

İCMAL

01 aprel 2017 - 30 iyun 2017

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2017-ci ilin 2-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2017-ci ilin 2-ci rübündə (01 aprel 2017 - 30 iyun 2017-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2017-ci ilin 2-ci rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **251** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **201**-i şikayət, **15**-i ərizə, **18**-i sorğu və **17**-si təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

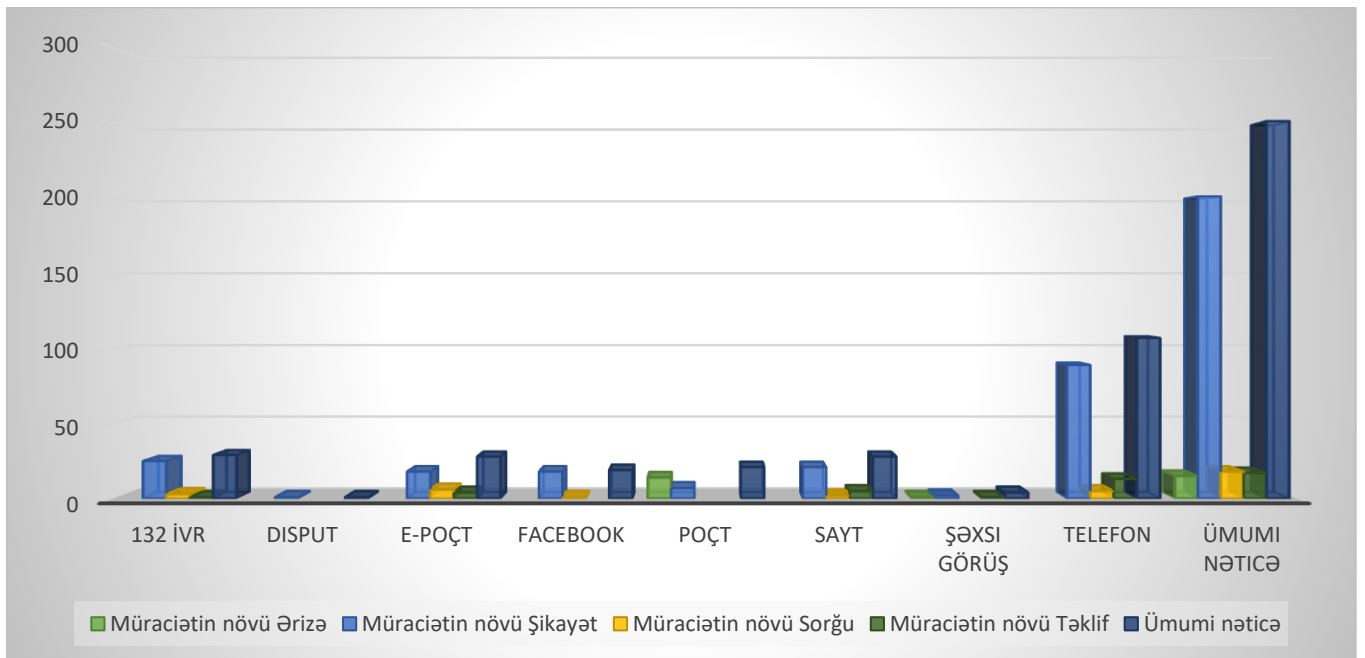
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (107 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (29 əd.), disput (1 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (21 əd.), elektron poçt (28 əd.), bankın rəsmi saytı (28 əd.), facebook səhifəsi (19 əd.) və şəxsi görüşdə (4ə.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **16 %-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
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR		25	3	1	29
Disput		1			1
E-Poçt		18	6	4	28
Facebook		18	1		19
Poçt	14	7			21
Sayt		21	2	5	28
Şəxsi görüş	1	2		1	4
Telefon		109	5	13	107
Ümumi nəticə	15	201	18	17	251

