

"Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına" dair

2020-ci il III rüb əhatə edən

Hesabat

Azərbaycan Respublikası Maliyyə Palatasının "Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin" 5.6.9 və 5.6.11. bəndinə əsasən 2020-ci il III 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			
	İyul	Avqust	Sentyabr	Cəmi:
ATM	11	8	5	24
Bank depoziti	7	3	0	10
Bank hesabı	22	11	9	42
Debet kartlar	84	79	43	206
Kredit məhsulları	441	658	248	1347
MKR göstəriciləri	6	8	5	19
Ödəniş terminalları	6	4	2	12
Online bankçılıq	22	17	4	43
Reklam və kommunikasiya	15	6	6	27
Satış prosesi	0	3	0	3
Təcili pul köçürmələri	4	4	3	11
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	2	5	1	8
Digər maliyyə məhsulları	0	1	0	1
Valyuta dəyişmə	1	3	2	6
IRD	0	2	0	2
Anonim	0	0	0	0
Cəmi:	621	812	328	1761