

“Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair

2024-cü ili IV rübü əhatə edən

Hesabat

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının “Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin” 5.5.8 bəndinə əsasən 2024-cü il IV rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

Statistikaya nəzərən məlumatlar aşağıdakılardan ibarətdir:

Məhsul və Xidmət növü	Say
Debet Kart	1374
Bolkart kredit kartı	798
Kredit məhsulları	464
Nağd pul krediti	383
Mobil tətbiq	289
SMS Bankçılıq	115
Güzəşt/Restrukturizasiya	115
Əməkdaşların xidməti ilə bağlı	85
Ödəniş xidmətləri	69
Mikro kredit	68
Carı hesab	66
İstehlak krediti	64
Pul köçürmələri	63
Dostlar Klubu kartı	60
Kart krediti	59
Digər maliyyə məhsulları	56
Bank hesabı	55
Bank əməliyyatları	55
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	51
ƏDV geri al	47
ATM xidməti	44
Online bankçılıq	42
Problemlı kreditlər ilə bağlı işlər	38
Internet bank / Mobile bank	34
Ödəniş sistemləri	28
Pos terminal	20
Əmanət	15
Bankın ödəniş terminalları	13
Fırıldaqqılıq və ya oğurluğu halları	12
Filiallar xidmətləri	8
3DS	8
Internet Bankçılıq	6
Digər ödəniş terminalları	6
Bolkart şəxsi kabinet	4
Cash by code	4
Müştəri xidmətin keyfiyyəti	4
Satış prosesi	3
İşkart	3
Avtomobil krediti	2
145 Məlumat Mərkəzi	2
Avtobilling	2
İpoteka krediti	2
Reklam və kommunikasiya	2
Bank şəraiti və növbə	2
Partnyorluq	2
MKR ilə bağlı	1
Valyuta dəyişmə	1
Bankın rəsmi saytı	1
Kassa xidmətləri	1
Cəmi	4646