

atb

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

(2023-ci ilin I yarımilliyi üzrə)

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

Cəmi daxil olub	822
------------------------	------------

Müraciətin növü	
Şikayət	202
Təklif	276
Ərizə	122
Sorğu	222

DAXİL OLAN MÜRACİƏTLƏRİN XARAKTERİ	
1.Məhsul və xidmətlər üzrə	
Online bankçılıq	28
Bank hesabları	36
Valyuta dəyişmə	4
Digər xidmətlər	334
Kredit	207
İpoteka krediti	32
Pul köçürmələri	1
Ödəniş kartları	178
Əmanətlər	2
Əmanət qarşılığında kredit	0

2.Spesifik məzmunu görə	
Natamam və ya yanlış məlumat verilməsi	1
Göstərilən xidmətin keyfiyyəti	15
Kreditin verilməməsi ilə əlaqədar	16
Kredit müqaviləsi üzrə yaranan problemlər	30
ATM ilə bağlı	6
Depozitin hesablanması	1
Plastik kartdan oğurluq halı	11
Məhsul və xidmətlər barədə yanlış reklam	1
Komisyon haqları	52
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı	3
Digər	594
Kreditin hesablanması	31
Kreditə güzəşt edilməsi	20
Plastik kartdan ödənişlə bağlı problem	31
Pul köçürmələri ilə əlaqədar	10
Cərimələr	0
Saxlanc xidmətləri ilə əlaqədar	0
Depozitin qaytarılması	0
Girovla əlaqədar	0
Xidmətlərdən imtina ilə əlaqədar	0

Müraciətin icra vəziyyəti	
Təmin edilib	56
Digər təşkilata yönləndirilib	0
İmtina edilib	4
Hal-hazırda baxılmaqdadır	2
İzahat verilib	760

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

Cinsiyət	
Kişi	169
Qadın	653

Müraciət edənin kateqoriyası	
Fiziki şəxs	758
Hüquqi şəxs	64

Müraciətin tipi	
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	359
Reklam və kommunikasiya	108
Satış prosesi	143
Kredit məhsulları	211
Depozit məhsulları	1