

İCMAL

01 oktyabr 2017 - 31 dekabr 2017

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2017-ci ilin 4-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2017-ci ilin 4-cü rübündə (01 oktyabr 2017 - 31 dekabr 2017-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2017-ci ilin 4-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **759** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **652**-si şikayət, **14**-ü ərizə, **52**-si sorğu və **41**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

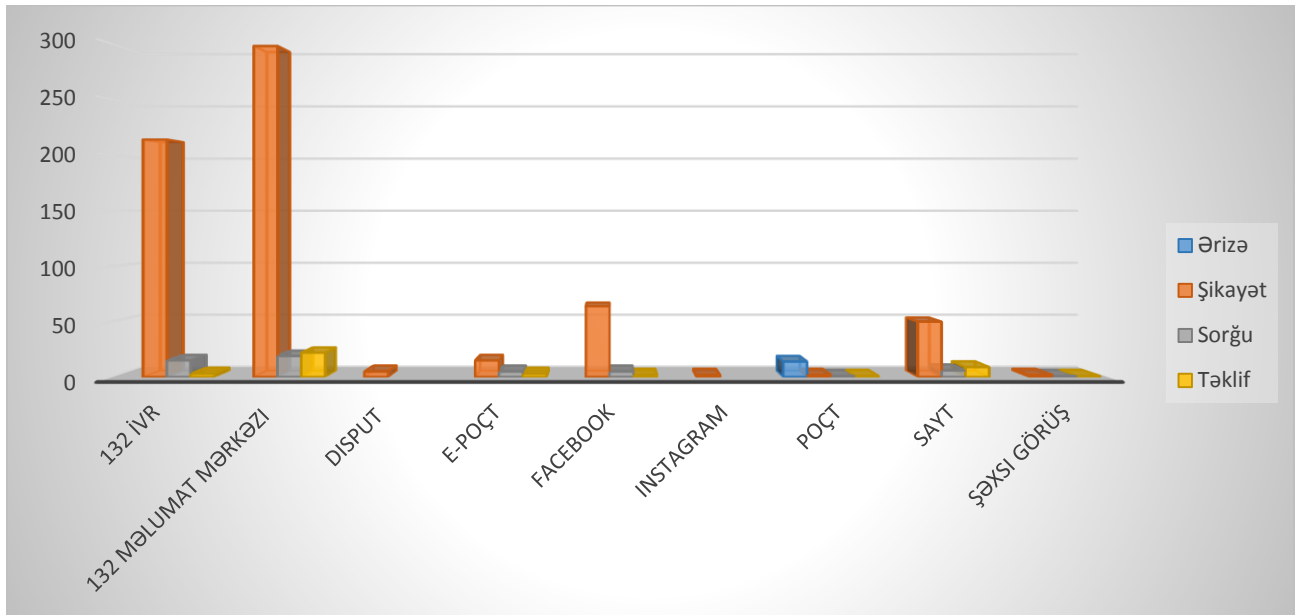
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (339 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (232 əd.), disput (5 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (18 əd.), elektron poçt (23 əd.), bankın rəsmi saytı (65 əd.), Facebook səhifəsi (71 əd.), Instagram (2 əd.) və şəxsi görüşdə (4 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **14 %-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.

