

atb

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

(2022-ci ilin II yarımilliyi üzrə)

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

Cəmi daxil olub	913
------------------------	------------

Müraciətin növü	
Şikayət	229
Ərizə	121
Təklif	257
Sorğu	306

DAXİL OLAN MÜRACİƏTLƏRİN XARAKTERİ	
1.Məhsul və xidmətlər üzrə	
Bank hesabları	40
Online bankçılıq	48
Digər xidmətlər	312
Kredit	199
İpoteka krediti	27
Əmanətlər	2
Pul köçürmələri	1
Ödəniş kartları	283
"Korporativ" krediti	0
Valyuta dəyişmə	1
"Həmkarım" krediti	0
Əmanət qarşılığında kredit	0
Bank depoziti	0

2.Spesifik məzmunu görə	
Natamam və ya yanlış məlumat verilməsi	2
Göstərilən xidmətin keyfiyyəti	15
Kreditin verilməməsi ilə əlaqədar	9
ATM ilə bağlı	14
Kredit müqaviləsi üzrə yaranan problemlər	16
Plastik kartdan oğurluq halı	11
Komisyon haqları	39
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı	4
Kreditin hesablanması	27
Digər	687
Kreditə güzəşt edilməsi	24
Plastik kartdan ödənişlə bağlı problem	62
Pul köçürmələri ilə əlaqədar	3
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
Depozitin hesablanması	0

Müraciətin icra vəziyyəti	
İzahat verilib / əsassızdır	842
Təmin edilib	71
İmtina edilib	0
Hal-hazırda baxılmaqdadır	0
Digər təşkilata yönləndirilib	0

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

Cinsiyət	
Kişi	760
Qadın	153

Müraciət edənin kateqoriyası	
Fiziki şəxs	892
Hüquqi şəxs	21

Müraciətin tipi	
Sövdələşmələr və əməliyyatlar	485
Reklam və kommunikasiya	83
Satış prosesi	158
Kredit məhsulları	187
Depozit məhsulları	0