

İCMAL

01 yanvar 2020 - 31 mart 2020

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2020-ci ilin 1-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2020-ci ilin 1-ci rübündə (01 yanvar 2020 - 31 mart 2020-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2020-ci ilin 1-ci rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **973** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **797**-si şikayət, **6**-sı ərizə (şikayət), **11**-i ərizə (sorğu), **65**-i sorğu və **94**-ü təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

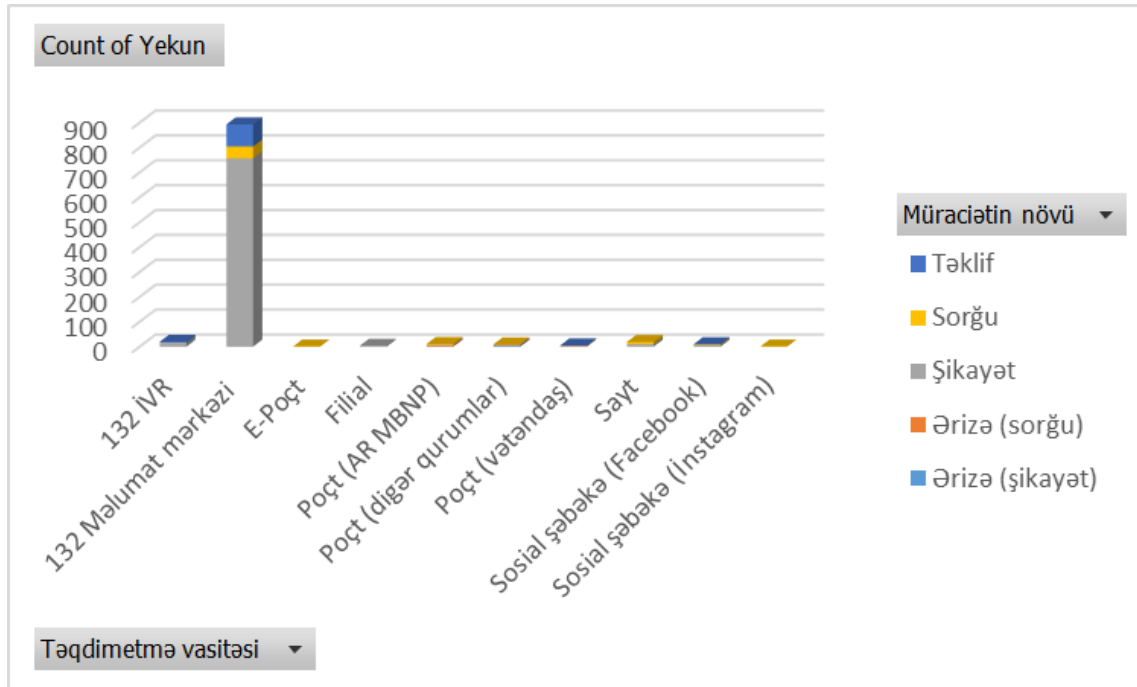
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (893 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (20 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (5 əd.), elektron poçt (1 əd.), bankın rəsmi saytı (19 əd.), Facebook səhifəsi (10 əd.), filial (4 əd.), poçt AR MBNP (11 əd.), poçt (digər qurumlar) (9 əd.), və Sosial şəbəkə (Instagram) (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **55.71%-nin (797 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

