

“Bankda İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair

2021-ci il III 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 III rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

❶ 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 | | | |
|---|--------------------------|---------------|-----------------|--------------|
| | İyul | Avqust | Sentyabr | Cəmi: |
| 551 sayılı Fərman | 2 | 2 | 2 | 6 |
| AKB ilə bağlı | 1 | 0 | 5 | 6 |
| ATM | 3 | 5 | 5 | 13 |
| Bank depoziti | 4 | 0 | 3 | 7 |
| Bank hesabı | 12 | 16 | 10 | 38 |
| Debet kartlar | 33 | 19 | 21 | 73 |
| Digər maliyyə məhsulları | 0 | 1 | 0 | 1 |
| IRD | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Kredit kartları | 32 | 22 | 31 | 85 |
| Kredit məhsulları | 204 | 225 | 311 | 740 |
| MKR göstəriciləri | 2 | 5 | 9 | 16 |
| Ödəniş terminalları | 5 | 5 | 2 | 12 |
| Online bankçılıq | 17 | 18 | 9 | 44 |
| Partnyorluq | 1 | 2 | 2 | 5 |
| Reklam və kommunikasiya | 6 | 1 | 2 | 9 |
| Sövdələşmələr və əməliyyatlar | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Təcili pul köçürmələri | 4 | 4 | 1 | 9 |
| Valyuta dəyişmə | 3 | 3 | 4 | 10 |
| Satış prosesi | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Anonim | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cəmi: | 330 | 329 | 419 | 1078 |