

İCMAL

01 yanvar 2022 - 31 mart 2022

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2022-ci ilin 1-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2022-ci ilin 1-ci rübündə (01 yanvar 2022 – 31 mart 2022-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2022-ci ilin 1-ci rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **537** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **448**-i şikayət, **10**-u ərizə (şikayət), **14**-ü ərizə (sorğu), **21**-i sorğu və **44**-ü təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (481 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (8 əd.), bankın rəsmi saytı (10 əd.), Bildir.az (2 əd.), Facebook səhifəsi (7 əd.), filial (5 əd.), poçt AR MB (16 əd.), poçt (vətəndaş) (6 əd.), poçt (digər qurumlar) (1 əd.) və Sosial şəbəkə (Instagram) (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **56.55 %-nin (259 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.

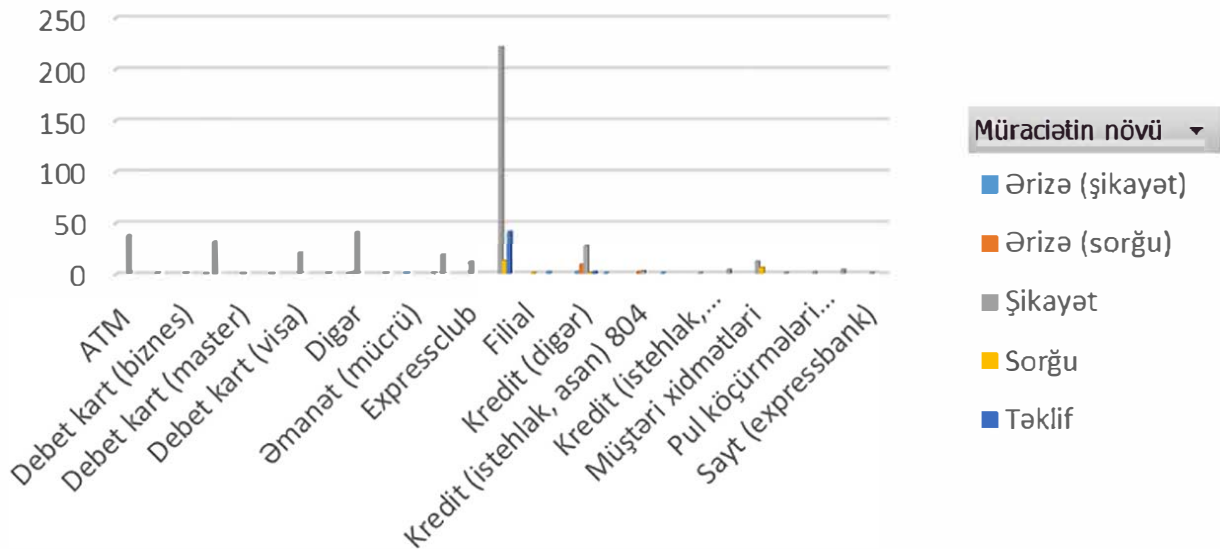
Təqdimmə vasitələri

Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 İVR				8			8
132 Məlumat mərkəzi	1			423	13	44	481
AR Mərkəzi Bank	6	9		1			16
Bildir.az				1	1		2
Filial	1			4			5
Poçt (digər qurumlar)		1					1
Poçt (vətəndaş)	2	4					6
Sayt				8	2		10
Sosial şəbəkə (Facebook)				2	5		7
Sosial şəbəkə (Instagram)				1			1
Ümumi nəticə	10	14	1	448	21	44	537

Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
ATM				38			38
Bank hesabı				2			2
Debet kart (biznes)				1			1
Debet kart (expresso)	1			32			33
Debet kart (master)				2			2
Debet kart (portmanat)				1			1
Debet kart (visa)				21			21
Debet kartı (paymanat)				1			1
Digər	1	3		41			45
Emanat				1			1
Əmanət (mücrü)	1						1
Express24	1			19			20
Expressclub				12			12
Expresspay				222	13	42	277
Filial					1		1
Hesablaşma kassa xidmətləri	2						2
Kredit (digər)	2	9		27	1	2	41
Kredit (ipoteka) 825	1						1
Kredit (istehlak, asan) 804		2		3			5
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820	1						1
Kredit (istehlak, expresso) 897				1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				4			4
Müştəri xidmətləri				12	6		18
Pul köçürmələri (western union)				1			1
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				2			2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				4			4
Sayt (expressbank)				1			1
Ümumi nəticə	10	14		448	21	44	537