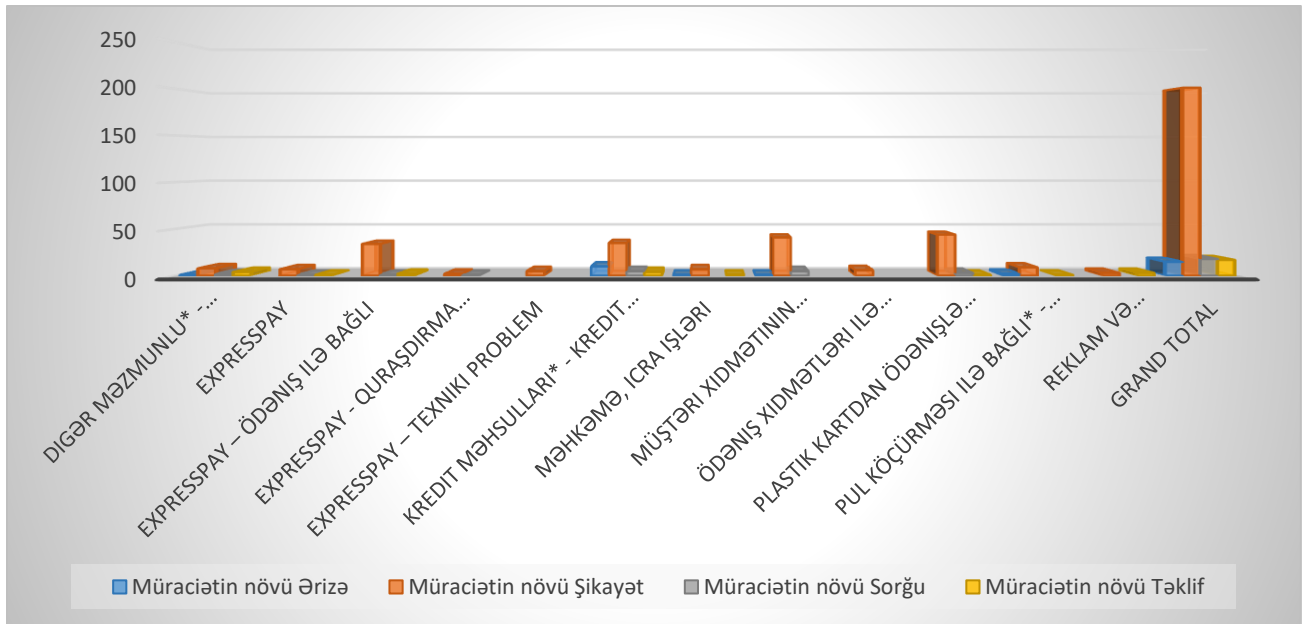


Xidmət növü

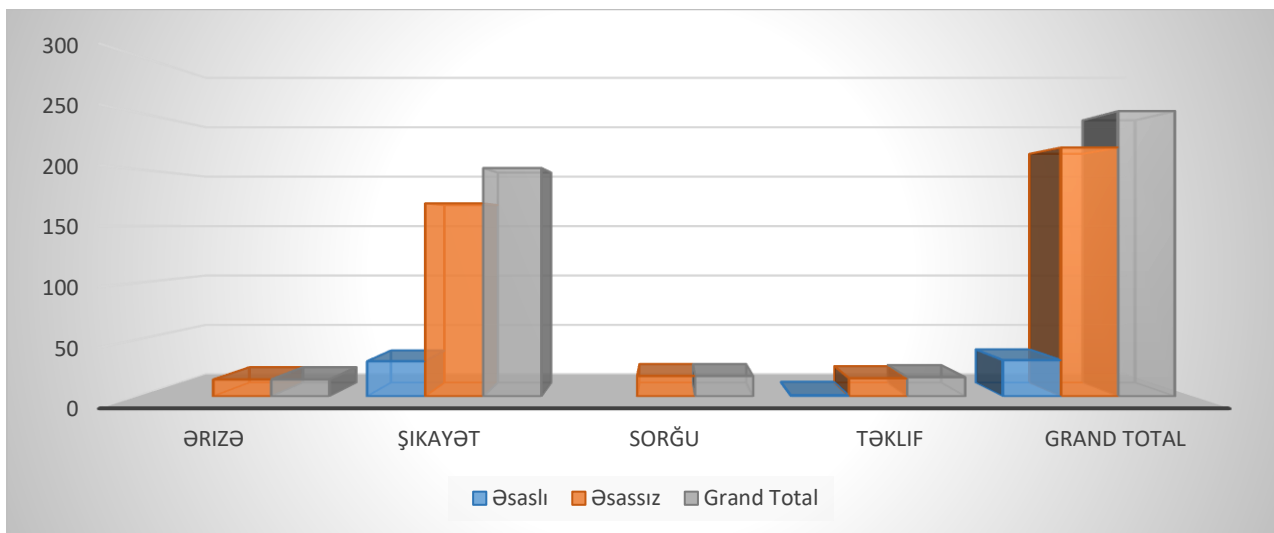
Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kategoriyalar, ƏHL	8	33	5	1	47
2. Təcili pul köçürmləri* - valyuta dəyişmə	1	10		1	12
3. Kredit kartlar* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.		34	1	2	37
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti		2	1	1	4
5. Biznes krediti	3	2		2	7
6. Mikrokredit		3	1		4
7. Debet kartlar	1	45	4		50
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti		10	1	4	15
9. Expresspay		44	3	2	49
10. Sayt		1			1
11. Digər	2	17	2	4	25
Ümumi nəticə	15	201	18	17	251

Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr	10	35	5	4	54
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı	1	41	5		47
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri		6			6
4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları	2	9		1	12
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı		44	3	1	48
6. Digər məzmunlu* - Komissiya haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanma xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.	1	8	2	4	15
7. Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam		3		3	6
8. Expresspay		7	1	1	9
9. Expresspay – ödəniş ilə bağlı		34	1	2	37
10. Expresspay - quraşdırma ilə bağlı		2	1		3
11. Expresspay – texniki problem		5			5
12. Məhkəmə, icra işləri	1	7		1	9
Ümumi nəticə	15	201	18	17	251

