



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ  
MƏRKƏZİ BANKI

# Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

Mart 2025

**Cədvəl 1. Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi (2025-ci ilin mart ayı üzrə)**

No	Bankın adı	Şikayət indeksi
1	YAPI KREDİ BANK AZƏRBAYCAN QSC	3,73
2	TURANBANK ASC	2,93
3	AZƏR-TÜRK BANK ASC	2,77
4	UNİBANK ASC	2,08
5	EXPRESSBANK ASC	1,97
6	BANK BTB ASC	1,94
7	AZƏRBAYCAN SƏNAYE BANKI ASC	1,87
8	BANK OF BAKU ASC	1,86
9	RABİTƏBANK ASC	1,78
10	YELO BANK ASC	1,68
11	BANK RESPUBLİKA ASC	1,66
12	AFB BANK ASC	1,46
13	AZƏRBAYCAN BEYNƏLXALQ BANKI ASC	1,20
14	BANK VTB (AZƏRBAYCAN) ASC	1,08
15	PREMIUM BANK ASC	1,04
16	KAPİTAL BANK ASC	0,78
17	ZİRAAT BANK AZƏRBAYCAN ASC	0,51
18	XALQ BANK ASC	0,45
19	ACCESSBANK QSC	0,44
20	PAŞA BANK ASC	0,10

*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.