

**"Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına" dair 2023-cü il IV rübü əhatə edən
Hesabat**

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının "Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin" 5.5.8 bəndinə əsasən 2023-cü il IV rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

1 Qeyd olunan tarixdə müştərilərdən daxil olan və cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyalar üzrə bölgüsü və sayına dair statistikasını aşağıdakı kimidir:

<i>Məhsul və Xidmətlər üzrə cavablandırılan müraciətlər</i>	<i>Məlumatların sayı</i>			
	<i>Oktyabr</i>	<i>Noyabr</i>	<i>Dekabr</i>	<i>Cəmi</i>
<i>Kredit məhsulları</i>	209	174	186	569
<i>Kredit kartları</i>	74	71	57	202
<i>Debet kartlar</i>	62	51	83	196
<i>Online bankçılıq</i>	55	22	30	107
<i>Bank hesabı</i>	20	14	17	51
<i>Bank depoziti</i>	5	5	5	15
<i>Reklam və kommunikasiya</i>	5	7	3	15
<i>ATM</i>	2	4	8	14
<i>Ödəniş terminalları</i>	6	3	5	14
<i>MKR göstəriciləri</i>	1	5	4	10
<i>Satış prosesi</i>	3	3	1	7
<i>Partnyorluq</i>	1	4	1	6
<i>Təcili pul köçürmələri</i>	1	4	1	6
<i>IRD</i>	0	2	0	2
<i>Valyuta dəyişmə</i>	0	1	1	2
<i>551 sayılı Fərman</i>	1	0	0	1
<i>AKB ilə bağlı</i>	1	0	0	1
<i>Digər maliyyə məhsulları</i>	0	0	1	1
<i>Sövdələşmələr və əməliyyatlar</i>	1	0	0	1
<i>İnvestisiya məhsulları</i>	0	0	0	0
<i>Anonim</i>	0	0	0	0
Cəmi:	447	370	403	1220