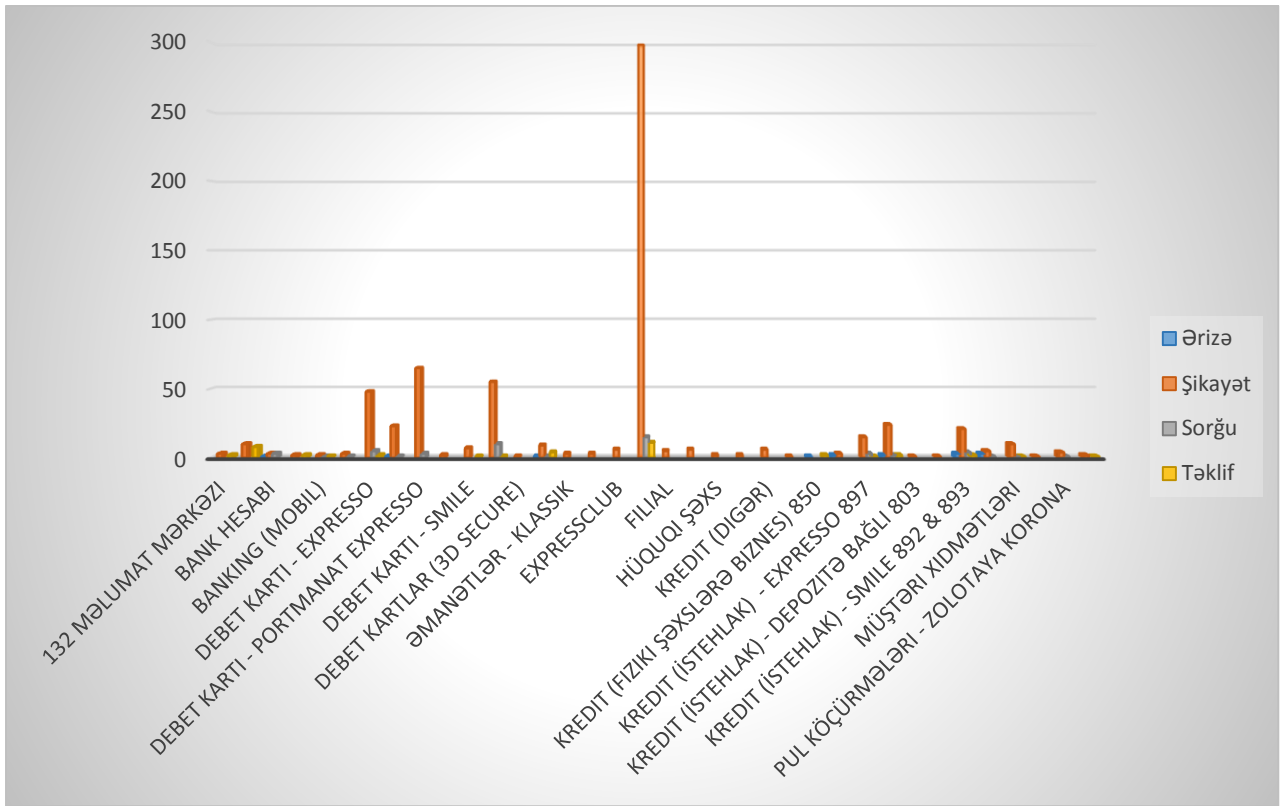
Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü				Ümumi nəticə	
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu		Təklif
132 İVR			214	14	3	232
132 Məlumat mərkəzi			298	19	22	339
Disput			5			5
E-Poçt			15	5	3	23
Facebook			64	5	2	71
Instagram			2			2
Poçt		14	2	1	1	18
Sayt			50	6	9	65
Şəxsi görüş			2	1	1	4
Ümumi nəticə		14	652	52	41	759