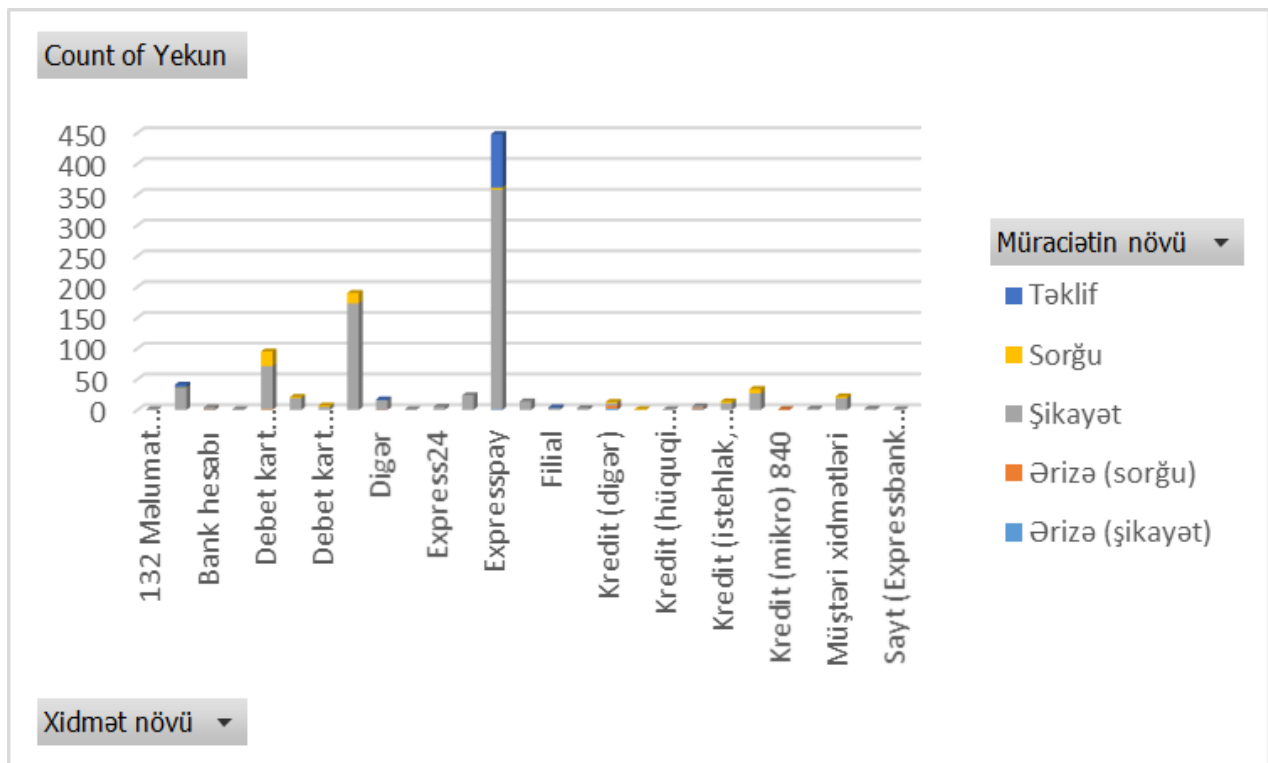
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 İVR				17		3	20
132 Məlumat mərkəzi				757	47	89	893
E-Poçt					1		1
Filial				4			4
Poçt (AR MBNP)	1	5		2	3		11
Poçt (digər qurumlar)	4	3		1	1		9
Poçt (vətəndaş)	1	3				1	5
Sayt				10	9		19
Sosial şəbəkə (Facebook)				6	3	1	10
Sosial şəbəkə (Instagram)					1		1
Ümumi nəticə	6	11		797	65	94	973



