

İCMAL

01 oktyabr 2021 - 31 dekabr 2021

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2021-ci ilin 4-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2021-ci ilin 4-cü rübündə (01 oktyabr 2021 - 31 dekabr 2021-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2021-ci ilin 4-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **648** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **552**-si şikayət, **9**-u ərizə (şikayət), **14**-ü ərizə (sorgu), **1**-i ərizə (təklif), **12**-si sorgu və **60**-ı təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

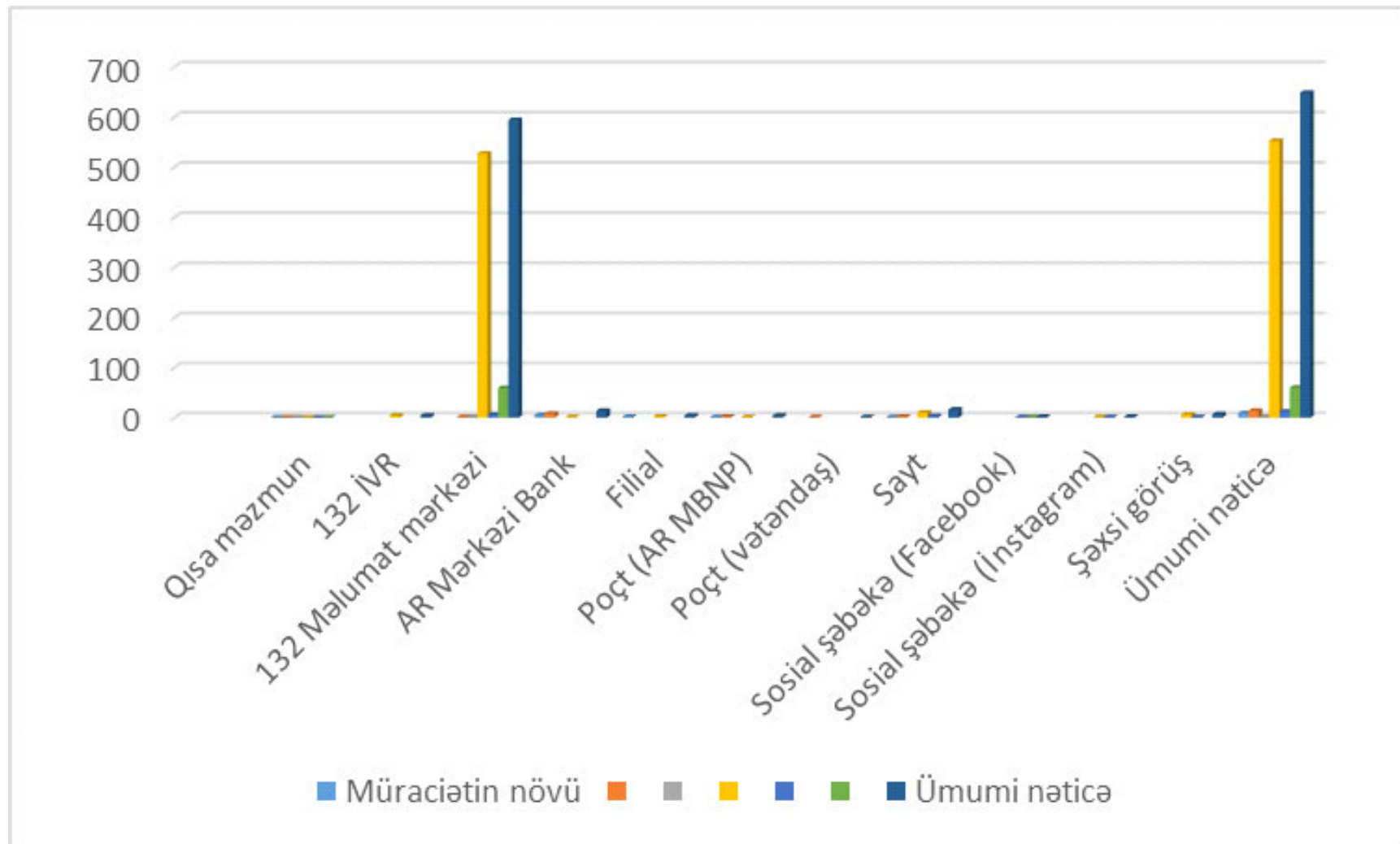
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (594 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (4 əd.), Şəxsi görüş (7 əd.), bankın rəsmi saytı (16 əd.), Facebook səhifəsi (2 əd.), filial (4 əd.), poçt AR MB (18 əd.), poçt (vətəndaş) (1 əd.) və Sosial şəbəkə (Instagram) (2 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **46.88 %-nin (263 ədəd) əsaslı olduğu** müəyyən olunmuşdur. (Pozulmuş hüquqların bərpası və ya Bank xidmətlərinin Mərkəzi Bankın müəyyən etdiyi, o cümlədən bank daxili qaydalara uyğun göstərilməməsi ilə əlaqədar daxil olmuş müraciətlər “əsaslı”, digər müraciətlər isə “əsassız” kateqoriyasına aid edilir).

