

“Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair**2023-cü il I rüb əhatə edən****Hesabat**

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının “Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin” 5.5.8 bəndinə əsasən 2023-cü il I 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			
	Yanvar	Fevral	Mart	Cəmi
551 sayılı Fərman	0	1	0	1
AKB ilə bağlı	0	0	0	0
ATM	0	3	4	7
Bank depoziti	2	6	8	16
Bank hesabı	5	17	14	36
Debet kartlar	21	13	41	75
İnvestisiya məhsulları	0	0	0	0
Digər maliyyə məhsulları	1	0	0	1
IRD	1	1	3	5
Kredit kartları	21	33	45	99
Kredit məhsulları	148	179	163	490
MKR göstəriciləri	8	6	3	17
Ödəniş terminalları	9	6	8	23
Online bankçılıq	15	12	14	41
Partnyorluq	0	0	0	0
Reklam və kommunikasiya	13	15	12	40
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	2	1	0	3
Təcili pul köçürmələri	7	6	2	15
Valyuta dəyişmə	1	1	1	3
Satış prosesi	3	1	5	9
Anonim	0	0	0	0
Cəmi:	257	301	323	881