

“Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına” dair**2022-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 2022-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
551 sayılı Fərman	4	6	0	10
AKB ilə bağlı	0	0	2	2
ATM	4	4	1	9
Bank depoziti	2	1	0	3
Bank hesabı	11	7	6	24
Debet kartlar	44	18	25	87
İnvestisiya məhsulları	0	0	0	0
Digər maliyyə məhsulları	0	0	0	0
IRD	0	0	0	0
Kredit kartları	30	17	16	63
Kredit məhsulları	296	266	206	768
MKR göstəriciləri	12	10	2	24
Ödəniş terminalları	8	5	7	20
Online bankçılıq	9	18	9	36
Partnyorluq	0	1	3	4
Reklam və kommunikasiya	3	6	9	18
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	0	0	0	0
Təcili pul köçürmələri	1	1	3	5
Valyuta dəyişmə	1	2	1	4
Satış prosesi	1	1	0	2
Anonim	0	0	0	0
Cəmi:	426	363	290	1079