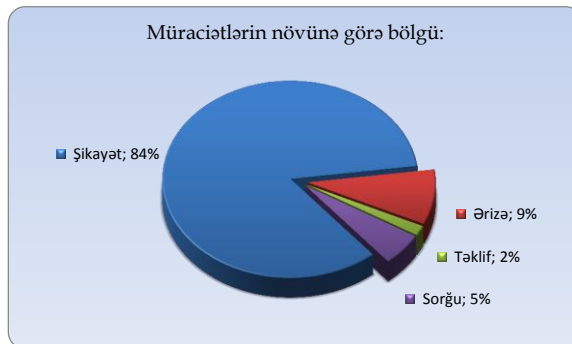


## İstehlakçı müraciətləri ilə bağlı yarımillik icmal

(01.07.2020 -31.12.2020)

Müraciətlərin növünə görə bölgü

| 2020            |           |           |           |           |           |            |            |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
|                 | İyul      | Avqust    | Sentyabr  | Oktyabr   | Noyabr    | Dekabr     | Cəmi       |
| Şikayət         | 67        | 52        | 53        | 41        | 42        | 107        | 362        |
| Ərizə           | 7         | 8         | 7         | 4         | 7         | 6          | 39         |
| Təklif          | 2         | 1         | 0         | 2         | 1         | 1          | 7          |
| Sorğu           | 5         | 4         | 6         | 1         | 2         | 5          | 23         |
| Aylar üzrə cəmi | <u>81</u> | <u>65</u> | <u>66</u> | <u>48</u> | <u>52</u> | <u>119</u> | <u>431</u> |



Daxilolma vasitələrinə görə müraciətlər

| 2020                |           |           |           |           |           |            |            |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
|                     | İyul      | Avqust    | Sentyabr  | Oktyabr   | Noyabr    | Dekabr     | Cəmi       |
| Telefon mərkəzi     | 29        | 34        | 33        | 25        | 20        | 60         | 201        |
| E-məktub            | 37        | 15        | 10        | 15        | 20        | 33         | 130        |
| Filial              | 5         | 7         | 11        | 7         | 6         | 12         | 48         |
| Online web müraciət | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 4          | 4          |
| Poçt                | 5         | 7         | 10        | 1         | 4         | 8          | 35         |
| Birbaşa müraciət    | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          |
| Telefon             | 4         | 1         | 0         | 0         | 2         | 1          | 8          |
| Sosial şəbəkələr    | 1         | 1         | 2         | 0         | 0         | 1          | 5          |
| Aylar üzrə cəmi     | <u>81</u> | <u>65</u> | <u>66</u> | <u>48</u> | <u>52</u> | <u>119</u> | <u>431</u> |



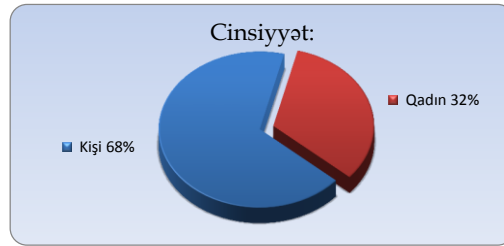
Müraciətçi tipi

| 2020            |           |           |           |           |           |            |            |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
|                 | İyul      | Avqust    | Sentyabr  | Oktyabr   | Noyabr    | Dekabr     | Cəmi       |
| Fiziki şəxslər  | 76        | 60        | 61        | 47        | 50        | 113        | 407        |
| Hüquqi şəxslər  | 5         | 5         | 5         | 1         | 2         | 6          | 24         |
| Aylar üzrə cəmi | <u>81</u> | <u>65</u> | <u>66</u> | <u>48</u> | <u>52</u> | <u>119</u> | <u>431</u> |



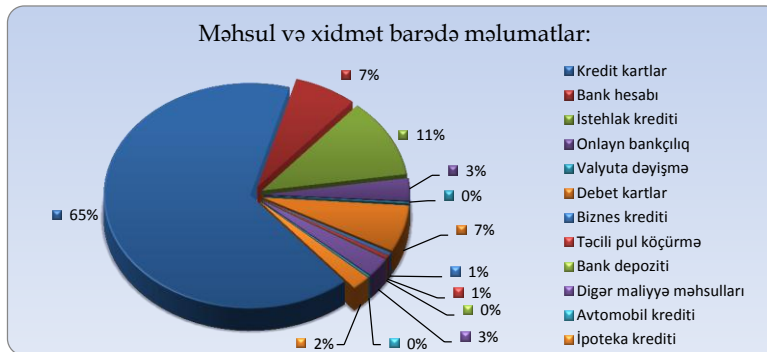
Cinsiyət

| 2020            |           |           |           |           |           |            |            |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
|                 | İyul      | Avqust    | Sentyabr  | Oktyabr   | Noyabr    | Dekabr     | Cəmi       |
| Kişi            | 59        | 45        | 42        | 33        | 34        | 78         | 291        |
| Qadın           | 22        | 20        | 24        | 15        | 18        | 41         | 140        |
| Aylar üzrə cəmi | <u>81</u> | <u>65</u> | <u>66</u> | <u>48</u> | <u>52</u> | <u>119</u> | <u>431</u> |



Məhsul və xidmət barədə məlumatlar

| 2020                     |           |           |           |           |           |            |            |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
|                          | İyul      | Avqust    | Sentyabr  | Oktyabr   | Noyabr    | Dekabr     | Cəmi       |
| Kredit kartlar           | 45        | 37        | 44        | 39        | 28        | 89         | 282        |
| Bank hesabı              | 6         | 7         | 4         | 4         | 4         | 5          | 30         |
| İstehlak krediti         | 13        | 7         | 9         | 1         | 9         | 10         | 49         |
| Onlayn bankçılıq         | 6         | 1         | 3         | 0         | 0         | 4          | 14         |
| Valyuta dəyişmə          | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0          | 1          |
| Debet kartlar            | 5         | 6         | 1         | 3         | 5         | 9          | 29         |
| Biznes krediti           | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 0          | 2          |
| Təcili pul köçürmə       | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | 0          | 2          |
| Bank depoziti            | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          |
| Digər maliyyə məhsulları | 3         | 2         | 1         | 0         | 4         | 2          | 12         |
| Avtomobil krediti        | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0          | 1          |
| İpoteka krediti          | 3         | 2         | 3         | 1         | 0         | 0          | 9          |
| Aylar üzrə cəmi          | <u>81</u> | <u>65</u> | <u>66</u> | <u>48</u> | <u>52</u> | <u>119</u> | <u>431</u> |



Nəticə

| 2020   |           |           |           |           |           |           |            |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|  | İyul      | Avqust    | Sentyabr  | Oktyabr   | Noyabr    | Dekabr    | Cəmi       |
| İzahatın verilməsi                                   | 54        | 26        | 44        | 28        | 39        | 78        | 269        |
| Müraciət təmin edilib (kompensasiya təmin edilib)    | 5         | 2         | 9         | 8         | 3         | 8         | 35         |
| Müraciət təmin edilib (kompensasiya tələb olunmayıb) | 7         | 8         | 11        | 12        | 5         | 9         | 52         |
| Aylar üzrə cəmi                                      | <u>66</u> | <u>36</u> | <u>64</u> | <u>48</u> | <u>47</u> | <u>95</u> | <u>356</u> |

