

İCMAL

01 iyul 2018 - 30 sentyabr 2018

(İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2018-ci ilin 3-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2018-ci ilin 3-cü rübündə (01 iyul 2018 - 30 sentyabr 2018-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2018-ci ilin 3-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **897** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **811**-i şikayət, **6**-sı ərizə (şikayət), **12**-si ərizə (sorgu), **51**-i sorgu və **17**-si təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

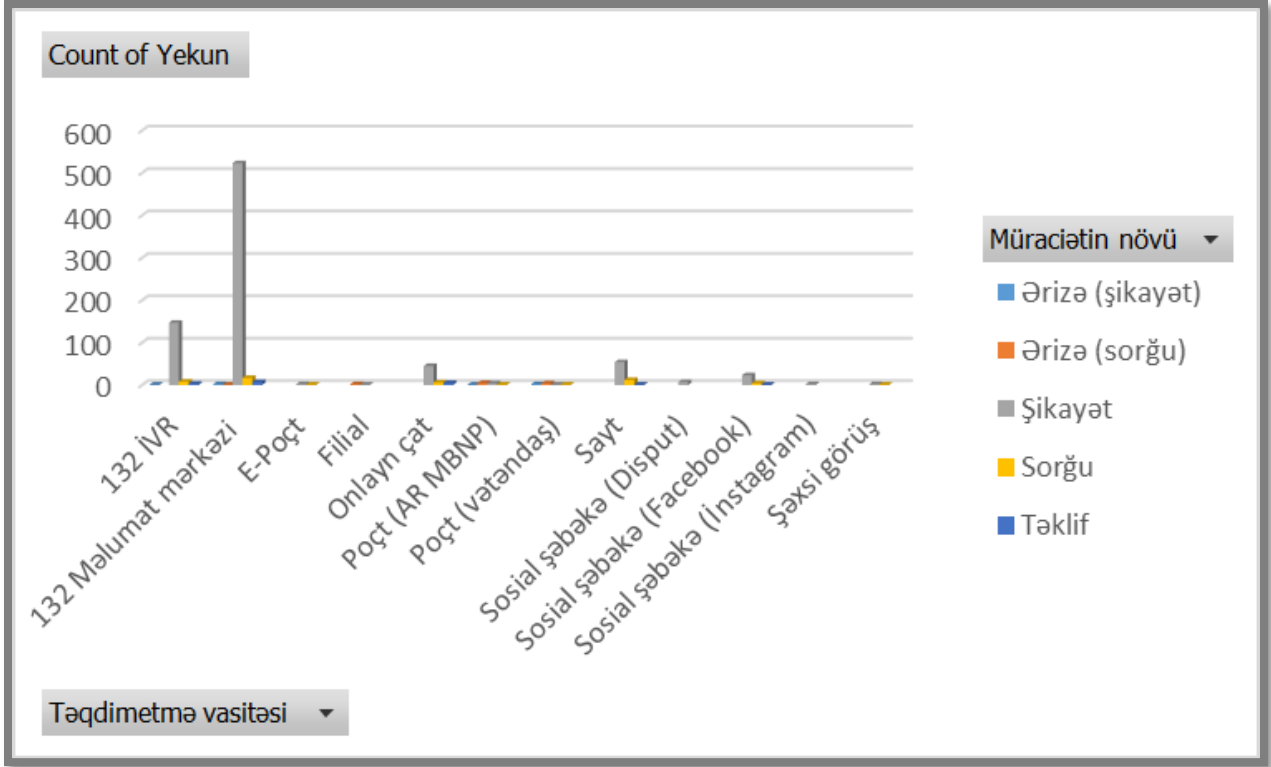
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (550 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (159 əd.), disput (7 əd.), elektron poçt (3 əd.), bankın rəsmi saytı (67 əd.), Facebook səhifəsi (28 əd.), Onlayn çat (56 əd.), Poçt (AR MBNP) (11 əd.), Poçt (vətəndaş) (8 əd.), filialdan daxil olan (3 əd.), Instagram (2 əd.) və şəxsi görüşdə (3 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **15.29 %-nin** (124 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.

