

“Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair
2025-ci il II rübü əhatə edən
Hesabat

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının “Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin” 5.5.8 bəndinə əsasən 2025-ci il II rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

Statistikaya nəzərən məlumatlar aşağıdakılardan ibarətdir:

Məhsul və Xidmət növü	Say
Debet Kart	1468
Bolkart kredit kartı	550
Mobil tətbiq	539
SMS Bankçılıq	325
Online bankçılıq	212
ƏDV geri al	191
Nağd pul krediti	133
Əmanət	120
Problemlı kreditlər ilə bağlı işlər	97
Terminal (Bank)	93
Güzəşt/Restrukturizasiya	82
Əməkdaşların xidməti ilə bağlı	80
ATM xidməti	75
Ödəniş sistemləri	73
Kredit məhsulları	70
Ödəniş xidmətləri	59
Filial xidmətləri	58
Müştəri xidmətin keyfiyyəti	51
Digər	430
Cəmi	4706