

atb

**maliyyə xidməti
istehlakçılarının müraciətləri
üzrə reyestrədə olan
məlumatların icmal cədvəli**

(2021-ci ilin I yarımilliyi üzrə)

**Maliyyə xidməti istehlakçılarının müraciətləri üzrə
reyestrdə olan məlumatların icmal cədvəli
(2021-ci ilin I yarımilliyi üzrə)**

Cəmi daxil olub	546
------------------------	------------

Müraciətin növü	
Sorğu	237
Təklif	200
Şikayət	97
Ərizə	12

Daxil olan müraciətlərin xarakteri	
1. Məhsul və xidmətlər üzrə	
Digər xidmətlər	225
Ödəniş kartları	131
Kredit	113
Online bankçılıq	36
İpoteka krediti	19
Bank hesabları	12
Əmanətlər	4
Pul köçürmələri	3
Valyuta dəyişmə	3
"Korporativ" krediti	0
"Həmkarım" krediti	0
Əmanət qarşılığında kredit	0
Bank depoziti	0

2. Spesifik məzmunu görə	
Digər	252
Kreditin hesablanması	83
Göstərilən xidmətin keyfiyyəti	55
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı	35
Komissiyon haqları	24
Kreditə güzəşt edilməsi	23
Pul köçürmələri ilə əlaqədar	18
ATM ilə bağlı	17
Plastik kartdan ödənişlə bağlı problem	15
Kreditin verilməməsi ilə əlaqədar	11
Kredit müqaviləsi üzrə yaranan problemlər	9
Plastik kartdan oğurluq halı	2
Natamam və ya yanlış məlumat verilməsi	1
Depozitin hesablanması	1
Cərimələr	0
Saxlanc xidmətləri ilə əlaqədar	0
Depozitin qaytarılması	0
Girovla əlaqədar	0
Xidmətlərdən imtina ilə əlaqədar	0
Məhsul və xidmətlər barədə yanlış reklam	0

Müraciətin icra vəziyyəti	
İzahat verilib	514
Təmin edilib	27
Hal-hazırda baxılmaqdadır	5
Digər təşkilata yönləndirilib	0
İmtina edilib	0