

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

Azərbaycan Respublikası Maliyyə Palatasının "Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin" 5.6.9 və 5.6.11. bəndinə əsasən 2019-cu il IV 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			
	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
<i>Bank depoziti</i>	5	5	4	14
<i>Bank hesabı</i>	1	6	4	11
<i>Debet kartlar</i>	28	28	62	118
<i>Digər maliyyə məhsulları</i>	0	0	1	1
<i>IRD</i>	1	1	1	3
MKR göstəriciləri	8	3	6	17
<i>Təcili pul köçürmələri</i>	1	2	1	4
<i>Valyuta dəyişmə</i>	1	0	1	2
<i>Kredit məhsulları</i>	324	254	395	973
<i>Online bankçılıq</i>	14	6	6	26
<i>ATM</i>	10	10	7	27
<i>Sövdələşmələr və əməliyyatlar</i>	4	5	9	18
<i>Reklam və kommunikasiya</i>	14	4	8	26
<i>Ödəniş terminalları</i>	4	2	3	9
<i>Anonim</i>	0	3	0	3
<i>Satış prosesi</i>	1	2	0	3
Cəmi:	416	331	508	1255