

"Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına" dair**IV - rübü** əhatə edən**Hesabat**

Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının "Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin" 4.7.8. və 9.3. bəndinə əsasən

IV rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

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

Məhsul və Xidmətlər üzrə cavablandırılan müraciətlər	IV Rüb			
	Oktyabr 2018	Noyabr 2018	Dekabr 2018	Cəmi
<i>Bank depoziti</i>	1	1	0	2
<i>Bank hesabı</i>	6	4	1	11
<i>Debet kartlar</i>	22	24	25	71
<i>Digər maliyyə məhsulları</i>	2	2	1	5
<i>IRD</i>	1	1	1	3
<i>Təcili pul köçürmələri</i>	4	3	4	11
<i>Valyuta dəyişmə</i>	2	1	2	5
<i>Kredit məhsulları</i>	205	192	217	614
<i>Online bankçılıq</i>	4	5	1	10
<i>ATM</i>	8	5	7	20
<i>Sövdələşmələr və əməliyyatlar</i>	1	0	1	2
<i>Reklam və kommunikasiya</i>	1	1	1	3
<i>Ödəniş terminalları</i>	4	0	1	5
<i>Anonim</i>	0	8	2	10
<i>Satış prosesi</i>	2	1	1	4
<i>MKR göstəriciləri</i>	3	3	0	6
Cəmi:	266	251	265	782