

"Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına" dair
2020-ci il I rüb əhatə edən
Hesabat

Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankın "Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin" 5.6.9 və 5.6.11. bəndinə əsasən 2020-ci 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	Fevral	Mart	Cəmi:
ATM	4	5	4	13
Bank depoziti	3	4	2	9
Bank hesabı	5	14	6	25
Debet kartlar	45	61	39	145
Kredit məhsulları	262	307	240	809
MKR göstəriciləri	3	4	2	9
Ödəniş terminalları	5	6	1	12
Online bankçılıq	7	11	9	27
Reklam və kommunikasiya	7	5	2	14
Satış prosesi	2	0	1	3
Təcili pul köçürmələri	3	6	2	11
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	0	4	1	5
Digər maliyyə məhsulları	0	1	0	1
Valyuta dəyişmə	0	0	3	3
IRD	0	0	1	1
Cəmi:	346	428	313	1087