

İCMAL

01 yanvar 2017 - 31 mart 2017

(İshehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2017-ci ilin 1-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2017-ci ilin 1-ci rübündə (1 yanvar - 31 mart 2017-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2017-ci ilin 1-ci rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **261** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **194**-ü şikayət, **24**-ü ərizə, **15**-i sorğu və **28**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

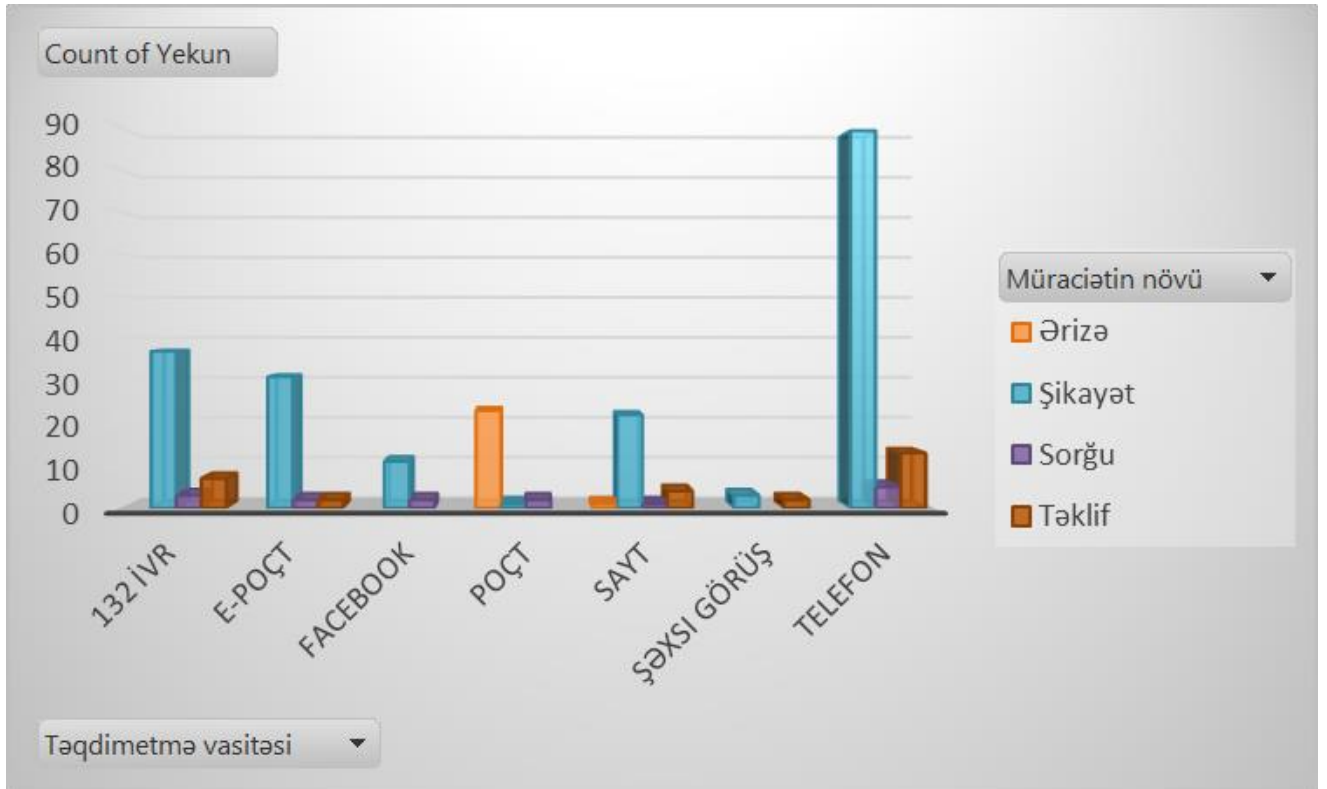
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (107 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (47 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (26 əd.), elektron poçt (35 əd.), bankın rəsmi saytı (28 əd.), facebook səhifəsi (13 əd.) və şəxsi görüşdə (5 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **20 %-nin 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.

