

İstehlakçı müraciətləri ilə bağlı yarımillik icmal

(01.07.2015 -30.12.2015)

Müraciətlərin növünə görə bölgü

2015							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktrabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Şikayət	84	92	69	66	65	98	474
Ərizə	25	32	15	13	24	40	149
Sorğu	1	2	1	2	1	1	8
Təklif	4	0	2	3	3	9	21
Aylar üzrə cəmi	<u>114</u>	<u>126</u>	<u>87</u>	<u>84</u>	<u>93</u>	<u>148</u>	<u>652</u>



Daxilolma vasitələrinə görə müraciətlər

2015							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktrabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Telefon mərkəzi	42	56	51	27	32	55	263
E-məktub	31	33	25	26	28	43	186
Filial	13	7	5	2	9	3	39
Sosial şəbəkələr	18	20	1	19	15	23	96
Poçt	7	5	4	4	6	23	49
Birbaşa müraciət	1	3	0	2	0	0	6
Telefon	2	2	1	4	3	1	13
Aylar üzrə cəmi	<u>114</u>	<u>126</u>	<u>87</u>	<u>84</u>	<u>93</u>	<u>148</u>	<u>652</u>



Müraciətçi tipi

2015							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktrabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Fiziki şəxslər	109	122	81	84	90	146	632
Hüquqi şəxslər	5	4	6	0	3	2	20
Aylar üzrə cəmi	<u>114</u>	<u>126</u>	<u>87</u>	<u>84</u>	<u>93</u>	<u>148</u>	<u>652</u>



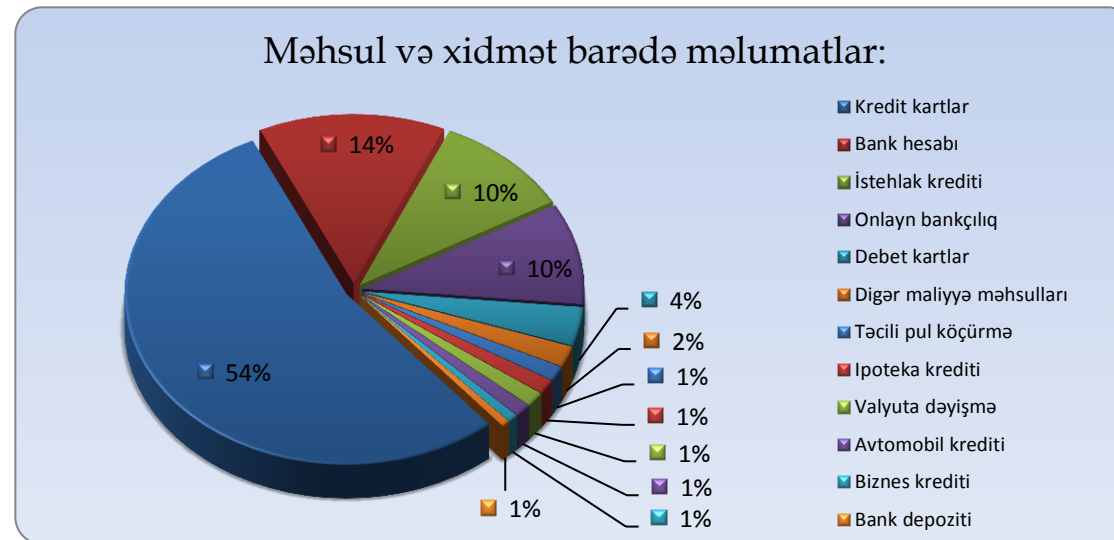
Cinsiyət

2015							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktrabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Kişi	88	85	62	62	76	103	476
Qadın	21	37	19	22	14	43	156
Aylar üzrə cəmi	<u>109</u>	<u>122</u>	<u>81</u>	<u>84</u>	<u>90</u>	<u>146</u>	<u>632</u>



Məhsul və xidmət barədə məlumatlar

2015							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktrabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Kredit kartlar	69	62	49	43	60	70	353
Bank hesabı	18	19	14	8	7	23	89
İstehlak krediti	13	13	9	8	4	19	66
Onlayn bankçılıq	7	12	7	10	12	15	63
Debet kartlar	3	8	1	6	1	5	24
Digər maliyyə məhsulları	1	3	4	2	2	1	13
Təcili pul köçürmə	2	2	2	2	0	1	9
İpoteka krediti	1	2	0	2	2	2	9
Valyuta dəyişmə	0	3	1	0	2	3	9
Avtomobil krediti	0	2	0	1	0	5	8
Biznes krediti	0	0	0	2	1	2	5
Bank depoziti	0	0	0	0	2	2	4
Aylar üzrə cəmi	<u>114</u>	<u>126</u>	<u>87</u>	<u>84</u>	<u>93</u>	<u>148</u>	<u>652</u>



Nəticə

2015							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktrabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
İzahatın verilməsi	77	86	57	55	61	100	436
Müraciət təmin edilib (kompensasiya təmin edilib)	16	9	11	7	11	12	66
Müraciət təmin edilib (kompensasiya tələb olunmayıb)	21	31	19	22	21	36	150
Aylar üzrə cəmi	<u>114</u>	<u>126</u>	<u>87</u>	<u>84</u>	<u>93</u>	<u>148</u>	<u>652</u>

