

## İCMAL

01 iyul 2021 - 30 sentyabr 2021

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən  
2021-ci ilin 3-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2021-ci ilin 3-cü rübündə (01 iyul 2020 - 30 sentyabr 2020-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2021-ci ilin 3-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **828** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **741**-i şikayət, **9**-u ərizə (şikayət), **12**-si ərizə (sorğu), **11**-i sorğu və **55**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

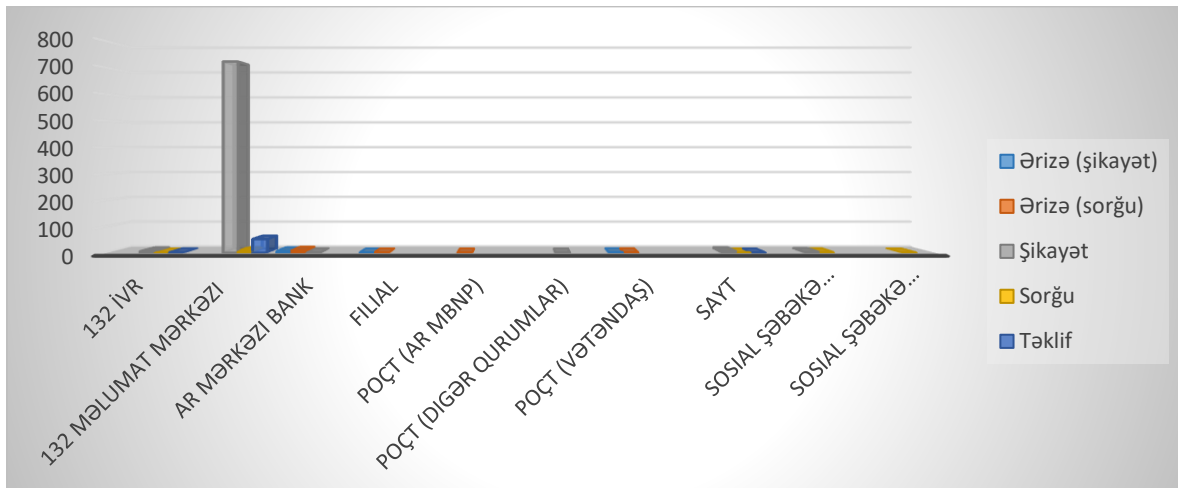
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (781 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (9 əd.), bankın rəsmi saytı (8 əd.), Facebook səhifəsi (5 əd.), filial (2 əd.), poçt AR MB (17 əd.), poçt (vətəndaş) (4 əd.), poçt (digər qurumlar) (1 əd.) və Sosial şəbəkə (İnstagram) (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **56.24 %-nin (423 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.

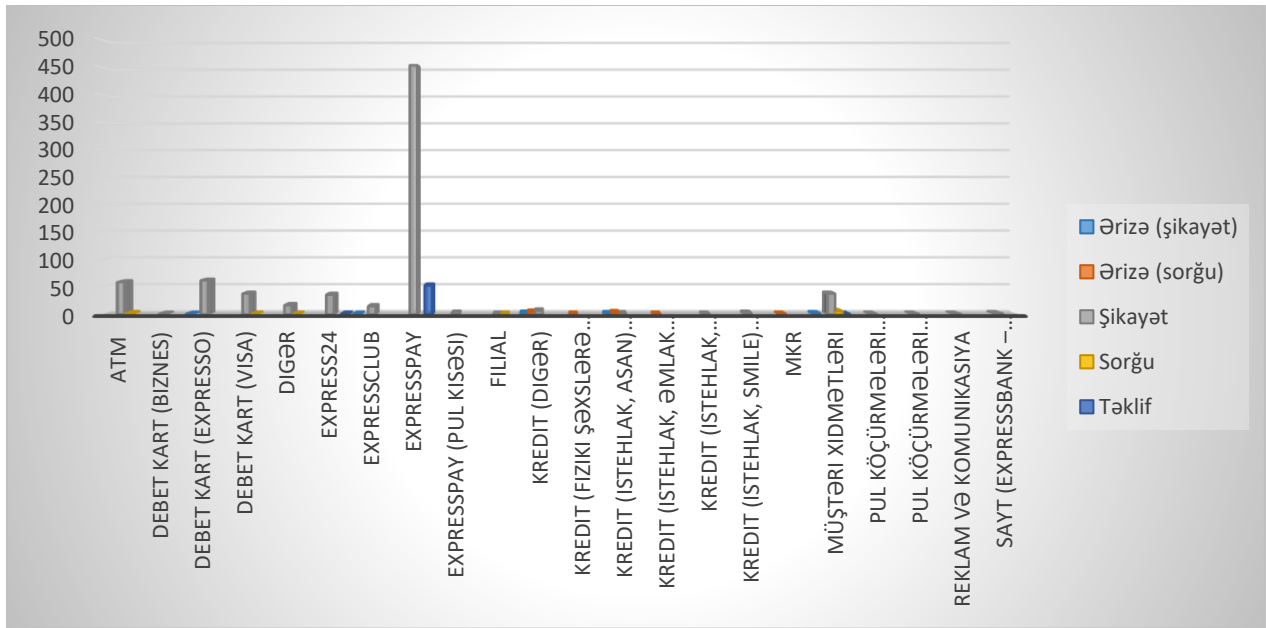
## Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				6	1	2	9
132 Məlumat mərkəzi				723	6	52	781
AR Mərkəzi Bank	6	8		2			16
Filial	1	1					2
Poçt (AR MBNP)		1					1
Poçt (digər qurumlar)				1			1
Poçt (vətəndaş)	2	2					4
Sayt				6	1	1	8
Sosial şəbəkə (Facebook)				3	2		5
Sosial şəbəkə (İnstagram)					1		1
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>9</b>	<b>12</b>		<b>741</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>828</b>