Təqdimetmə vasitələri

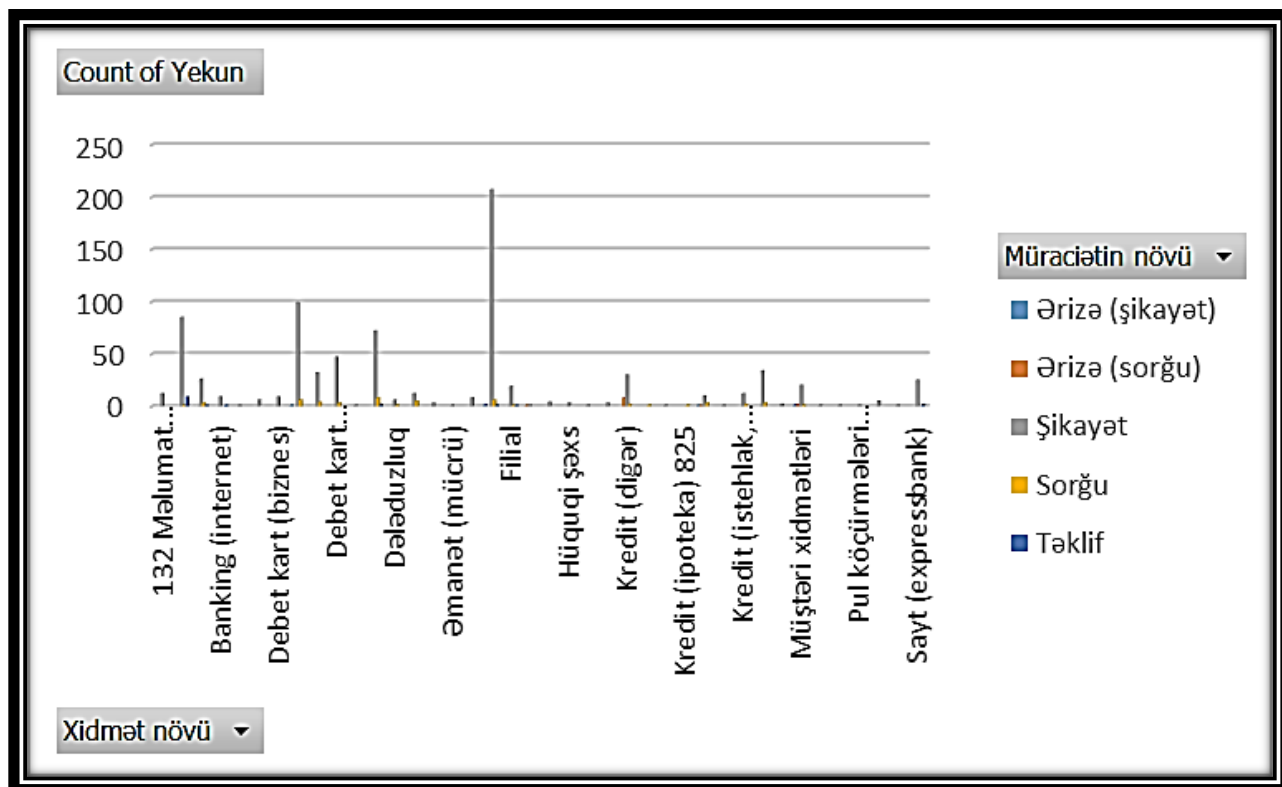
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü					Ümumi nəticə	
	Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu		Təklif
132 İVR		1		147	8	3	159
132 Məlumat mərkəzi		2	1	523	17	7	550
E-Poçt				2	1		3
Filial			2	1			3
Onlayn çat				45	6	5	56
Poçt (AR MBNP)		1	5	4	1		11
Poçt (vətəndaş)		2	4	1	1		8
Sayt				54	12	1	67
Sosial şəbəkə (Disput)				7			7
Sosial şəbəkə (Facebook)				23	4	1	28
Sosial şəbəkə (Instagram)				2			2
Şəxsi görüş				2	1		3
Ümumi nəticə		6	12	811	51	17	897