Ətraflı məlumatlar icmalın excel hesabat formasında əksini tapıb.

Təqdimmə vasitələri

Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 İVR				4			4
132 Məlumat mərkəzi		1	1	527	6	59	594
AR Mərkəzi Bank	5	8		1			14
Filial	2			2			4
Poçt (AR MBNP)	1	2		1			4
Poçt (vətəndaş)		1					1
Sayt	1	2		10	3		16
Sosial şəbəkə (Facebook)					1	1	2
Sosial şəbəkə (Instagram)				1	1		2
Şəxsi görüş				6	1		7
Ümumi nəticə	9	14	1	552	12	60	648



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
ATM				25			25
Bank hesabı				1			1
Debet kart (biznes maaş kartı)				1			1
Debet kart (biznes)				2			2
Debet kart (expresso)	1	1	1	68	5		76
Debet kart (master)				7			7
Debet kart (portmanat)				3			3
Debet kart (visa)		1		42	1		44
Dələduzluq				1			1
Digər	2			18			20
ƏDV				1	1		2
Əmanət (klassik)				3			3
Express24				27			27
Expressclub				12		1	13
Expresspay				277		58	335
Expresspay (pul kisəsi)				1			1
Filial					1	1	2
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)				1			1
Hesablaşma kassa xidmətləri		1					1
Kassa (valyuta mübadiləsi)	2						2
Kredit (digər)	1	7		10			18
Kredit (istehlak, asan) 804	1	4		4			9

Kredit (istehlak, Qızıldan kart)				1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				10			10
MKR	1						1
Müştəri xidmətləri	1			12	4		17
Pul köçürmələri (contact)				1			1
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				1			1
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				23			23
Ümumi nəticə	9	14	1	552	12	60	648