## Xidmət növü

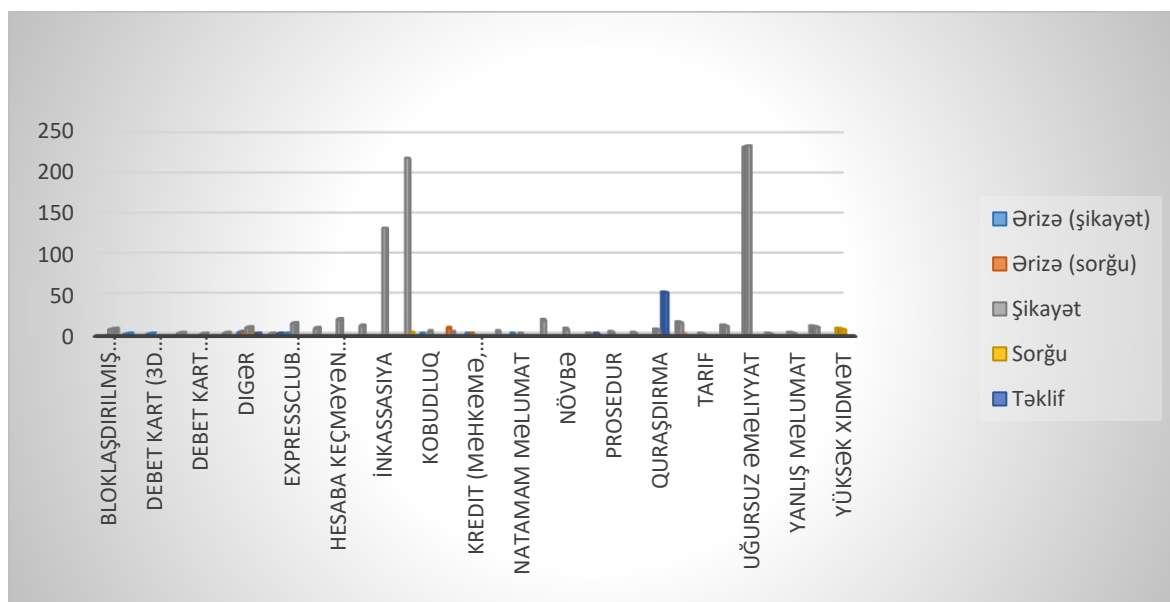
Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
ATM				59	2		61
Debet kart (biznes)				1			1
Debet kart (expresso)	1			62			63
Debet kart (visa)				38	1		39
Digər				17	1		18
Express24				36		1	37
Expressclub	1			15			16
Expresspay				453		53	506
Expresspay (pul kisəsi)				3			3
Filial				1	1		2
Kredit (digər)	3	5		7			15
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850		1					1
Kredit (istehlak, asan) 804	2	4		2			8
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820		1					1
Kredit (istehlak, expresso) 897				1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				3			3
MKR		1					1
Müştəri xidmətləri	2			38	6	1	47
Pul köçürmələri (western union)				1			1
Pul köçürmələri (zlotaya korona)				1			1
Reklam və kommunikasiya				1			1
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				2			2
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>9</b>	<b>12</b>		<b>741</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>828</b>



