

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

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

❶ 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 2024	Fevral 2024	Mart 2024	Cəmi
Debet kartlar	221	297	335	853
Kredit məhsulları	197	193	142	532
Online bankçılıq	115	173	166	454
Kredit kartları	87	77	100	264
Ödəniş terminalları	29	28	38	95
Bank depoziti	23	46	13	82
Bank hesabı	21	22	15	58
Reklam və kommunikasiya	13	19	13	45
ATM	15	11	10	36
MKR göstəriciləri	5	11	7	23
Təcili pul köçürmələri	4	6	5	15
Satış prosesi	4	1	3	8
Partnyorluq	0	3	3	6
IRD	2	1	0	3
Valyuta dəyişmə	1	1	1	3
AKB ilə bağlı	0	1	0	1
Digər maliyyə məhsulları	0	1	0	1
İnvestisiya məhsulları	1	0	0	1
551 sayılı Fərman	0	0	0	0
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	0	0	0	0
Cəmi:	738	891	851	2480