

“Bankda İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair**2020-ci il IV 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 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:
ATM	1	4	8	13
Bank depoziti	4	1	0	5
Bank hesabı	11	3	11	25
Debet kartlar	39	42	27	108
Kredit məhsulları	264	170	211	645
MKR göstəriciləri	4	7	3	14
Ödəniş terminalları	1	2	2	5
Online bankçılıq	8	33	19	60
Reklam və kommunikasiya	7	5	8	20
Satış prosesi	0	0	0	0
Təcili pul köçürmələri	1	0	1	2
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	1	0	0	1
Digər maliyyə məhsulları	0	0	0	0
Valyuta dəyişmə	2	1	0	3
IRD	1	1	1	3
Anonim	0	0	0	0
Cəmi:	344	269	291	904