

İCMAL

01 aprel 2021 – 30 iyun 2021

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2021-ci ilin 2-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2021-ci ilin 2-ci rübündə (01 aprel 2021 – 30 iyun 2021-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabat.

2021-ci ilin 2-ci rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə 772 müraciət daxil olmuşdur. Onlardan 635-i şikayət, 33-ü sorğu/ərizə (sorğu), 9-u ərizə (şikayət) və 94-ü təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

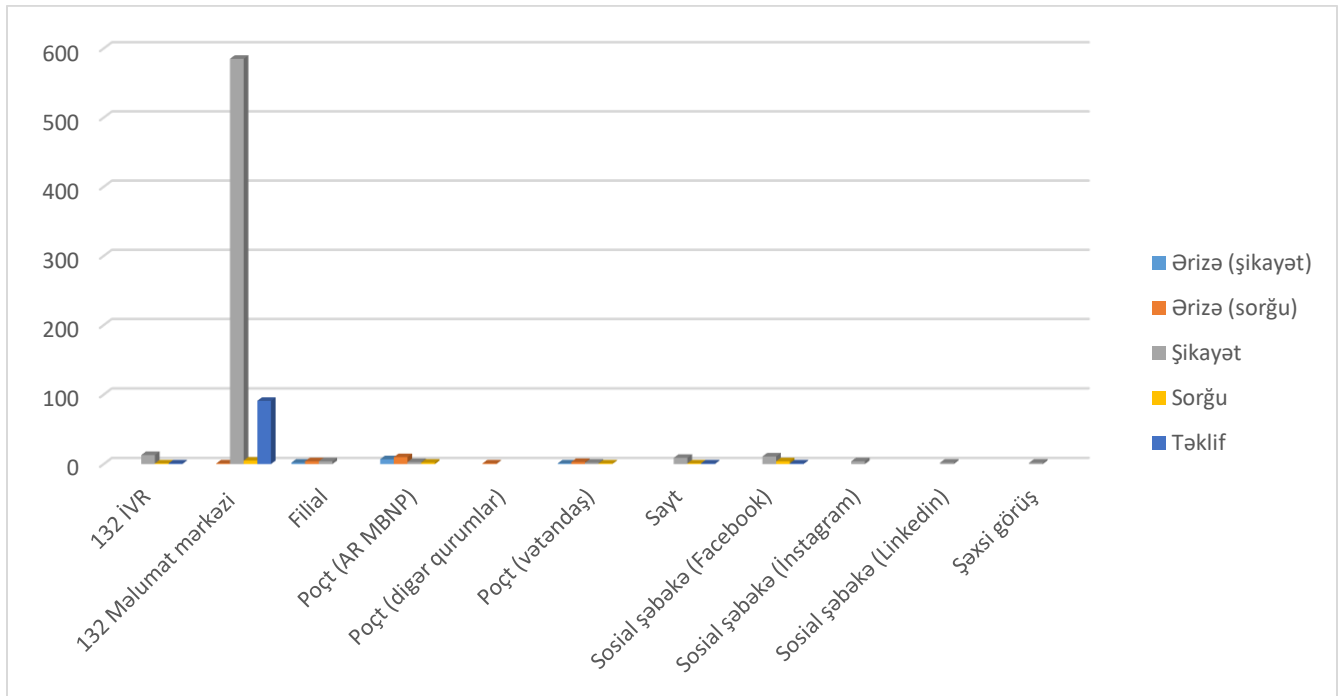
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (682 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (15 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (8 əd.), bankın rəsmi saytı (11 əd.), Facebook s.ş. səhifəsi (16 əd.), filial (10 əd.), poçt AR MB (22 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatı aparılmışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **57.64 %-nin (366 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.

