

atb

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

(2022-ci ilin I yarımilliyi üzrə)

**Maliyyə xidməti istehlakçılarının müraciətləri üzrə  
reyestrde olan məlumatların icmal cədvəli  
(2022-ci ilin I yarımilliyi üzrə)**

<b>Cəmi daxil olub</b>	<b>1261</b>
------------------------	-------------

<b>Müraciətin növü</b>	
Təklif	350
Şikayət	432
Ərizə	104
Sorğu	375

<b>DAXİL OLAN MÜRACİƏTLƏRİN XARAİERİ</b>	
<b>1.Məhsul və xidmətlər üzrə</b>	
Online bankçılıq	56
Bank hesabları	68
Valyuta dəyişmə	4
Bank depoziti	1
Digər xidmətlər	337
Kredit	222
İpoteka krediti	64
Pul köçürmələri	6
Ödəniş kartları	503
"Korporativ" krediti	0
"Həmkarım" krediti	0
Əmanətlər	0
Əmanət qarşılığında kredit	0

<b>2.Spesifik məzmunə görə</b>	
Natamam və ya yanlış məlumat verilməsi	6
Göstərilən xidmətin keyfiyyəti	60
Xidmətlərdən imtina ilə əlaqədar	1
Kreditin verilməməsi ilə əlaqədar	8
ATM ilə bağlı	12
Kredit müqaviləsi üzrə yaranan problemlər	41
Komisyon haqları	247
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı	35
Plastik kartdan oğurluq halı	13
Digər	550
Kreditin hesablanması	162
Kreditə güzəşt edilməsi	31
Pul köçürmələri ilə əlaqədar	19
Plastik kartdan ödənişlə bağlı problem	66
Cərimələr	0
Saxlanc xidmətləri ilə əlaqədar	0
Depozitin qaytarılması	0
Girovla əlaqədar	10
Məhsul və xidmətlər barədə yanlış reklam	0
Depozitin hesablanması	0

<b>Müraciətin icra vəziyyəti</b>	
Təmin edilib	102
Digər təşkilata yönləndirilib	0
İmtina edilib	0
Hal-hazırda baxılmaqdadır	0
İzahat verilib / əsassızdır	1159

**Maliyyə xidməti istehlakçılarının müraciətləri üzrə  
reyestrədə olan məlumatların icmal cədvəli**  
(2022-ci ilin I yarımilliyi üzrə)

Cinsiyət	
Kişi	969
Qadın	292

Müraciət edənin kateqoriyası	
Fiziki şəxs	1150
Hüquqi şəxs	111

Müraciətin tipi	
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	550
Reklam və kommunikasiya	174
Satış prosesi	267
Kredit məhsulları	270
Depozit məhsulları	0