Count of Yekun

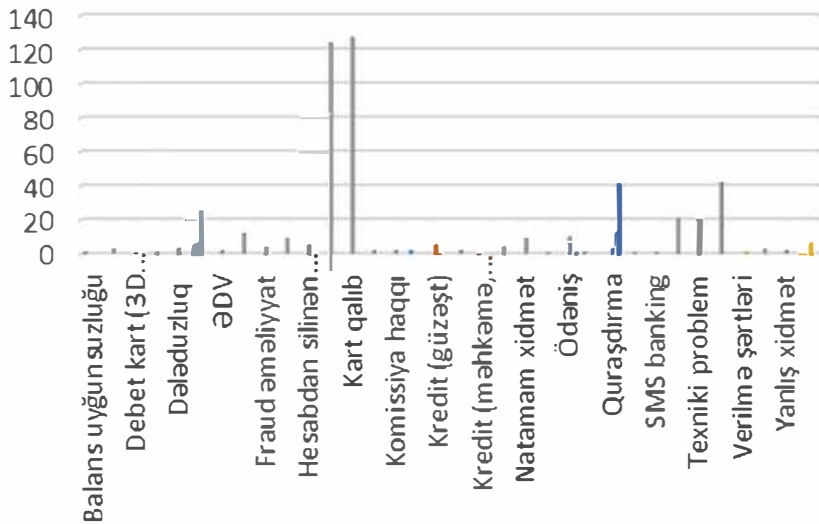


Xidmət növü

Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
Balans uyğunsuzluğu	1						1
Bloklaşdırılmış vəsait				3			3
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				1			1
Debet kart (overdraft)				2			2
Dələduzluq				4			4
Digər	6	7		26			39
ƏDV				2			2
Expressclub (cashback)				12			12
Fraud əməliyyat				5			5
Hesaba keçməyən vəsait				9			9
Hesabdan silinən vəsait				6			6
İnkassasiya				124			124
Kart qalıb				127			127

Count of Yekun



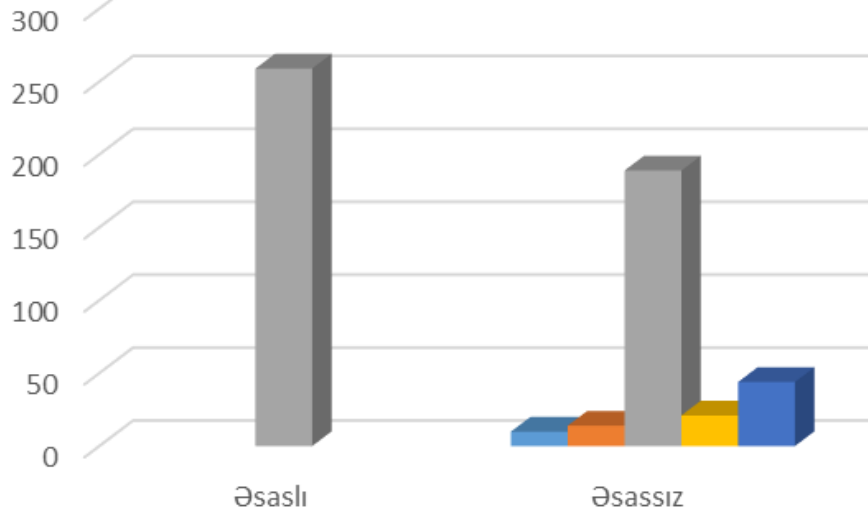
Müraciətin növü

- Ərizə (şikayət)
- Ərizə (sorgu)
- Şikayət
- Sorgu
- Təklif

Müraciətin tipi və məzmunu

Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı				259			259
Əsassız	10	14		189	21	44	278
Ümumi nəticə	10	14		448	21	44	537

Count of Yekun



Müraciətin növü ▾

■ Ərizə (şikayət)

■ Ərizə (sorğu)

■ Şikayət

■ Sorğu

■ Təklif

Yekun ▾

Dəyişikliklər tendensiyası

2022-ci il			
Müraciətin növü	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ərizə (şikayət)	5	1	4
Ərizə (sorğu)	9		5
Şikayət	151	135	162
Sorğu	13	7	1
Təklif	15	14	15
Ümumi nəticə	193	157	187

Ümumi rüblük nəticə

