

atb

maliyyə xidməti
istehlakçılarının müraciətləri
üzrə reyestrədə olan
məlumatların icmal cədvəli

(2024-cü ilin III rüb üzrə)

**Maliyyə xidməti istehlakçılarının müraciətləri üzrə
reyestrədə olan məlumatların icmal cədvəli
(2024-cü ilin III rüb üzrə)**

Cəmi daxil olub	1328
------------------------	-------------

Müraciətin növü	
Təklif	322
Şikayət	247
Ərizə	50
Sorğu	709

DAXİL OLAN MÜRACİƏTLƏRİN XARAKTERİ	
1.Məhsul və xidmətlər üzrə	
Debet kartları	357
Online bankçılıq	50
Bank hesabları	84
Digər xidmətlər	535
Biznes krediti	6
Kredit kartları	6
İpoteka krediti	12
Əmanətlər	12
İstehlak krediti	262
Valyuta mübadiləsi	2
Qəbul istəyi	2

2.Spesifik məzmunu görə	
Natamam və ya yanlış məlumat verilməsi	2
Göstərilən xidmətin keyfiyyəti	40
Xidmətlərdən imtina ilə əlaqədar	3
Kreditin verilməsindən imtina	6
Kredit müqaviləsi üzrə yaranan problemlər	41
ATM ilə bağlı	7
Əmanət faizlərinin düzgün hesablanmaması	9
Əmanətin hesablanması	2
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı	32
Komisyon haqları	39
Plastik kartdan oğurluq halı	2
Digər	745
Kreditin hesablanması	109
Kreditə güzəşt edilməsi	25
Plastik kartla bağlı digər	145
Zaminliyin xitamı	5
Qanunsuz zaminliyin rəsmiləşdirilməsi	1
Konfidensiallığının pozulması	2
Kredit üzrə borcun düzgün hesablanmaması	1
Pul köçürmələri ilə əlaqədar	83
Plastik kartdan ödənişlə bağlı problem	28
AKB-dən məlumatın silinməməsi	1
Kreditin qanunsuz rəsmiləşdirilməsi	0
Əmlaka dəymiş zərərin düzgün qiymətləndirilməməsi	0
Kredit üzrə güzəşt tətbiq edilməsindən imtina	0
Əmanətin geri qaytarılmaması	0
Məhsul və xidmətlər barədə yanlış reklam	0
AKB-yə məlumatın düzgün yerləşdirilməməsi	0

**Maliyyə xidməti istehlakçılarının müraciətləri üzrə
reyestrədə olan məlumatların icmal cədvəli**
(2024-cü ilin III rüb üzrə)

Müraciətin icra vəziyyəti	
İzahat verilmişdir	1218
Təmin edilmişdir	51
Baxılmaqdadır	0
Təmin edilməmişdir	59
İstehlakçının şikayətinin həlli maliyyə institunun səlahiyyətləri çərçivəsində olmadığından digər quruma (qurumun adı qeyd olunmaqla) yönləndirilmişdir	0
Qismən təmin edilmişdir	0