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi			12			12
ATM			85	1	9	95
Bank hesabı			26	3	1	30
Banking (internet)			9		1	10
Banking (mobil)			1			1
Debet kart (biznes maaş kartı)			6			6
Debet kart (biznes)			9			9
Debet kart (expresso)	1		99	6		106
Debet kart (master)			32	4		36
Debet kart (portmanat)			47	3		50
Debet kart (pul kart)			1			1
Debet kart (visa)			72	8	2	82
Dələduzluq			6	1		7
Digər			12	5		17
Əmanət (klassik)			3			3
Əmanət (mücrü)			1			1
Expressclub			8			8
Expresspay	2		207	6	1	216
Filial			19	1	1	21
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)		1	1			2
Hesablaşma kassa xidmətləri			4			4
Hüquqi şəxs			3			3
Kassa (mədaxil)			1			1
Kassa (valyuta mübadiləsi)			3			3
Kredit (digər)		8	30	2		40
Kredit (fərdi sahibkarlara kredit xətti) 851				1		1
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850			1			1
Kredit (ipoteka) 825				1		1
Kredit (istehlak, asan) 804	1	1	10	3		15
Kredit (istehlak, depozitə bağlı) 803			1			1
Kredit (istehlak, expresso) 897			12	2		14
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893			34	3		37
Kredit (mikro) 840			2			2
Müştəri xidmətləri	2	2	20	1		25
Pul köçürmələri (contact)			1			1
Pul köçürmələri (upt)			1			1
Pul köçürmələri (western union)			1			1
Pul köçürmələri (zolotaya korona)			5			5
Satış prosesi			1			1
Sayt (expressbank)			25		2	27