Xidmət növü

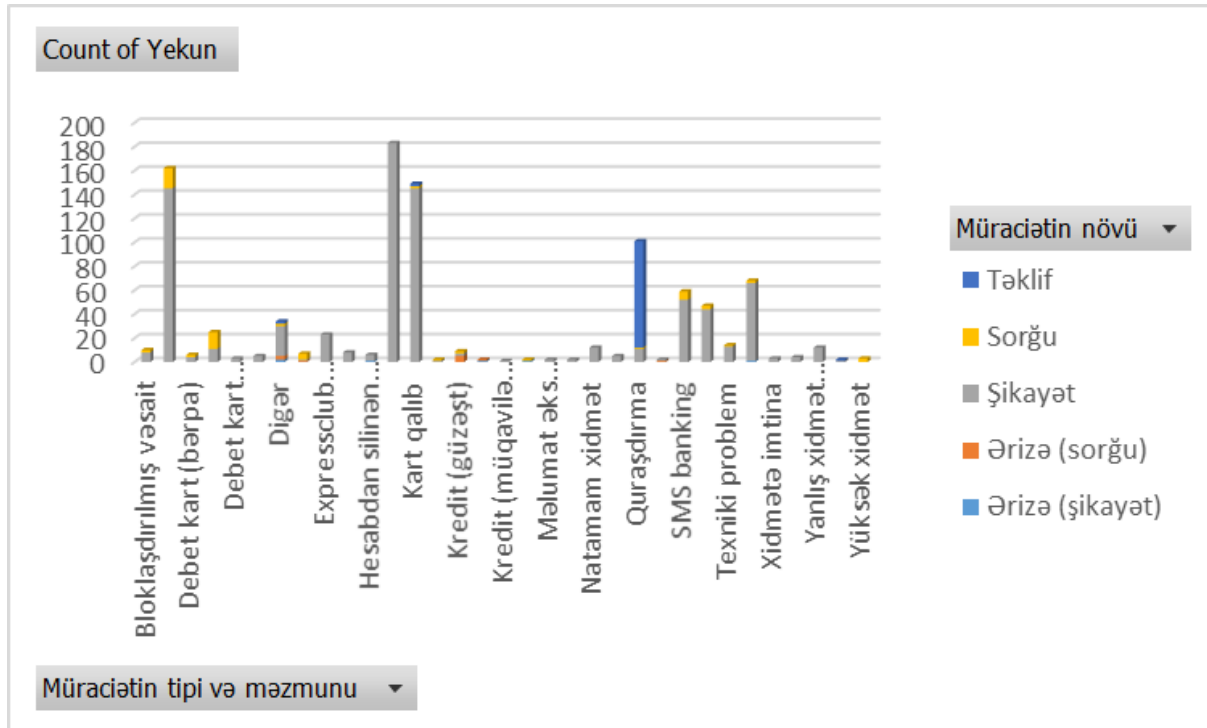
Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi				1			1
ATM				35	1	5	41
Bank hesabı	1	1		2			4
Debet kart (biznes maaş kartı)				1			1
Debet kart (expresso)		1		70	24		95
Debet kart (master)				19	2		21
Debet kart (portmanat)				5	2		7
Debet kart (visa)				173	17		190
Digər	1	1		14		1	17
Əmanət (mücrü)				1			1
Express24				5			5
Expressclub				24			24
Expresspay	1			357	3	87	448
Expresspay (pul kisəsi)				14			14
Filial				3		1	4
Hüquqi şəxs				3			3

Kredit (digər)	2	5		4	2		13
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850					1		1
Kredit (hüquqi şəxslərə biznes) 875				1			1
Kredit (istehlak, asan) 804	1	2		3			6
Kredit (istehlak, expresso) 897				11	3		14
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				27	7		34
Kredit (mikro) 840		1					1
MKR				2			2
Müştəri xidmətləri				19	3		22
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				2			2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				1			1
Ümumi nəticə	6	11		797	65	94	973

