

atb

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

(2023-ci ilin II yarımilliyi üzrə)

**Maliyyə xidməti istehlakçılarının müraciətləri üzrə
reyestrədə olan məlumatların icmal cədvəli
(2023-ci ilin II yarımilliyi üzrə)**

Cəmi daxil olub	949
------------------------	------------

Müraciətin növü	
Şikayət	173
Təklif	342
Ərizə	100
Sorğu	334

DAXİL OLAN MÜRACİƏTLƏRİN XARAİERİ	
1.Məhsul və xidmətlər üzrə	
Online bankçılıq	17
Bank hesabları	36
Valyuta dəyişmə	3
Digər xidmətlər	455
Kredit	185
İpoteka krediti	42
Pul köçürmələri	22
Əmanətlər	1
Ödəniş kartları	188
"Korporativ" krediti	0
"Həmkarım" krediti	0
Əmanət qarşılığında kredit	0
Bank depoziti	0

2.Spesifik məzmunə görə	
Natamam və ya yanlış məlumat verilməsi	4
Göstərilən xidmətin keyfiyyəti	14
Xidmətlərdən imtina ilə əlaqədar	1
Kreditin verilməməsi ilə əlaqədar	4
Depozitin qaytarılması	1
Kredit müqaviləsi üzrə yaranan problemlər	27
ATM ilə bağlı	7
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı	38
Komisyon haqları	29
Məhsul və xidmətlər barədə yanlış reklam	1
Plastik kartdan oğurluq halı	1
Digər	620
Kreditin hesablanması	69
Kreditə güzəşt edilməsi	54
Plastik kartdan ödənişlə bağlı problem	25
Pul köçürmələri ilə əlaqədar	54
Cərimələr	0
Saxlanç xidmətləri ilə əlaqədar	0
Girovla əlaqədar	0
Depozitin hesablanması	0

Müraciətin icra vəziyyəti	
Təmin edilib	86
Digər təşkilata yönləndirilib	1
İmtina edilib	22
Hal-hazırda baxılmaqdadır	0
İzahat verilib / əsassızdır	840

**Maliyyə xidməti istehlakçılarının müraciətləri üzrə
reyestrde olan məlumatların icmal cədvəli**
(2023-ci ilin II yarımilliyi üzrə)

Cinsiyət	
Kişi	711
Qadın	238

Müraciət edənin kateqoriyası	
Fiziki şəxs	623
Hüquqi şəxs	326

Müraciətin tipi	
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	323
Reklam və kommunikasiya	334
Satış prosesi	87
Kredit məhsulları	203
Depozit məhsulları	2