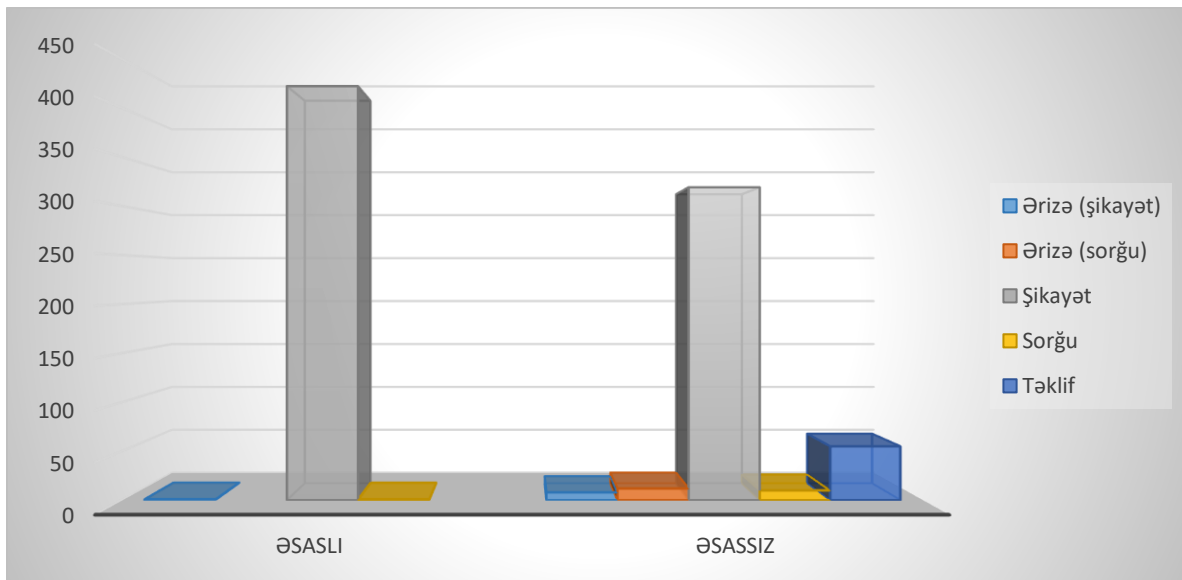
## Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
Bloklaşdırılmış vəsait				7			7
Cərimələr	1						1
Debet kart (3D təhlükəsizlik)	1						1
Debet kart (bloka salınma)				2			2
Debet kart (overdraft)				1			1
Dələduzluq				2			2
Digər	3	3		9	1	1	17
ƏDV				1		1	2
Expressclub (cashback)	1			14			15
Fraud əməliyyat				8			8
Hesaba keçməyən vəsait				19			19
Hesabdan silinən vəsait				11			11
İnkassasiya				131			131
Kart qalıb				216	2		218

Kobudluq	1		4		5
Kredit (güzəşt)		8	3		11
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	1	1			2
Məlumat əks olunmur			4		4
Natamam məlumat	1		1		2
Natamam xidmət			18		18
Növbə			7		7
Ödəniş			1	1	2
Prosedur			3		3
Pul qalıb			2		2
Quraşdırma			6	52	58
SMS məlumatlandırma			15	1	16
Tarif			1		1
Texniki problem			11		11
Uğursuz əməliyyat			231		231
Xidmətə imtina			1		1
Yanlış məlumat			2		2
Yanlış xidmət			10		10
Yüksək xidmət				7	7
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>741</b>	<b>11</b>	<b>828</b>



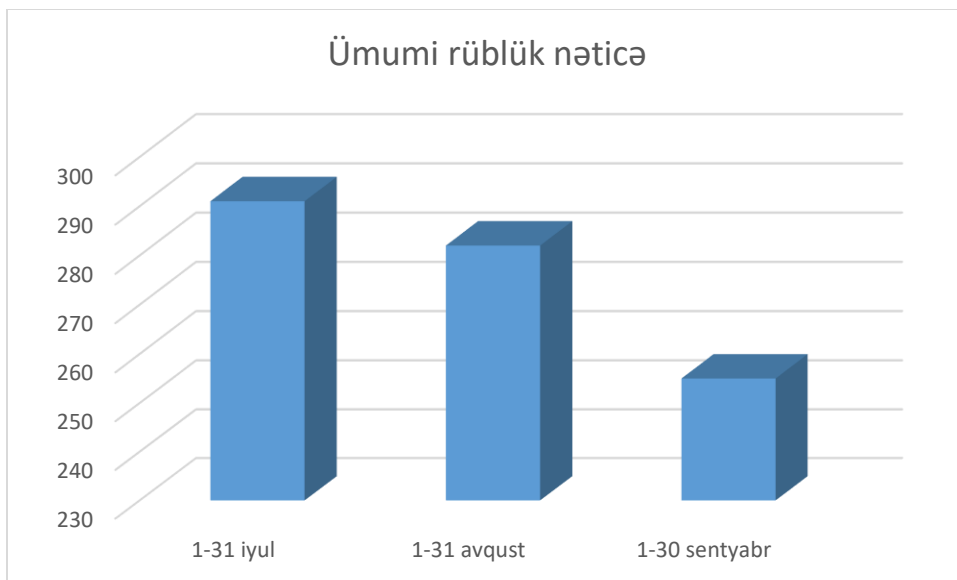
Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
<b>Əsaslı</b>	1			422	1		424
<b>Əsassız</b>	8	12		319	10	55	404
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>9</b>	<b>12</b>		<b>741</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>828</b>



<b>2021-ci il</b>			
<b>Müraciətin növü</b>	<b>1-31 iyul</b>	<b>1-31 avqust</b>	<b>1-30 sentyabr</b>
Ərizə (şikayət)	4	1	4
Ərizə (sorğu)	3	3	6
Şikayət	263	258	220
Sorğu	7	3	1
Təklif	14	17	24
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>291</b>	<b>282</b>	<b>255</b>

### **Dəyişikliklər tendensiyası**

<b>2021-ci il</b>	<b>1-31 iyul</b>	<b>1-31 avqust</b>	<b>1-30 sentyabr</b>
<b>Ümumi rüblük nəticə</b>	<b>291</b>	<b>282</b>	<b>255</b>



**İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri**

**Emin Nəzərov**