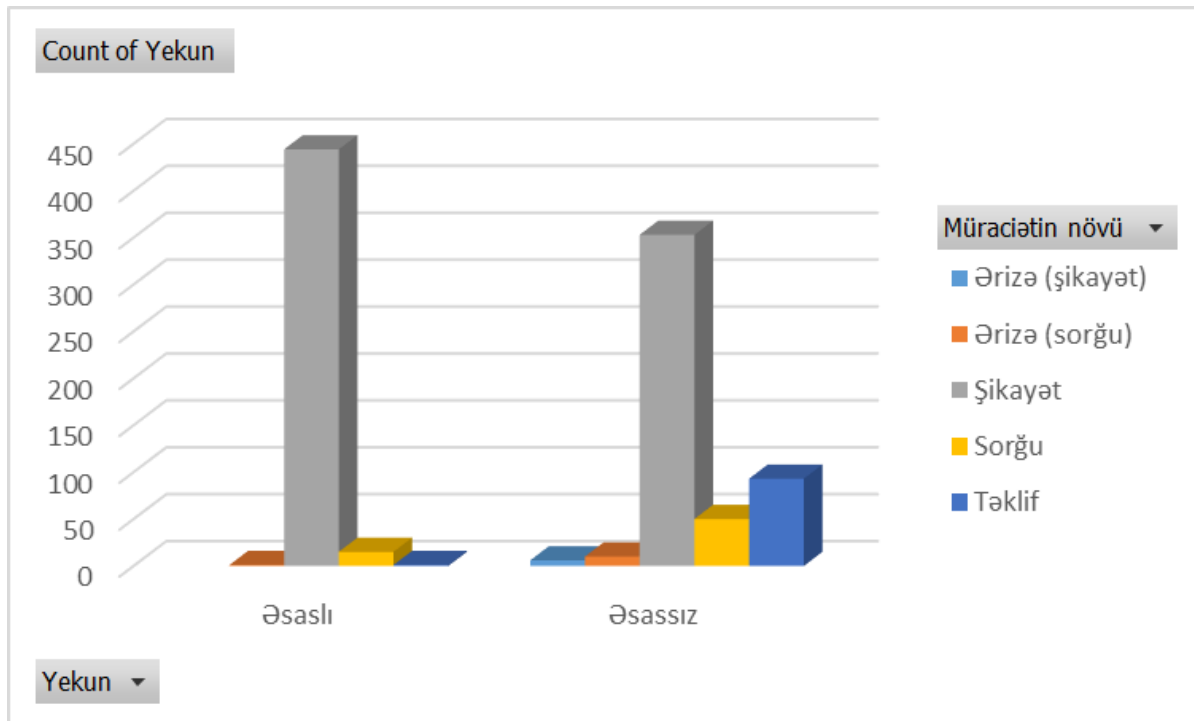


Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
Bloklaşdırılmış vəsait				8	2		10
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				145	17		162
Debet kart (bərpa)				4	2		6
Debet kart (bloka salınma)				11	14		25
Debet kart (chargeback)				3			3
Debet kart (overdraft)				5			5
Digər	2	3		25	2	2	34
ƏDV		1		1	5		7
Expressclub (cashback)				23			23
Hesaba keçməyən vəsait				8			8
Hesabdan silinən vəsait	1			5			6
İnkassasiya				183			183
Kart qalib				145	2	2	149
Komissiya haqqı				1	1		2
Kredit (güzəşt)		5		2	2		9
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	1	1					2
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)				1			1
Kredit (zəminlik)	1				1		2
Məlumat əks olunmur				2			2
Natamam məlumat				2			2
Natamam xidmət				12			12
Növbə				5			5
Quraşdırma				11	1	89	101
Şərtlər		1		1			2
SMS banking				52	7		59
SMS məlumatlandırma				44	3		47
Texniki problem				13	1		14
Uğursuz əməliyyat	1			65	2		68
Xidmətə imtina				3			3
Yanlış məlumat				4			4
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)				12			12
Yeni funksiya				1		1	2
Yüksək xidmət					3		3
Ümumi nəticə	6	11		797	65	94	973