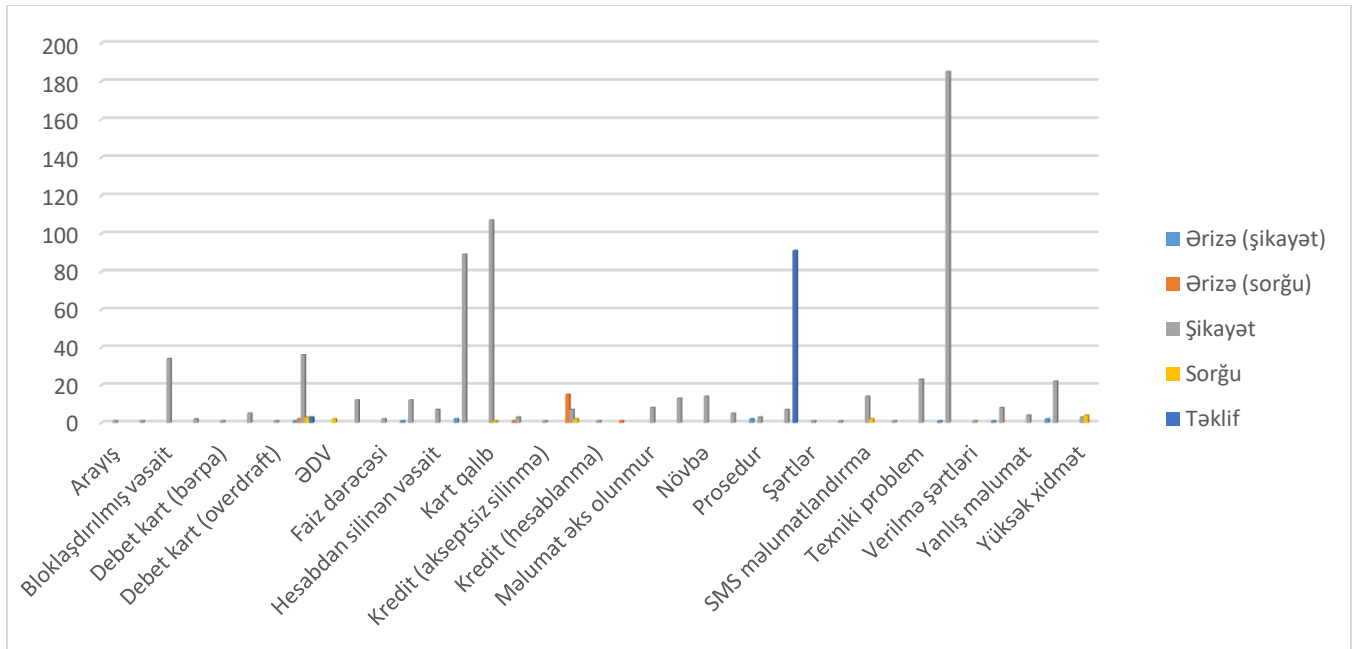
Təqdimmə vasitələri

Count of Yekun	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Təqdimmə vasitəsi	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif		
132 İVR				13	1	1	15
132 Məlumat mərkəzi		1	585	5	91		682
Filial	2	4	4				10
Poçt (AR MBNP)	7	10	3		2		22
Poçt (digər qurumlar)		1					1
Poçt (vətəndaş)	1	3	2		1		7
Sayt			9		1	1	11
Sosial şəbəkə (Facebook)			11		4	1	16
Sosial şəbəkə (Instagram)			4				4
Sosial şəbəkə (LinkedIn)			2				2
Şəxsi görüş			2				2
Ümumi nəticə	10	19	635	14	94		772