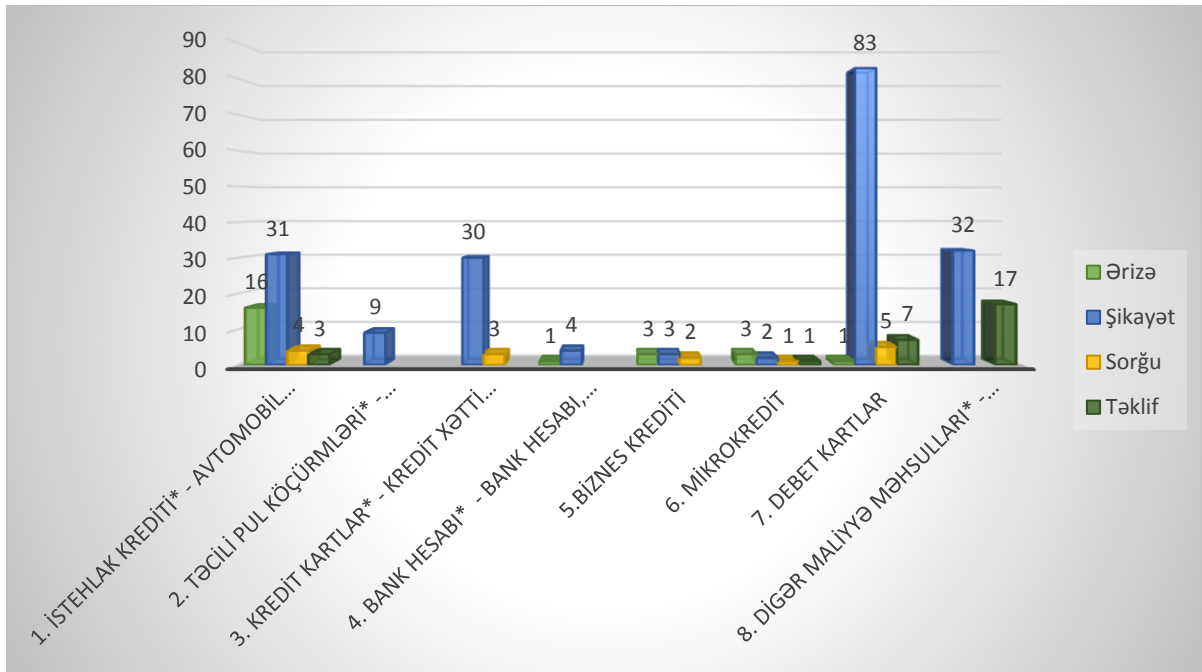
Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü				Ümumi nəticə	
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu		Təklif
132 İVR			37	3	7	47
E-Poçt			31	2	2	35
Facebook			11	2		13
Poçt		23	1	2		26
Sayt		1	22	1	4	28
Şəxsi görüş			3		2	5
Telefon			89	5	13	107
Ümumi nəticə		24	194	15	28	261



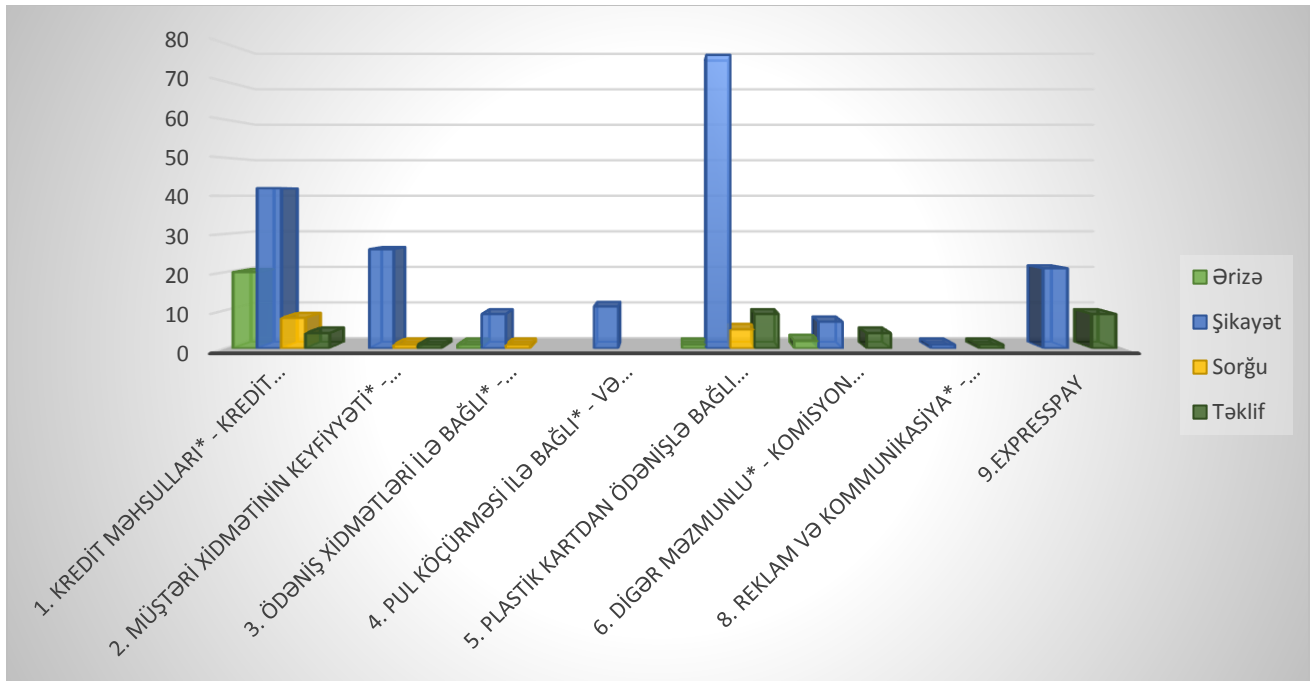
Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kategoriyalar, ƏHL	16	31	4	3	54
2. Təcili pul köçürmləri* - valyuta dəyişmə		9			9
3. Kredit kartlar* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.		30	3		33
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti	1	4			5
5. Biznes krediti	3	3	2		8
6. Mikrokredit	3	2	1	1	7
7. Debet kartlar	1	83	5	7	96
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti		32		17	49
Ümumi nəticə	24	194	15	28	261