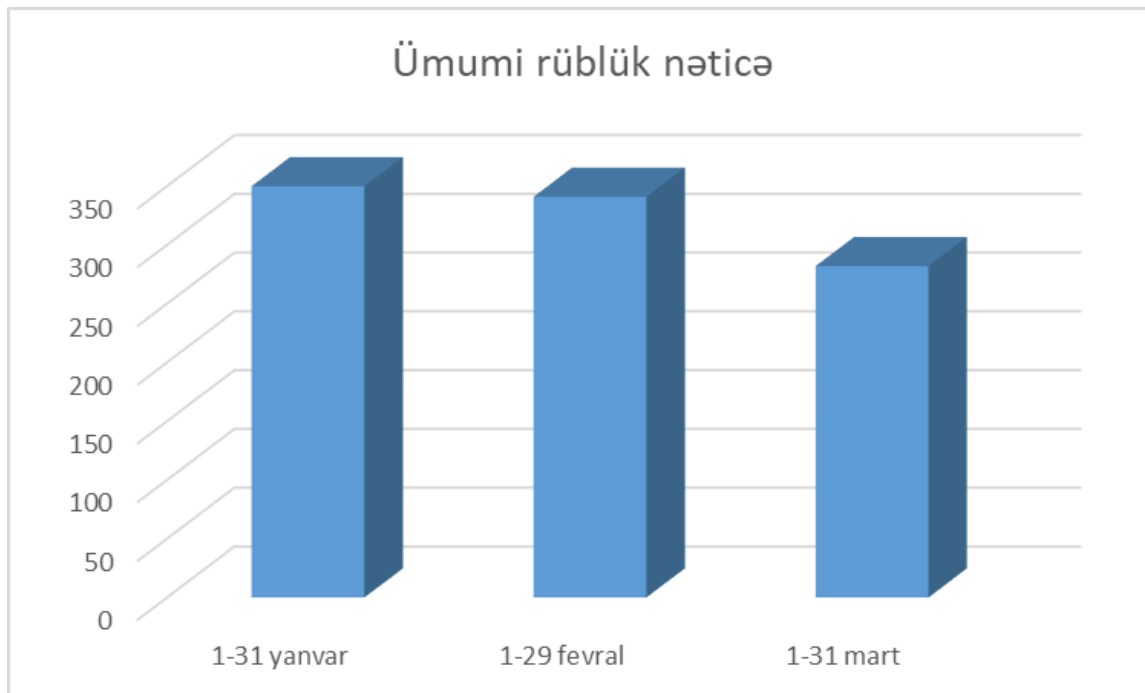
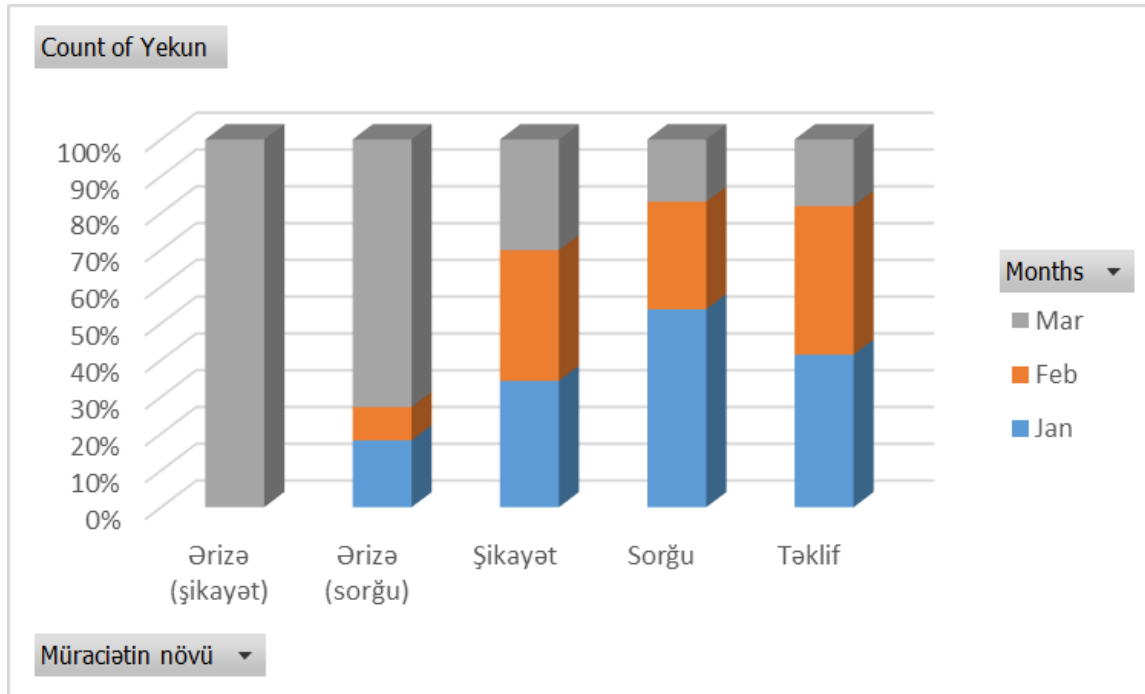
Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı		1		444	15	1	461
Əsassız	6	10		353	50	93	512
Ümumi nəticə	6	11		797	65	94	973



Dəyişikliklər tendensiyası

2020-ci il			
Müraciətin növü	1-31 yanvar	1-29 fevral	1-31 mart
Ərizə (şikayət)			6
Ərizə (sorğu)	2	1	8
Ərizə (təklif)			
Şikayət	274	283	240
Sorğu	35	19	11
Təklif	39	38	17
Ümumi nəticə	350	341	282

2020-ci il	1-31 yanvar	1-29 fevral	1-31 mart
Ümumi rüblük nəticə	350	341	282



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri

Emin Nəzərov