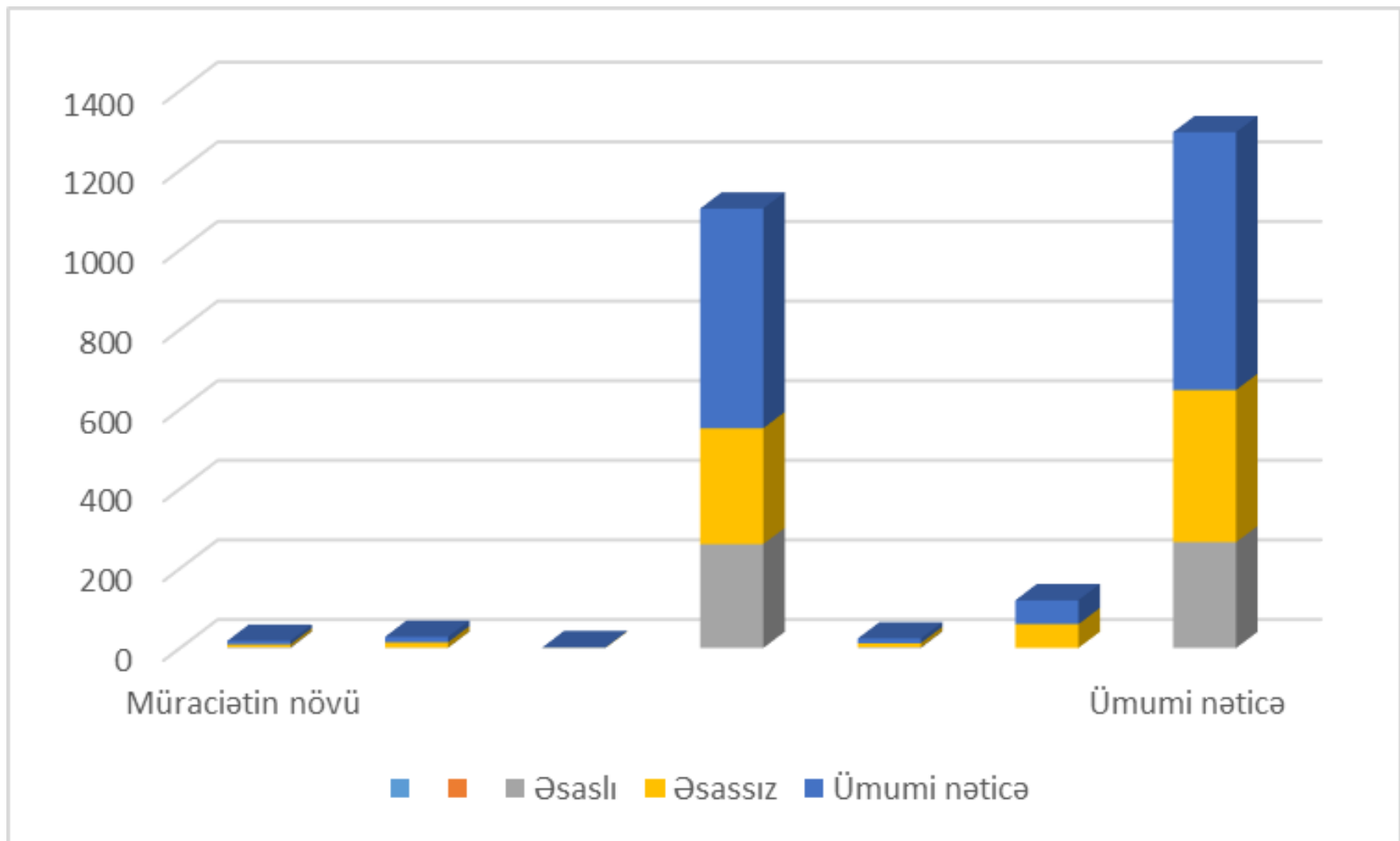
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Arayış				1			1
Balans uyğunsuzluğu				2			2
Bloklaşdırılmış vəsait				4	1		5
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				5			5
Debet kart (bloka salınma)				7			7
Debet kart (konvertasiya)				1			1
Debet kart (overdraft)				4			4
Dələduzluq				3			3
Digər	3	4		13	1	1	22
ƏDV				3	1		4
Əmanət (prolonqasiya)				2			2
Expressclub (cashback)				12			12
Fraud əməliyyat				3			3

Hesaba keçməyən vəsait				29	1		30
Hesabdan silinən vəsait				8			8
İnkassasiya				101			101
Kart qalıb				178			178
Kassa (digər əməliyyatlar)	1						1
Komissiya haqqı				3			3
Kredit (girov predmeti)	1						1
Kredit (güzəşt)	1	6		3			10
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)				1			1
Kredit (restrukturizasiya)		2					2
Kredit (zəminlik)		1					1
Məlumat əks olunmur				4			4
Natamam xidmət				3			3
Növbə				1			1
Ödəniş				7			7
Quraşdırma				10		58	68

Sifariş				2			2
SMS banking	1				3		4
SMS məlumatlandırma				10			10
Texniki problem				7			7
Uğursuz əməliyyat		1	1	113			115
Verilmə şərtləri				1			1
Xidmətə imtina	1			1			2
Yanlış məlumat				2			2
Yanlış xidmət	1			8			9
Yeni funksiya						1	1
Yüksək xidmət					5		5
Ümumi nəticə	9	14	1	552	12	60	648

Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	2	1		261	2		266
Əsassız	7	13	1	291	10	60	382
Ümumi nəticə	9	14	1	552	12	60	648



Dəyişikliklər tendensiyası

2021-ci il			
Müraciətin növü	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
Ərizə (şikayət)	2	3	4
Ərizə (sorgu)	6	6	2
Ərizə (təklif)		1	
Şikayət	147	236	169
Sorgu	2	8	2
Təklif	21	21	18
Ümumi nəticə	178	275	195