Xidmət növü

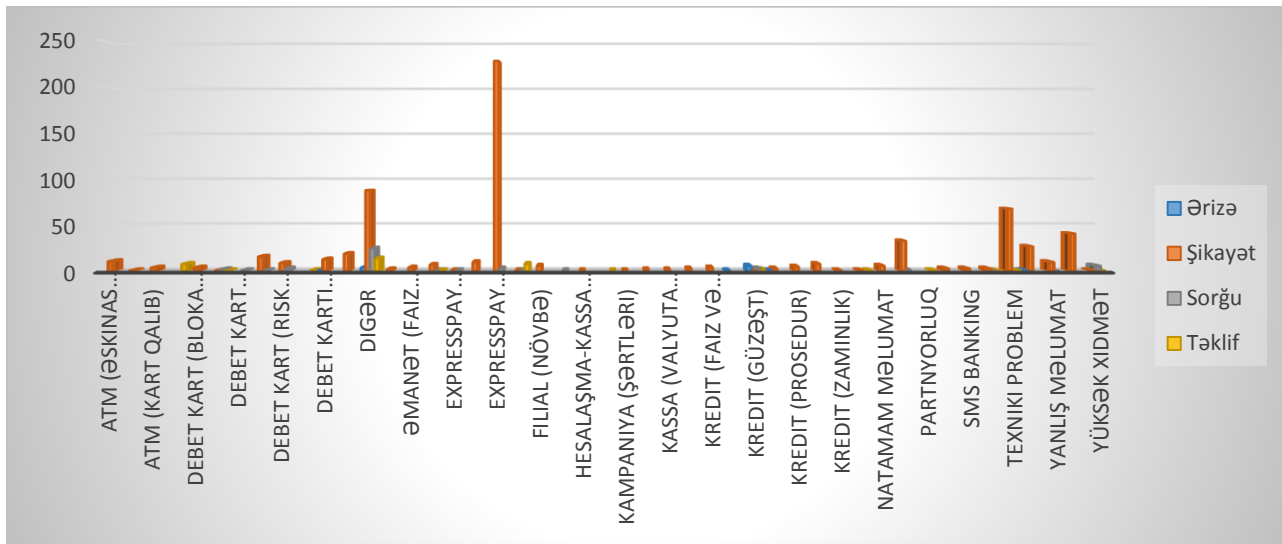
Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1.132 Məlumat mərkəzi		3		2	5
2. ATM		10		8	18
3. Bank hesabı	1	3	3		7
4. Banking (mobil)		2	1	1	4
5. Banking (internet)		2		2	4
6. Debet kartı- Biznes kart		3	1		4
7. Debet kartı - Espresso		48	5	2	55
8. Debet kartı - Master	1	23	1		25
9. Debet kartı - Portmanat Espresso		65	3		68
10. Debet kartı – Pul kart		2			2
11. Debet kart- Visa		55	10	1	66
12. Debet kartlar (3D Secure)		1			1
13. Digər	1	9	1	4	15
14. Əmanətlər - Klassik		3			3
15. Əmanətlər - Mücrü		3			3
16. Expressclub		6			6
17. Expresspay		298	15	11	324
18. Filial		5			5
19. Hesablaşma-kassa xidmətləri		6			6
20. Hüquqi şəxs		2			2
21. Kassa		2			2
22. Kredit (Digər)		6			6
23. Kredit (Fərdi sahibkarlara kredit xətti) 851		1			1
24. Kredit (Fiziki şəxslərə biznes) 850	1			2	3
25. Kredit (İstehlak) – Əmlak girovlu 820	2	3			5
26. Kredit (İstehlak) - Espresso 897		15	3	1	19
27. Kredit (İstehlak) - Asan 804	2	24	2	2	30
28. Kredit (İstehlak) – Depozitə bağlı 803		1			1
29. Kredit (İstehlak) – Qızıl təminatlı 805		1			1
30. Kredit (İstehlak) - Smile 892 & 893	3	21	4	2	30
31. Kredit (Mikro) 840	3	5	1		9
32. Müştəri xidmətləri		10	1	1	12
33. Pul köçürmələri - Lider		1			1
34. Pul köçürmələri – Zolotaya korona		4	1		5
28. Sayt - Expressbank.az		2		1	3
Ümumi nəticə	14	652	52	41	759



