### Cədvəl. Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi, Aprel 2022 - Mart 2023

| Sığortaçılar | Şikayət indeksi |
|---|---|
| **“Atəşgah Sığorta” ASC** | **2.91** |
| **"AzSığorta" ASC*** | **2.35** |
| **"AtaSığorta" ASC** | **2.16** |
| **"Günay Sığorta" ASC** | **1.76** |
| **“İpək Yolu Sığorta” ASC***** | **1.50** |
| **"Bakı Sığorta" ASC** | **1.49** |
| **"Azərbaycan Sənaye Sığorta" ASC** | **1.45** |
| **"A-Qroup Sığorta" ASC** | **1.14** |
| **"Xalq Sığorta" ASC** | **1.13** |
| **“Azərsığorta” ASC** | **1.09** |
| **"Meqa Sığorta" ASC** | **0.61** |
| **"Qala Sığorta" ASC** | **0.41** |
| **“Paşa Sığorta” ASC** | **0.19** |
| **"Naxçıvansığorta" ASC**** | **0.00** |

*** “AZSIĞORTA” ASC-nin** könüllü müraciəti əsasında avto-icbari sığorta növünün aparılması üzrə verilən icazənin ləğv edilməsi yolu ilə lisenziyasının qüvvəsi 11 sentyabr 2022-ci il tarixindən məhdudlaşdırılmışdır. Hazırda avto-icbari sığorta üzrə mövcud müqavilələrin hüquqi qüvvəsi davam etdiyindən Şirkət baş verəcək sığorta hadisələrinin tənzimlənməsini davam etdirir. Bu səbəbdən mövcud müqavilələr qüvvəsində qaldığı müddətdə Şirkət üzrə şikayət indeksinin hesablanması aparılacaqdır.

**** “Naxçıvansığorta” ASC** üzrə indeks Naxçıvan Muxtar Respublikasının rayonlarına aid olan nəqliyyat vasitələrinə münasibətdə daxil olan şikayətlər əsasında hesablanmışdır.

***** “İpək Yolu Sığorta” ASC-nin** könüllü müraciəti əsasında avto-icbari sığorta növünün aparılması üzrə verilən icazənin ləğv edilməsi yolu ilə lisenziyasının qüvvəsi 24 yanvar 2023-cü il tarixindən məhdudlaşdırılmışdır. Hazırda avto-icbari sığorta üzrə mövcud müqavilələrin hüquqi qüvvəsi davam etdiyindən Şirkət baş verəcək sığorta hadisələrinin tənzimlənməsini davam etdirir. Bu səbəbdən mövcud müqavilələr qüvvəsində qaldığı müddətdə Şirkət üzrə şikayət indeksinin hesablanması aparılacaqdır.

**Şikayət indeksinin metodologiyası***:* Müvafiq şikayət indeksinin hesablanması üçün aşağıdakı düsturdan istifadə olunmuşdur:

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

***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.