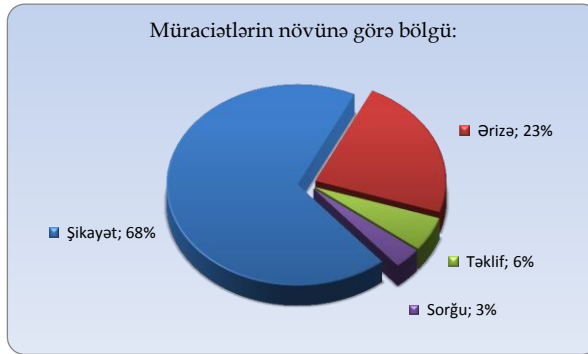


# İstehlakçı müraciətləri ilə bağlı yarımillik icmal

(01.07.2016 -31.12.2016)

Müraciətlərin növünə görə bölgü

2016							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Şikayət	74	68	61	68	67	71	409
Ərizə	20	26	25	18	26	22	137
Təklif	2	2	9	5	6	9	33
Sorğu	2	3	4	0	4	7	20
Aylar üzrə cəmi	98	99	99	91	103	109	599



Daxilolma vasitələrinə görə müraciətlər

2016							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Telefon mərkəzi	39	37	46	50	52	45	269
E-məktub	31	35	22	12	27	20	147
Filial	2	8	3	3	9	9	34
Online web müraciət	15	11	12	10	4	16	68
Poçt	5	4	13	9	5	13	49
Birbaşa müraciət	0	1	1	1	0	1	4
Telefon	1	0	0	1	6	2	10
Sosial şəbəkələr	5	3	2	0	0	3	13
Aylar üzrə cəmi	98	99	99	86	103	109	594



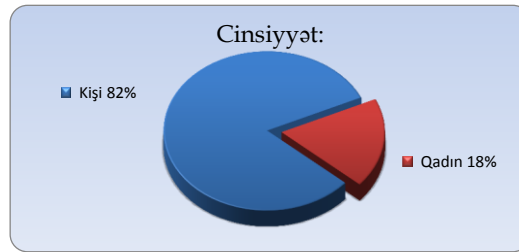
Müraciətçi tipi

2016							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Fiziki şəxslər	96	96	98	85	102	107	584
Hüquqi şəxslər	2	3	1	3	1	2	12
Aylar üzrə cəmi	98	99	99	88	103	109	596



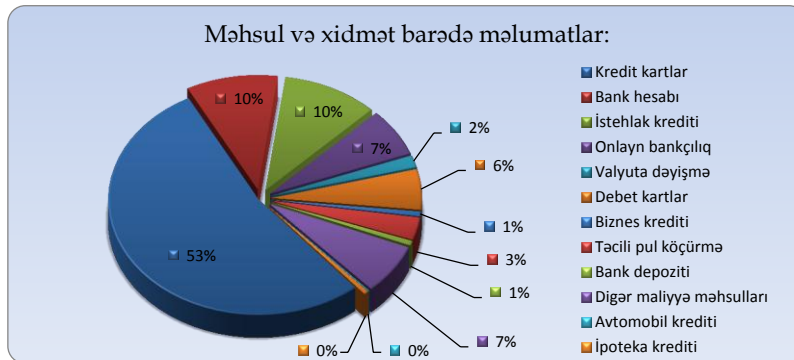
Cinsiyət

2016							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Kişi	75	76	78	69	93	89	480
Qadın	21	20	20	16	10	20	107
Aylar üzrə cəmi	96	96	98	85	103	109	587



Məhsul və xidmət barədə məlumatlar

2016							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
Kredit kartlar	56	55	48	45	59	55	318
Bank hesabı	15	15	7	12	7	3	59
İstehlak krediti	7	10	11	9	11	14	62
Onlayn bankçılıq	11	6	7	6	4	6	40
Valyuta dəyişmə	0	2	1	0	3	4	10
Debet kartlar	1	3	9	5	8	8	34
Biznes krediti	0	2	2	0	0	0	4
Təcili pul köçürmə	3	2	5	0	4	5	19
Bank depoziti	0	1	2	1	0	0	4
Digər maliyyə məhsulları	5	3	6	8	7	13	42
Avtomobil krediti	0	0	0	1	0	0	1
İpoteka krediti	0	0	1	1	0	1	3
Aylar üzrə cəmi	98	99	99	88	103	109	596



Nəticə

2016							
	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
İzahatın verilməsi	64	65	71	60	80	82	422
Müraciət təmin edilib (kompensasiya təmin edilib)	5	7	5	6	7	8	38
Müraciət təmin edilib (kompensasiya tələb olunmayıb)	24	22	19	14	14	4	97
Aylar üzrə cəmi	93	94	95	80	101	94	557