Ümumi nəticə	6	12	811	51	17	897
--------------	---	----	-----	----	----	-----

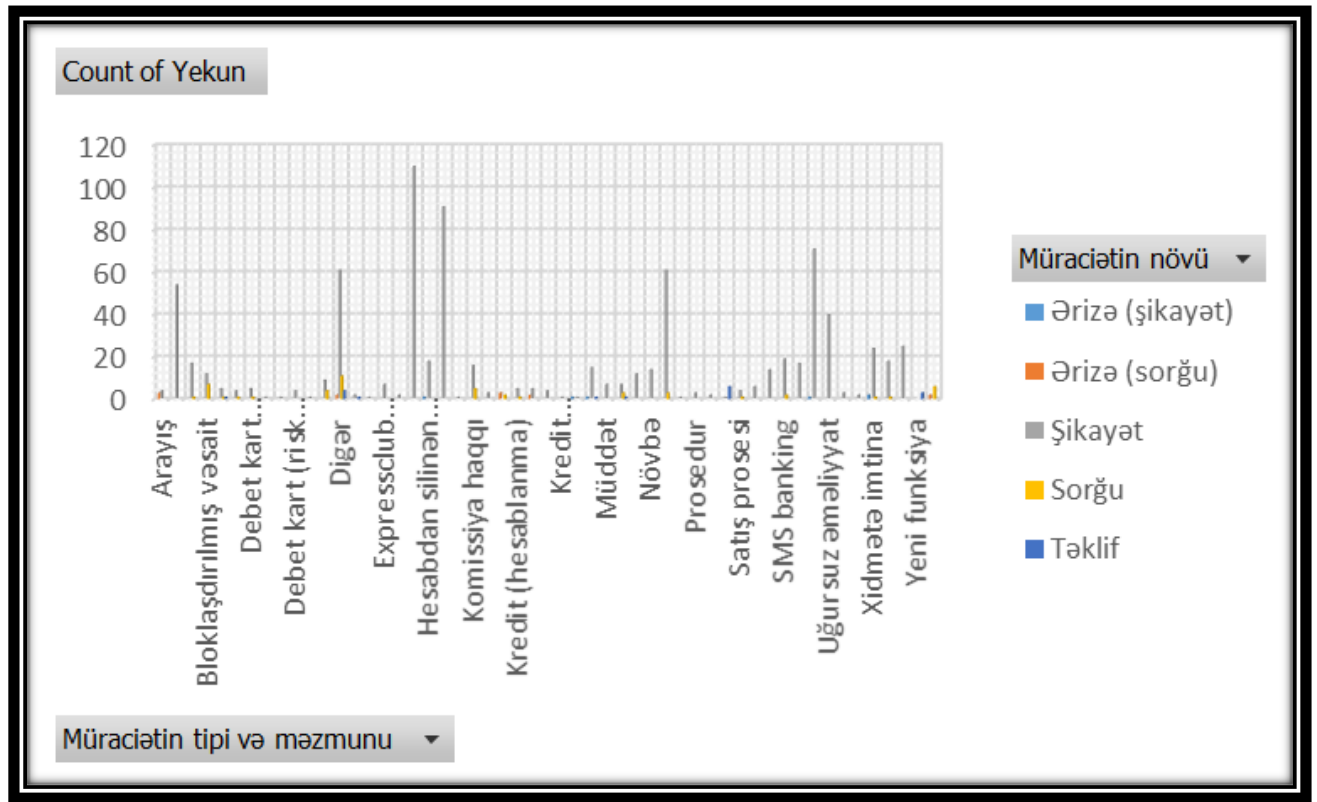


Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Arayış		3	4			7

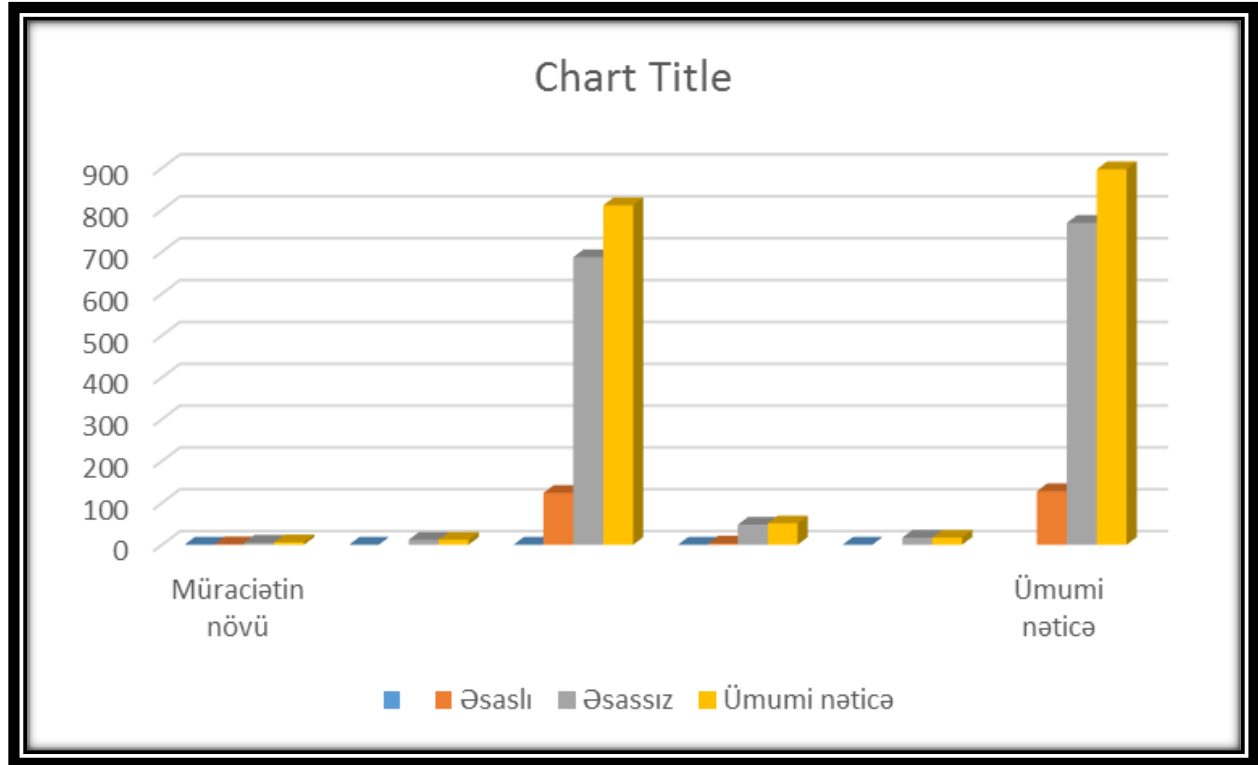
ATM (kart qalib)			54			54
ATM (pul qalib)			17	1		18
Bloklaşdırılmış vəsait			12	7		19
Debet kart (3D təhlükəsizlik)			5	1	1	7
Debet kart (bloka salınma)			4	1		5
Debet kart (chargeback)			5	1		6
Debet kart (konvertasiya)			1			1
Debet kart (overdraft)			1			1
Debet kart (risk qrupu)			4			4
Debet kart (şən zərf)			1			1
Dələduzluq			9	4		13
Digər		2	61	11	4	78
Dizayn			2		1	3
Əmanət (prolonqasiya)			1			1
Expressclub (cashback)			7			7
Faiz dərəcəsi			2			2
Hesaba keçməyən vəsait			110			110
Hesabdan silinən vəsait	1		18			19
İnkassasiya			91			91
Kassa (digər əməliyyatlar)			1			1
Komissiya haqqı			16	5		21
Kredit (akseptsiz silinmə)			3			3
Kredit (güzəşt)		3		2		5
Kredit (hesablanma)			5	1		6
Kredit (məhkəmə, icra işləri)		2	5			7
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)			4			4
Kredit (restrukturizasiya)			1			1
Kredit (zəminlik)	1		1			2
Məlumat əks olunmur	1		15		1	17
Müddət			7			7
Natamam məlumat			7	3	1	11
Natamam xidmət			12			12
Növbə			14			14
Ödəniş			61	3		64
Partnyorluq			1			1
Prosedur			3			3
Qəbz			2			2
Quraşdırma			1		6	7
Satış prosesi			4	1		5
Şərtlər			6			6
Sifariş			14			14
SMS banking			19	2		21
SMS məlumatlandırma			17			17
Texniki problem	1		71			72
Uğursuz əməliyyat			40			40
Valyuta			3			3
Verilmə şərtləri			2			2
Xidmətə imtina	2		24	1		27

