

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

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

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

<i>Məhsul və Xidmətlər üzrə cavablandırılan müraciətlər</i>	<i>Məlumatların sayı</i>			
	<i>İyul</i>	<i>Avqust</i>	<i>Sentyabr</i>	<i>Cəmi</i>
<i>551 sayılı Fərman</i>	0	0	0	0
<i>AKB ilə bağlı</i>	0	0	2	2
<i>ATM</i>	5	1	7	13
<i>Bank depoziti</i>	8	8	6	22
<i>Bank hesabı</i>	14	17	19	50
<i>Debet kartlar</i>	45	54	49	148
<i>İnvestisiya məhsulları</i>	0	0	0	0
<i>Digər maliyyə məhsulları</i>	2	0	1	3
<i>IRD</i>	0	2	1	3
<i>Kredit kartları</i>	47	36	56	139
<i>Kredit məhsulları</i>	168	163	175	506
<i>MKR göstəriciləri</i>	8	8	6	22
<i>Ödəniş terminalları</i>	8	12	13	33
<i>Online bankçılıq</i>	29	18	36	83
<i>Partnyorluq</i>	1	0	3	4
<i>Reklam və kommunikasiya</i>	5	10	5	20
<i>Sövdələşmələr və əməliyyatlar</i>	0	0	0	0
<i>Təcili pul köçürmələri</i>	4	5	1	10
<i>Valyuta dəyişmə</i>	2	2	4	8
<i>Satış prosesi</i>	3	4	4	11
<i>Anonim</i>	0	0	0	0
<b><i>Cəmi:</i></b>	<b>349</b>	<b>340</b>	<b>388</b>	<b>1077</b>