Müraciətin tipi

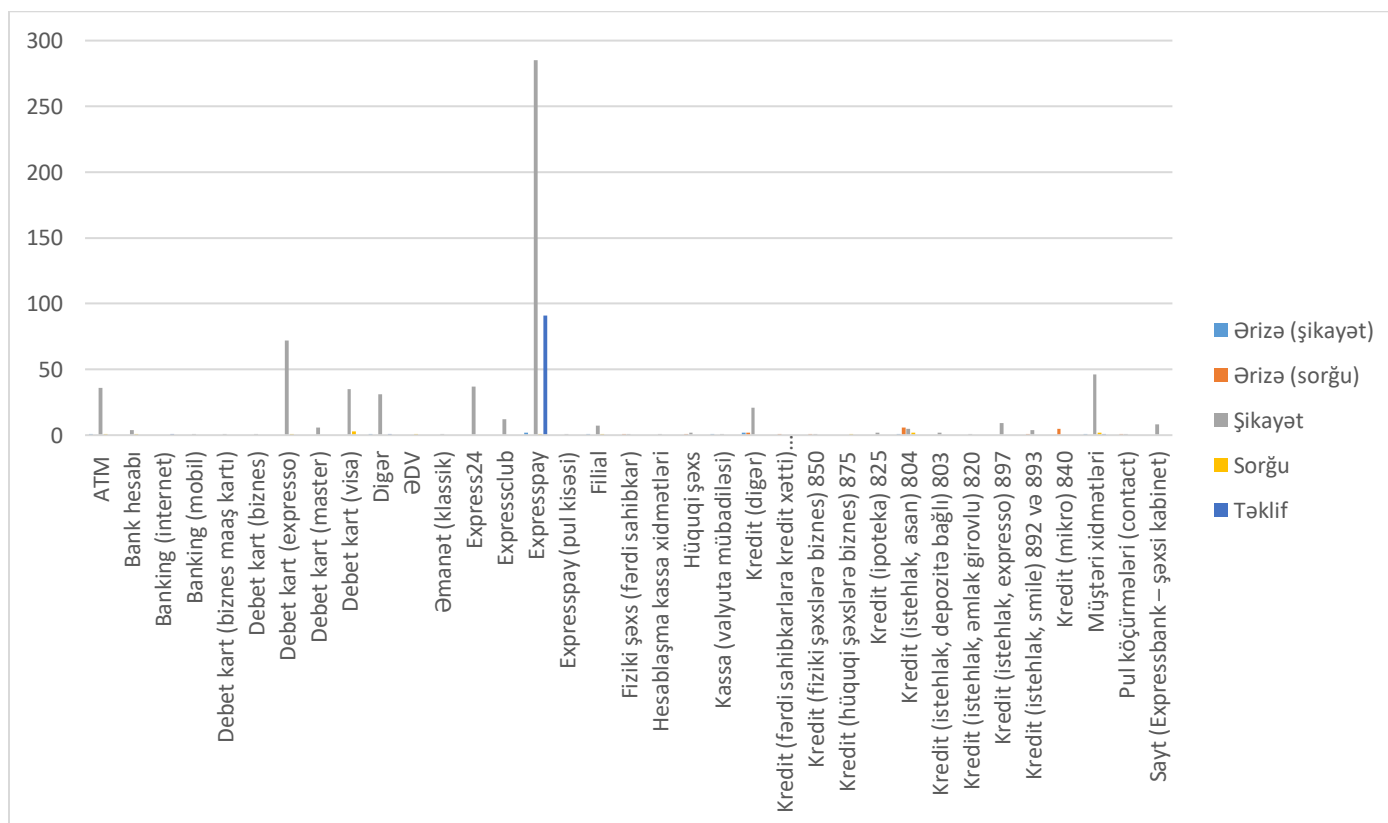
--	--



Xidmət növü

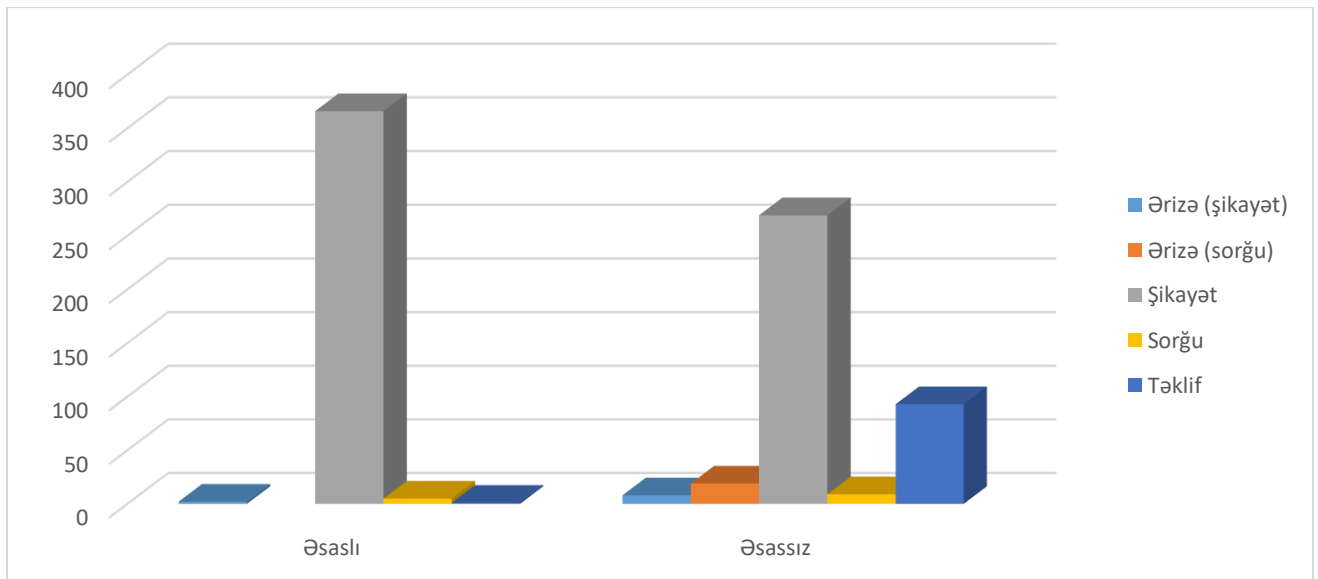
Xidmət növü	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
ATM	1		36	1		38
Bank hesabı			4	1		5
Banking (internet)					1	1
Banking (mobil)			1			1
Debet kart (biznes maaş kartı)			1			1
Debet kart (biznes)			1			1
Debet kart (expresso)			72	1		73
Debet kart (master)			6			6
Debet kart (visa)			35	3		38
Digər	1		31		1	33
ƏDV				1		1
Əmanət (klassik)			1			1
Express24			37			37
Expressclub			12			12
Expresspay	2		285	1	91	379
Expresspay (pul kisəsi)			1			1
Filial	1		7	1		9
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)		1	1			2
Hesablaşma kassa xidmətləri			1			1
Hüquqi şəxs		1	2			3
Kassa (valyuta mübadiləsi)	1		1			2

