

**“Bankda İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair
2021-ci il II rüb əhatə edən
Hesabat**

Azərbaycan Respublikası Maliyyə Palatasının “Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin” 5.6.9 və 5.6.11. bəndinə əsasən 2021-ci il II rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

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

Məhsul və Xidmətlər üzrə cavablandırılan müraciətlər	Məlumatların sayı			
	Aprel	May	İyun	Cəmi:
<i>551 sayılı Fərman</i>	6	3	1	10
<i>AKB ilə bağlı</i>	0	1	1	2
<i>ATM</i>	7	2	3	12
<i>Bank depoziti</i>	0	0	1	1
<i>Bank hesabı</i>	15	9	7	31
<i>Debet kartlar</i>	69	29	29	127
<i>Digər maliyyə məhsulları</i>	0	0	1	1
<i>IRD</i>	0	0	0	0
<i>Kredit kartları</i>	20	12	20	52
<i>Kredit məhsulları</i>	290	190	227	707
<i>MKR göstəriciləri</i>	6	2	5	13
<i>Ödəniş terminalları</i>	1	5	3	9
<i>Online bankçılıq</i>	6	7	12	25
<i>Partnyorluq</i>	1	2	0	3
<i>Reklam və kommunikasiya</i>	9	3	4	16
<i>Sövdələşmələr və əməliyyatlar</i>	1	1	1	3
<i>Təcili pul köçürmələri</i>	8	1	2	11
<i>Valyuta dəyişmə</i>	6	0	5	11
<i>Satış prosesi</i>	2	0	0	2
<i>Anonim</i>	0	0	0	0
Cəmi:	447	267	322	1036