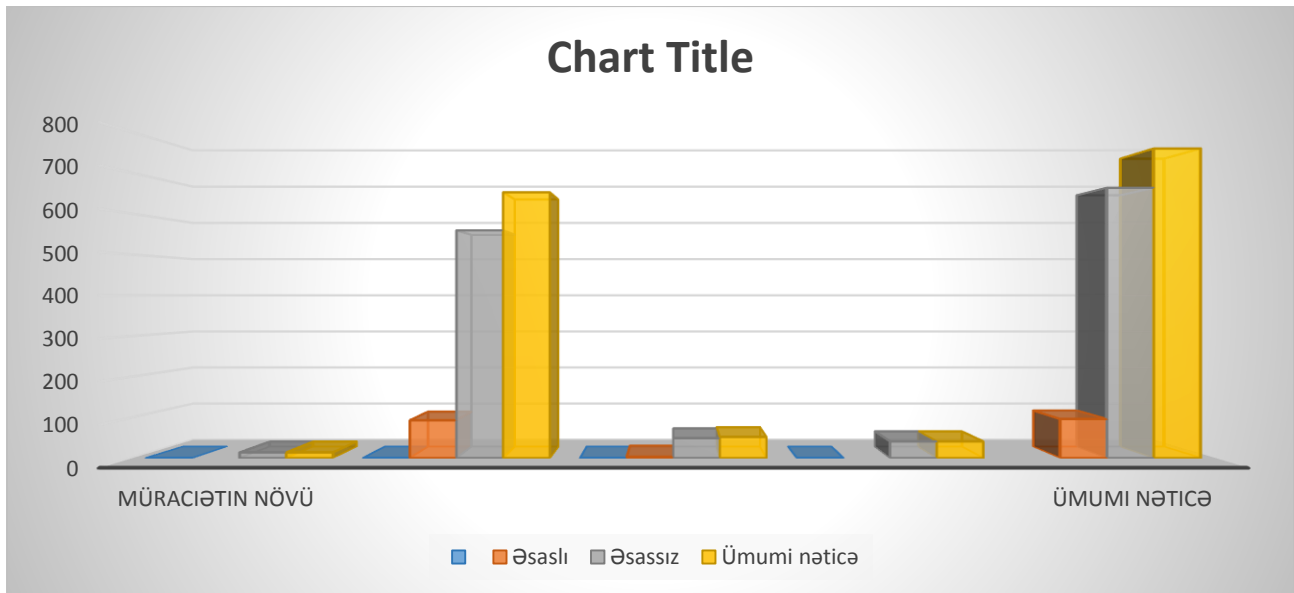
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Qısa məzmun					
ATM (əskinas verməyib)		11			11
ATM (inkasassiya)		1			1
ATM (kart qalıb)		4			4
ATM (quraşdırma)				8	8
Debet kart (bloka salınma)		4			4
Debet kart (Chargeback)		1	2	1	4
Debet kart (konvertasiya)			1		1
Debet kart (Overdraft)		16	1		17
Debet kart (risk qrupu)		9	3		12
Debet kart (ŞEN zərf)				1	1
Debet kart (dələduzluq)	1	13			14
Debet kartları (verilmə şərtləri)		19			19
Digər	4	88	25	14	131
Dizayn		2			2
Əmanət (faiz dərəcəsi)		4			4
Expressclub (Cash back)		7	1	1	9
Expresspay (dələduzluq)		1	1		2
Expresspay (İnkassasiya)		10			10
Expresspay (Ödənişin keçməməsi)		228	3		231
Expresspay (quraşdırma)		1	1	8	10
Filial (növbə)		6			6
Hesablaşma-kassa xidmətləri (arayış)			1		1
Hesablaşma-kassa xidmətləri (komissiya faizi)		1			1
İnternet banking (yeni funksiya)				1	1
Kampaniya (şərtləri)		1			1
Kassa (digər əməliyyatlar)		2			2
Kassa (valyuta dəyişmə)		2			2
Kredit (akseptsiz silimə)		3			3
Kredit (faiz və komissiya dərəcəsi)		4			4
Kredit (girov predmeti)	1				1
Kredit (güzəşt)	6	1	3	3	12
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	1	3			4
Kredit (prosedur)		5			5
Kredit (verilmə şərtləri)		8			8
Kredit (zəminlik)		1			1
Mobil banking (yeni funksiya)		1		1	2
Natamam məlumat		6			6
Natamam xidmət		33	2		35
Partnyorluq				1	1
Satış prosesi		3			3
SMS Banking		3			3
SMS məlumatlandırma		3	1	1	5

Texniki problem		68		1	69
Xidmətə imtina	1	27			28
Yanlış məlumat		10	1		11
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)		41			41
Yüksək xidmət		1	6	1	8
Ümumi nəticə	14	652	52	41	759

