

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

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

❶ 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>Aprel</i>	<i>May</i>	<i>İyun</i>	<i>Cəmi</i>
551 sayılı Fərman	0	0	0	0
AKB ilə bağlı	0	0	0	0
ATM	2	2	3	7
Bank depoziti	3	1	3	7
Bank hesabı	10	8	17	35
Debet kartlar	43	39	36	118
İnvestisiya məhsulları	0	0	0	0
Digər maliyyə məhsulları	0	0	0	0
IRD	1	1	3	5
Kredit kartları	26	36	40	102
Kredit məhsulları	166	211	172	549
MKR göstəriciləri	3	9	7	19
Ödəniş terminalları	6	7	6	19
Online bankçılıq	12	13	20	45
Partnyorluq	1	1	1	3
Reklam və kommunikasiya	15	6	5	26
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	0	1	0	1
Təcili pul köçürmələri	4	1	6	11
Valyuta dəyişmə	0	1	0	1
Satış prosesi	2	6	6	14
Anonim	0	0	0	0
Cəmi:	294	343	325	962