Yanlış məlumat			18	1		19
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)			25			25
Yeni funksiya					3	3
Yüksək xidmət		2		6		8
Ümumi nəticə	6	12	811	51	17	897



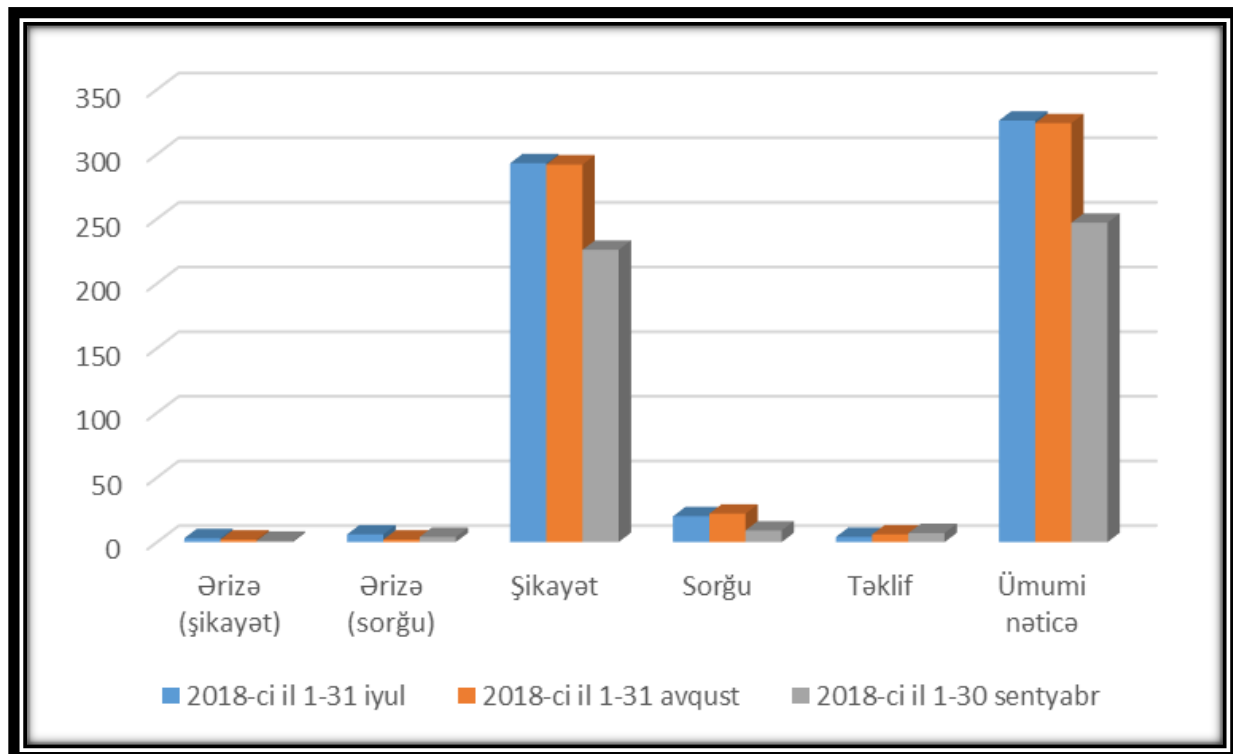
Yekun nəticə	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	1		124	3		128

Əsassız	5	12	687	48	17	769
Ümumi nəticə	6	12	811	51	17	897

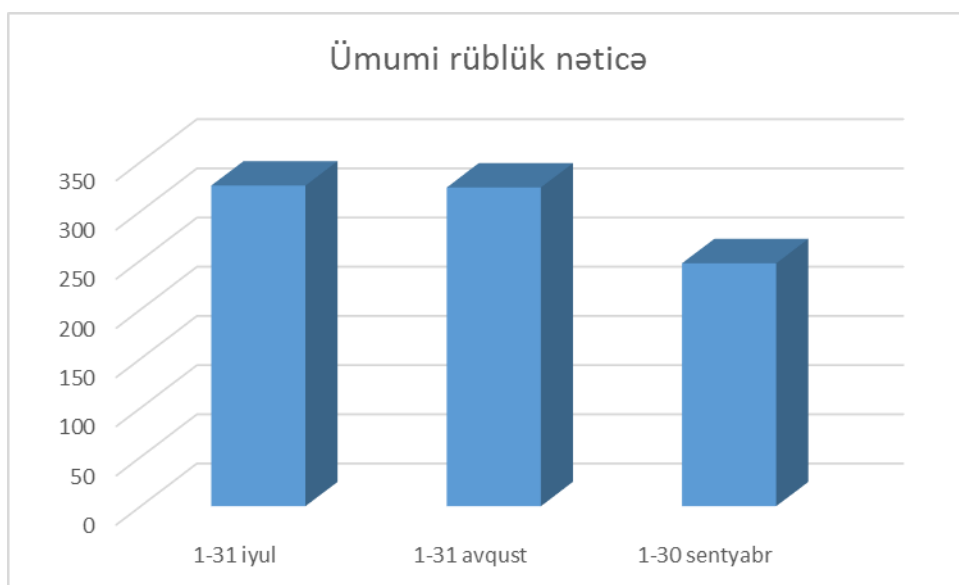


2018-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ərizə (şikayət)	3	2	1
Ərizə (sorğu)	6	2	4
Şikayət	293	292	226
Sorğu	20	22	9
Təklif	4	6	7
Ümumi nəticə	326	324	247

Dəyişikliklər tendensiyası



2018-ci il	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ümumi rüblük nəticə	326	324	247



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri

Emin Nəzərov