Kredit (digər)	2	2	21			25
Kredit (fərdi sahibkarlara kredit xətti) 851		1				1
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850		1	1			2
Kredit (hüquqi şəxslərə biznes) 875					1	1
Kredit (ipoteka) 825			2			2
Kredit (istehlak, asan) 804	1	6	5	2		14
Kredit (istehlak, depozitə bağlı) 803			2			2
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820			1			1
Kredit (istehlak, expresso) 897			9			9
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893		1	4			5
Kredit (mikro) 840		5				5
Müştəri xidmətləri	1		46	2	1	50
Pul köçürmələri (contact)		1	1			2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)			8			8
Ümumi nəticə	10	19	635	14	94	772



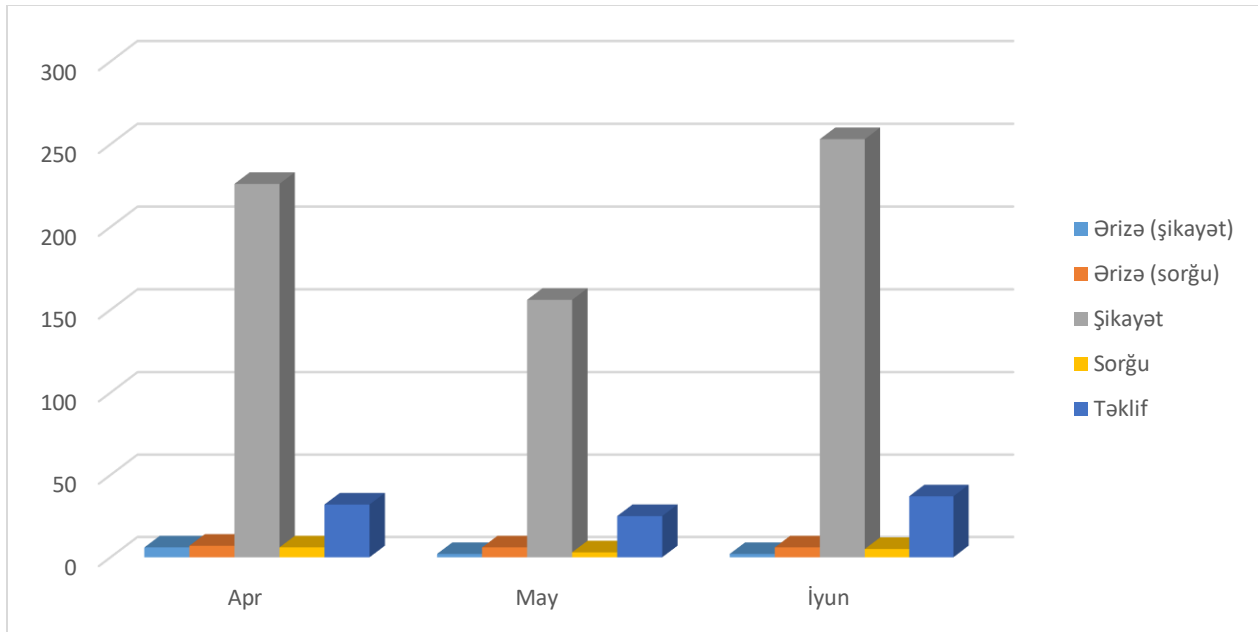
Yekun nəticə

Müraciətin növü							
Yekun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi nəticə	
Əsaslı	2		366		5	1	374
Əsassız	8	19	269		9	93	398
Ümumi nəticə	10	19	635		14	94	772



Dəyişikliklər tendensiyası

Müraciətin növü	01-30 aprel	01-31 may	01-30 iyun	Ümumi nəticə
Ərizə (şikayət)	6	2	2	10
Ərizə (sorğu)	7	6	6	19
Şikayət	226	156	253	635
Sorğu	6	3	5	14
Təklif	32	25	37	94
Ümumi nəticə	277	192	303	772



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri

Emin Nəzərov