

«Bankda istehlakçıların müraciətlərinə baxılması, araşdırılması və cavablandırılmasına" dair**Yanvar - Mart** aylarını əhatə edən**Rüblük Hesabat**

Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının "Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin" 4.7.8. və 9.3. bəndinə əsasən
I rüb üzrə Hesabatı diqqətinizə çatdırırıq:

❶ Qeyd olunan tarixdə müştərilərdən daxil olan müraciətlərin kateqoriyalar üzrə bölgüsü və sayına dair statistikasını aşağıdakı kimidir:

Məhsul və Xidmətlər barədə məlumat	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
Avtomobil krediti	14	17	26	57
Bank depoziti	6	5	2	13
Bank hesabı	4	4	3	11
Biznes krediti	98	106	143	347
Debet kartlar	2	5	5	12
İstehlak krediti	621	671	2499	3791
Kredit kartlar	89	85	75	249
Online bankçılıq	1	0	1	2
Anonim	4	1	1	6
Təcili pul köçürmələri	2	1	1	4
Valyuta dəyişmə	0	0	1	1
Cəmi:	841	895	2757	4493

Müraciətlərin spesifik məzmunu	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
ATM ilə bağlı	1	3	0	4
Cərimələr	2	4	7	13
Depozitin hesablanması	3	4	0	7
Depozitin qaytarılması	3	2	1	6
Girov Predmeti ilə bağlı	2	2	1	5
Komisiyon haqqları	1	0	1	2
Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr	15	20	22	57
Kreditə güzəşt edilməsi	694	756	2634	4084
Kreditin Hesablanması	36	31	14	81
Kreditin verilməsi ilə bağlı	17	1	8	26
Müştəri xidmətinin keyfiyyəti	32	43	23	98
Müştəriyə natamam və ya yalnız məlumatın verilməsi	1	0	1	2
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı	10	8	10	28
Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər	17	17	29	63
Plastik kartlarda oğurluq halları	1	2	2	5
Pul köçürməsi ilə bağlı	3	1	2	6
Anonim	2	1	1	4
SMS məlumat	1	0	1	2
Cəmi	841	895	2757	4493

Şikayətin Predmeti	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
Anonim	5	4	2	11
Bankın şəraiti və növbə.	2	2	0	4
Əməkdaş davranışı.	19	35	11	65
Güzaşt	538	689	2563	3790
Kredit müraciəti	11	0	0	11
Məhsul şərtləri.	138	80	53	271
Mərkəzi bank sorğusu.	94	51	67	212
Müraciət	14	8	24	46
Odənişlər	3	5	7	15
Texniki problemlər (düzəlişlər).	16	19	25	60
Təklif	1	0	4	5
Təşəkkür	0	2	1	3
Cəmi:	841	895	2757	4493

Filiallar üzrə daxil olan müraciətlər	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
145 Məlumat xidməti	0	0	1	1
28.May	15	9	14	38
Azneft	35	26	94	155
Babək	26	24	28	78
Bakıxanov	41	44	150	235
Baş idarə	3	5	2	10
Əhmədli	61	71	177	309
Gəncə	32	25	41	98
Həzi Aslanov	31	37	91	159
ITX	4	9	6	19
Lənkəran	49	22	58	129
Mərdəkan	19	16	71	106
Mərkəz	80	91	270	441
MXD	96	123	372	591
Neftçilər	48	68	208	324
Nəsimi	48	55	233	336
Otoplaza	11	15	8	34
PKD	3	1	0	4
Səməd Vurğun	31	54	192	277
Sumqayıt	14	49	266	329
Xaçmaz	15	17	24	56
Xəqani	16	11	12	39
Xırdalan	19	19	83	121
Şəki	46	30	71	147
Şirvan	6	3	19	28
Yasamal	51	36	138	225
Yeni Gəncə	11	13	84	108
Yeni Sumqayıt	24	20	44	88
Anonim	6	0	0	6
Yeni günəşli	0	2	0	2
Cəmi:	841	895	2757	4493

Daxil olan müraciətlərin Nəticə və qərar	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
Bankın xeyrinə	52	34	0	86
Əsassız	9	6	12	27
İmtina (İİTX)	133	171	239	543
İmtina(PK komissiya)	104	21	47	172
İzahatın verilməsi	282	373	2298	2953
Müraciət təmin edilib	223	268	132	623
Müraciət təmin edilib (kompensasiya ödənilib)	1	0	0	1
Müştərinin xeyrinə	37	21	28	86
Anonim	0	1	1	2
Cəmi:	841	895	2757	4493

Müraciət Vasitələri	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
145 MM	69	66	493	628
E-mail	19	20	17	56
Ərizə	632	746	2153	3531
Facebook	1	1	0	2
Konsultant	1	1	2	4
Poçt	97	55	70	222
Şəxsi görüş	1	0	1	2
Şikayət qutusu	21	5	17	43
Şəhər telefonu	0	1	4	5
Cəmi:	841	895	2757	4493

Cavablandırma vasitəsi	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
SMS	221	199	1917	2337
Rəsmi cavab məktubu	113	109	486	708
Telefon (şəhər, mobil)	502	580	350	1432
E-mail	0	3	2	5
Anonim müraciətlər	5	4	2	11
Cəmi:	841	895	2757	4493

Rəsmi müraciətlərin tipi	Məlumatların sayı			
	Yanvar	Fevral	Mart	I rüb
Mərkəzi Bank	94	51	67	212
Müştəri	19	58	419	496
Cəmi:	113	109	486	708

Əməkdaş Davranışı	Məlumatların sayı			
	<i>Yanvar</i>	<i>Fevral</i>	<i>Mart</i>	I rüb
<i>Y.Sumqayıt</i>	2	0	0	2
<i>Bakıxanov</i>	2	8	0	10
<i>H.Aslanov</i>	1	0	0	1
<i>Xaçmaz</i>	1	0	0	1
<i>S.Vurğun</i>	1	2	1	4
<i>Xırdalan</i>	1	0	0	1
<i>Lənkaran</i>	1	0	0	1
<i>Azneft</i>	0	1	0	1
<i>MXD</i>	0	0	1	1
<i>Neftçilər</i>	0	0	3	3
<i>Mərkəz</i>	0	1	0	1
<i>Baş idarə</i>	0	1	0	1
<i>Mərkəz</i>	0	1	0	1
<i>Şəki</i>	1	0	0	1
<i>İTX</i>	6	19	6	31
<i>PKD</i>	3	1	0	4
<i>Cəmi:</i>	19	34	11	64