Noyabr 2023**

| Sığortaçılar | Şikayət indeksi |
|---|---|
| "Xalq Sığorta" ASC | 3.58 |
| "Bakı Sığorta" ASC | 1.85 |
| “Atəşgah Sığorta” ASC | 1.58 |
| "AtaSığorta" ASC | 1.19 |
| “Azərsığorta” ASC | 1.17 |
| "Azərbaycan Sənaye Sığorta" ASC | 0.73 |
| “Paşa Sığorta” ASC | 0.54 |
| "Meqa Sığorta" ASC | 0.46 |
| "Qala Sığorta" ASC | 0.38 |
| "Naxçıvansığorta" ASC* | 0.00 |

- *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 növünün aparılması üzrə verilən icazənin ləğv edilməsi yolu ilə lisenziyasının qüvvəsi məhdudlaşdırılmış “AZSIĞORTA” ASC-nin, "İpək Yolu Sığorta"ASC-nin, "A-Qroup Sığorta" ASC-nin və lisenziyası ləğv olunmuş "Günay Sığorta" ASC-nin müqavilə sayları və şikayət sayları hesablamada nəzərə alınmamışdır. Lakin, qeyd olunan şirkətlərlə bağlanılmış və qüvvədə olan avto-icbari sığorta üzrə mövcud müqavilələrlə bağlı daxil olan şikayətlərin tənzimlənməsi Mərkəzi Bank tərəfindən əvvəlki qaydada davam etdirilir. “Naxçıvansığorta” ASC üzrə indeks Naxçıvan Muxtar Respublikasının rayonlarına aid olan nəqliyyat vasitələrinə münasibətdə daxil olan şikayətlər əsasında hesablanmışdır.

**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.