

## Cədvəl. Avto-icbari sığorta üzrə şikayət indeksi, Fvral 2022 - Yanvar 2023

| Sığortaçılar                    | Şikayət indeksi |
|---------------------------------|-----------------|
| "AtaSığorta" ASC                | 3.88            |
| "Atəşgah Sığorta" ASC           | 2.13            |
| "Günay Sığorta" ASC             | 2.04            |
| "Bakı Sığorta" ASC              | 1.67            |
| "Azərsığorta" ASC               | 1.50            |
| "AzSığorta" ASC*                | 1.48            |
| "Azərbaycan Sənaye Sığorta" ASC | 1.43            |
| "Xalq Sığorta" ASC              | 0.92            |
| "A-Qroup Sığorta" ASC           | 0.77            |
| "İpək Yolu Sığorta" ASC         | 0.67            |
| "Meqa Sığorta" ASC              | 0.64            |
| "Qala Sığorta" ASC              | 0.44            |
| "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:

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

**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 nisbətə yaxşı olduğunu, lakin 1.00-i üstələməsi xidmət səviyyəsinin digər şirkətlərə nəzərən aşağı olduğunu göstərir.