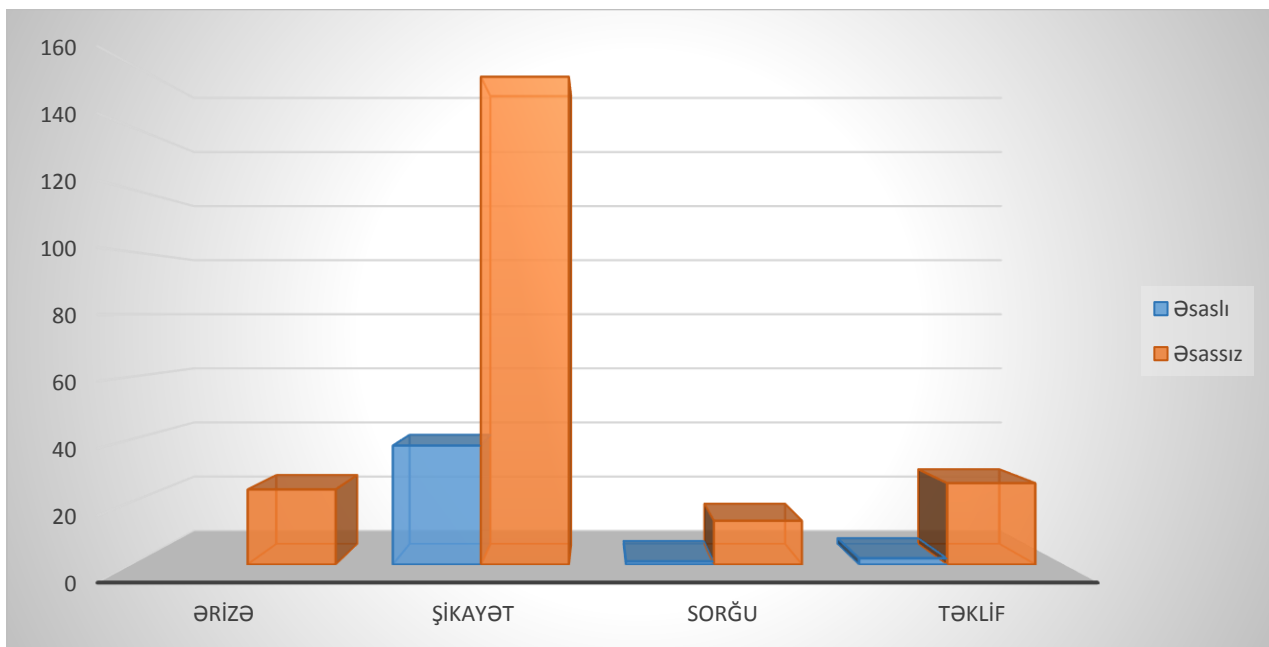


Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Qısa məzmun					
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr	20	42	8	4	74
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı		26	1	1	28
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri	1	9	1		11
4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları		11			11
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı	1	77	5	9	92
6. Digər məzmunlu* - Komissiya haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanma xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.	2	7		4	13
7. Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam		1		1	2
8.Expresspay		21		9	30
Ümumi nəticə	24	194	15	28	261

