

“Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair
2021-ci il I rüb ayını əhatə edən
Hesabat

Azərbaycan Respublikası Maliyyə Palatasının “Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin” 5.6.9 və 5.6.11. bəndinə əsasən 2021-ci il I rüb üzrə hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

1 Qeyd olunan tarixdə müştərilərdən daxil olan və cavablandırılan müraciətlərin kateqoriyalar üzrə bölgüsü və sayına dair statistika aşağıdakı kimidir:

Məhsul və Xidmətlər üzrə cavablandırılan müraciətlər	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	Cəmi:
551 sayılı Fərman	1	5	1	7
ATM	2	12	3	17
Bank depoziti	2	3	2	7
Bank hesabı	6	19	8	33
Debet kartlar	66	98	54	218
Digər maliyyə məhsulları	0	0	1	1
IRD	3	0	0	3
Kredit kartları	34	47	29	110
Kredit məhsulları	206	217	201	624
MKR göstəriciləri	1	7	8	16
Ödəniş terminalları	0	9	8	17
Online bankçılıq	12	40	17	69
Partnyorluq	1	1	1	3
Reklam və kommunikasiya	7	4	7	18
Səvdələşmələr və əməliyyatlar	2	0	1	3
Təcili pul köçürmələri	7	1	0	8
Valyuta dəyişmə	1	2	3	6
Anonim	0	0	0	0
Cəmi:	351	465	344	1160