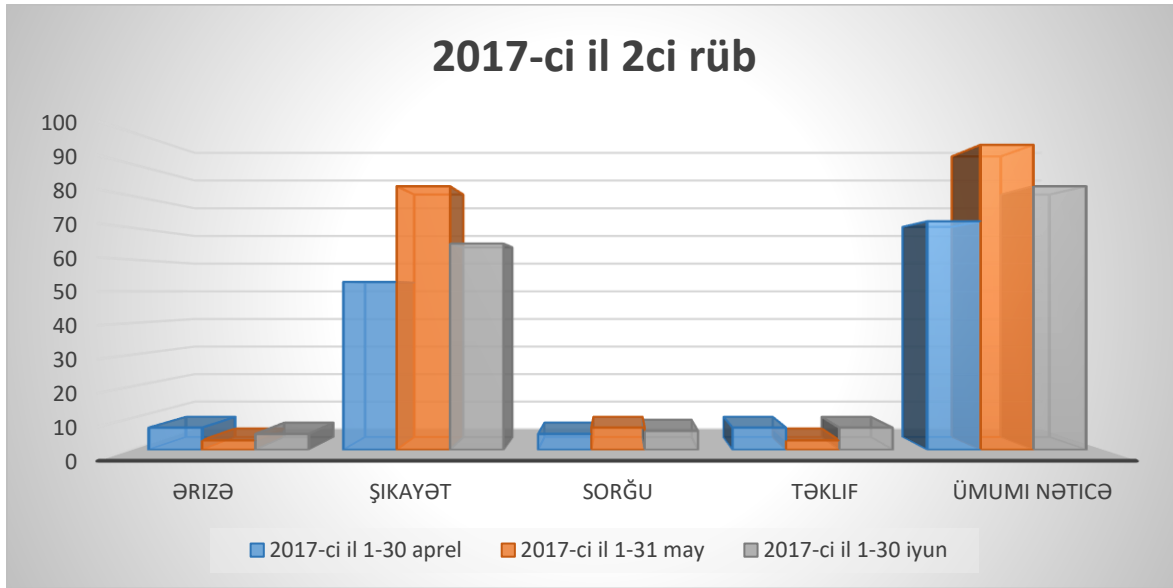


Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı		31		1	32
Əsassız	15	170	18	16	219
Ümumi nəticə	15	201	18	17	251

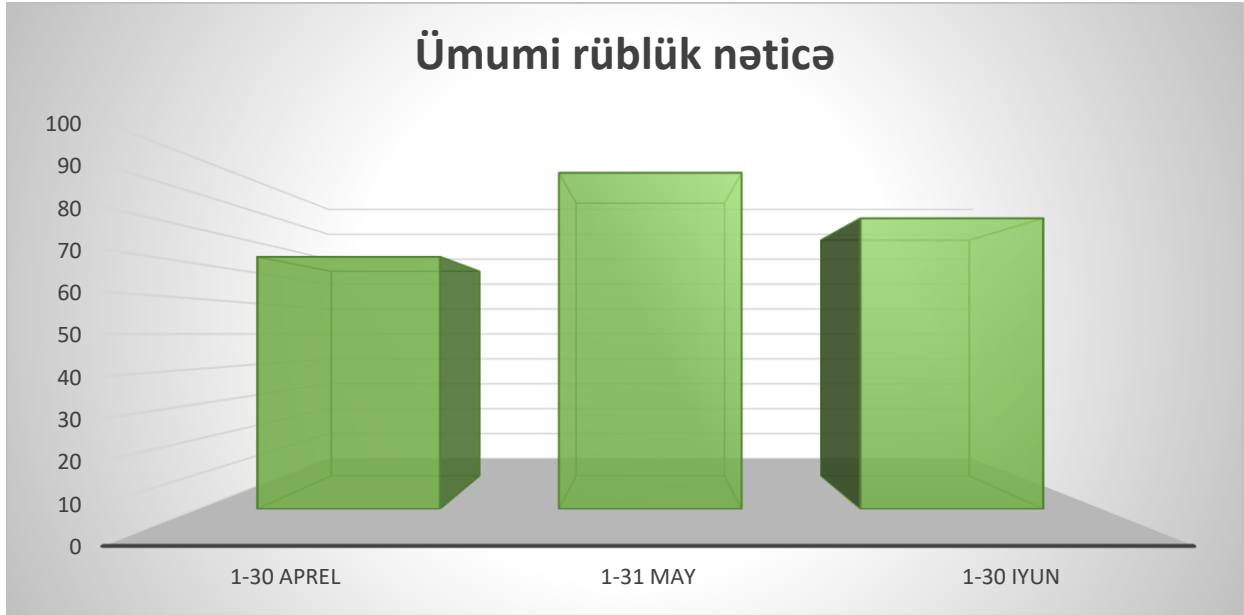


Dəyişikliklər tendensiyası

2017-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ərizə	7	3	5
Şikayət	53	83	65
Sorğu	5	7	6
Təklif	7	3	7
Ümumi nəticə	72	96	83



2017-cı il	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ümumi rüblük nəticə	72	96	83



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri v.i.e.

Emin Nəzərov