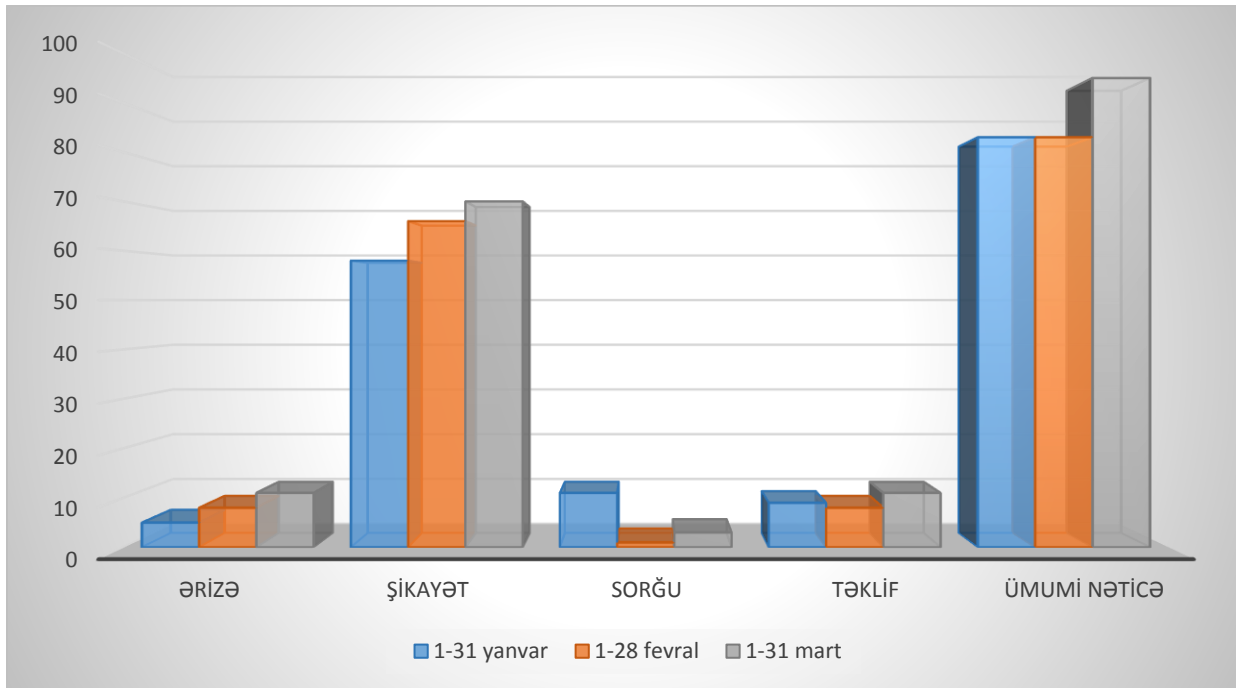


Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı		38	1	2	41
Əsassız	24	156	14	26	220
Ümumi nəticə	24	194	15	28	261

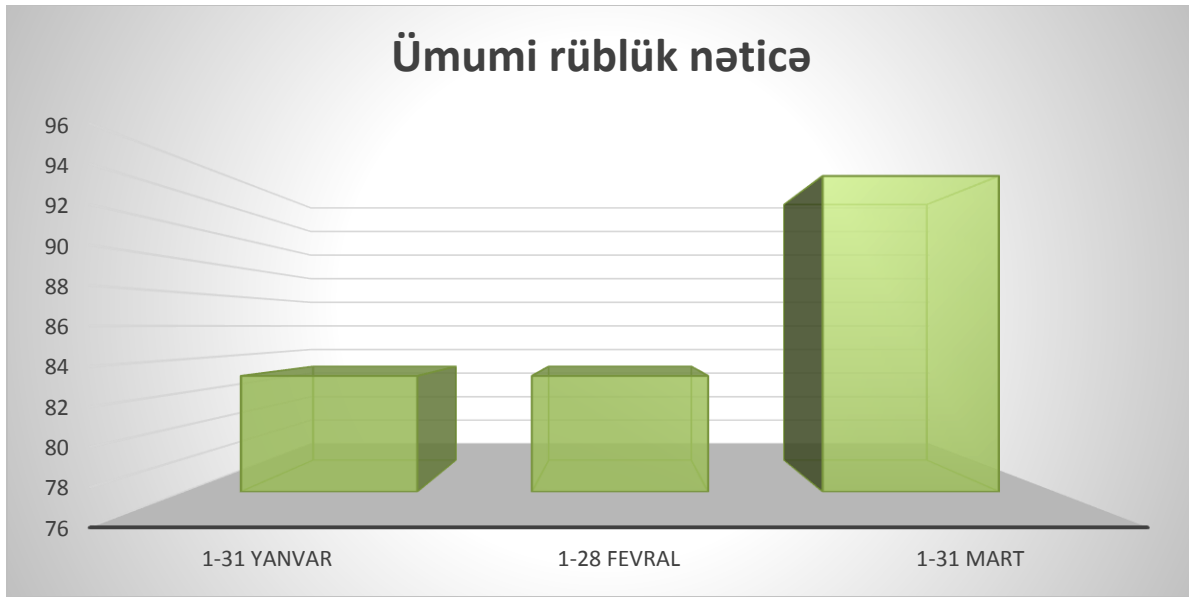


Dəyişikliklər tendensiyası

2017-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ərizə	5	8	11
Şikayət	58	66	70
Sorğu	11	1	3
Təklif	9	8	11
Ümumi nəticə	83	83	95



2017-cı il	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ümumi rüblük nəticə	83	83	95



**İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri v.i.e.
Emin Nəzərov**