



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
MƏRKƏZİ BANKI




Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

Aprel 2024

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

| No | Bankın adı | Şikayət indeksi |
|----|---------------------------------|-----------------|
| 1 | BANK VTB (AZƏRBAYCAN) ASC | 5.70 |
| 2 | BANK OF BAKU ASC | 4.94 |
| 3 | YAPI KREDİ BANK AZƏRBAYCAN QSC | 4.79 |
| 4 | AFB BANK ASC | 3.06 |
| 5 | ACCESSBANK QSC | 2.98 |
| 6 | YELO BANK ASC | 2.48 |
| 7 | EXPRESSBANK ASC | 1.60 |
| 8 | UNİBANK ASC | 1.49 |
| 9 | BANK BTB ASC | 1.39 |
| 10 | RABİTƏBANK ASC | 1.39 |
| 11 | BANK RESPUBLİKA ASC | 1.06 |
| 12 | AZƏRBAYCAN SƏNAYE BANKI ASC | 1.00 |
| 13 | AZƏR-TÜRK BANK ASC | 0.98 |
| 14 | KAPİTAL BANK ASC | 0.86 |
| 15 | AZƏRBAYCAN BEYNƏLXALQ BANKI ASC | 0.83 |
| 16 | TURANBANK ASC | 0.81 |
| 17 | XALQ BANK ASC | 0.71 |
| 18 | PREMIUM BANK ASC | 0.68 |
| 19 | PAŞA BANK ASC | 0.24 |

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.