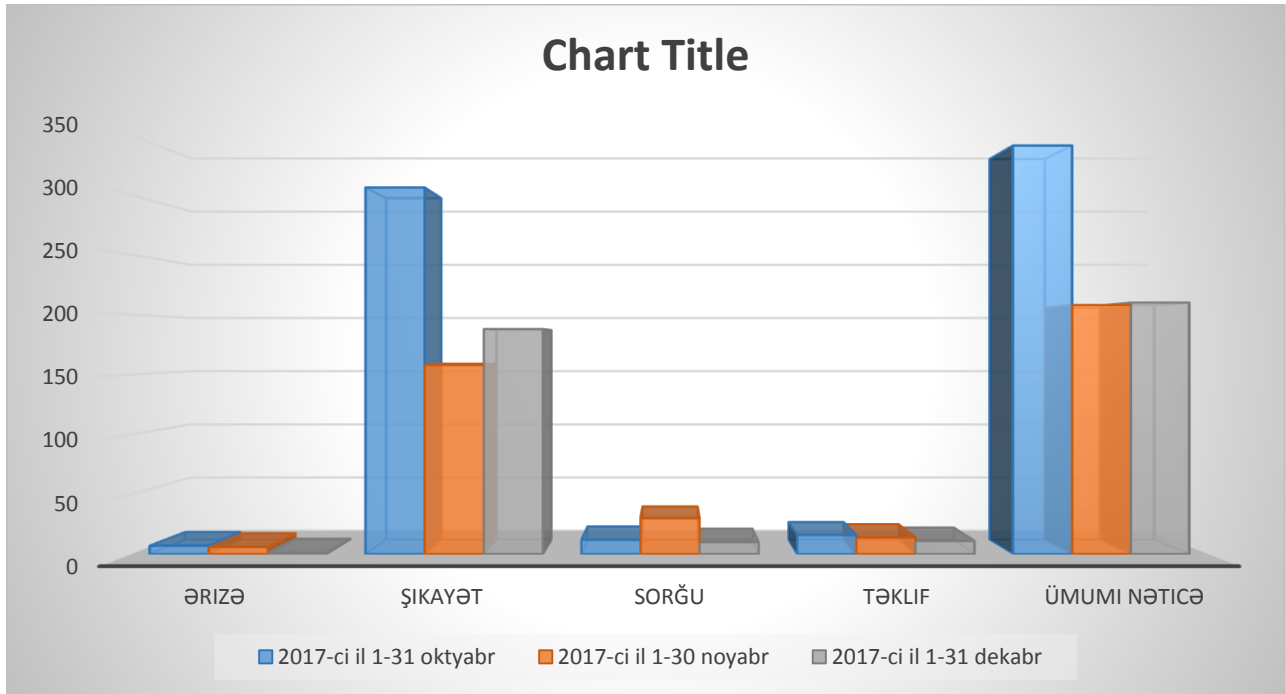


Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı		93	3		96
Əsassız	14	559	49	41	663
Ümumi nəticə	14	652	52	41	759

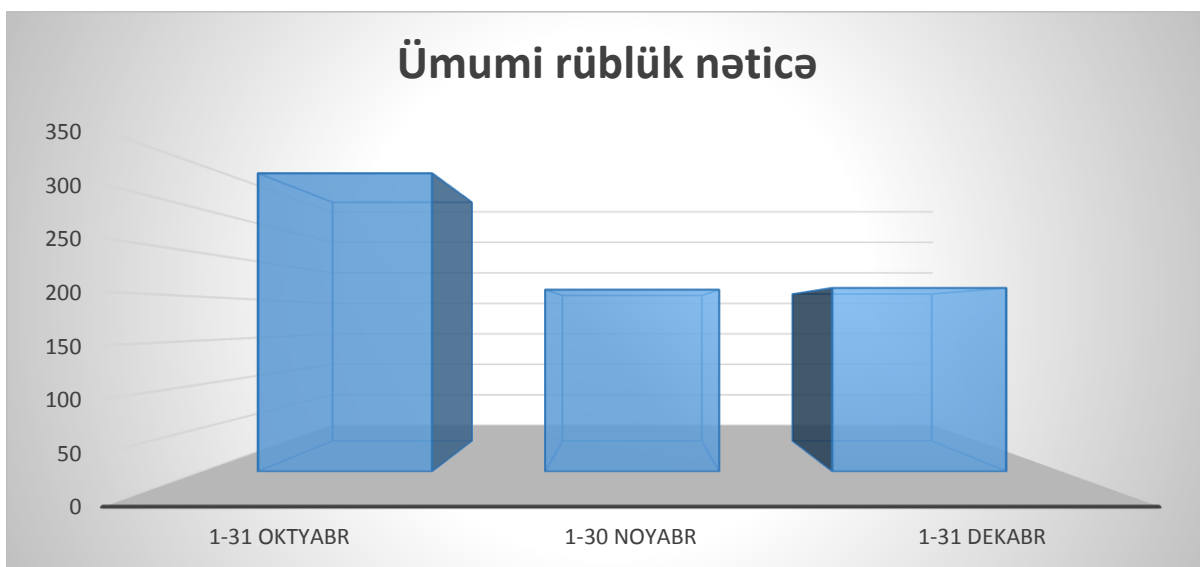


Dəyişikliklər tendensiyası

2017-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
Ərizə	7	6	1
Şikayət	306	158	188
Sorğu	12	30	10
Təklif	16	14	11
Ümumi nəticə	341	208	210



2017-cı il	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
Ümumi rüblük nəticə	341	208	210



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri

Emin Nəzərov