

**“Bankda İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair
2024-cü il II rübü əhatə edən
Hesabat**

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

- 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 2024	May 2024	İyun 2024	Cəmi
Debet kartlar	284	311	239	834
Kredit məhsulları	144	164	176	484
Online bankçılıq	141	124	181	446
Bank depoziti	117	46	12	175
Kredit kartları	78	81	119	278
Bank hesabı	28	43	17	88
Ödəniş terminalları	17	16	15	48
Reklam və kommunikasiya	11	26	5	42
ATM	11	12	8	31
MKR göstəriciləri	9	4	4	17
Təcili pul köçürmələri	5	1	0	6
Partnyorluq	3	1	0	4
Satış prosesi	2	1	0	3
IRD	1	2	0	3
551 sayılı Fərman	1	0	1	2
Valyuta dəyişmə	0	3	1	4
AKB ilə bağlı	0	3	0	3
Digər maliyyə məhsulları	0	0	1	1
İnvestisiya məhsulları	0	0	0	0
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	0	0	0	0
Cəmi:	852	838	779	2469