

İCMAL

01 aprel 2018 - 30 iyun 2018

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2018-ci ilin 2-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2018-ci ilin 2-ci rübündə (01 aprel 2018 - 30 iyun 2018-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2018-ci ilin 2-ci rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **850** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **715**-i şikayət, **22**-si ərizə, 7-si ərizə (şikayət), 1-i ərizə (sorğu), **74**-ü sorğu və **31**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

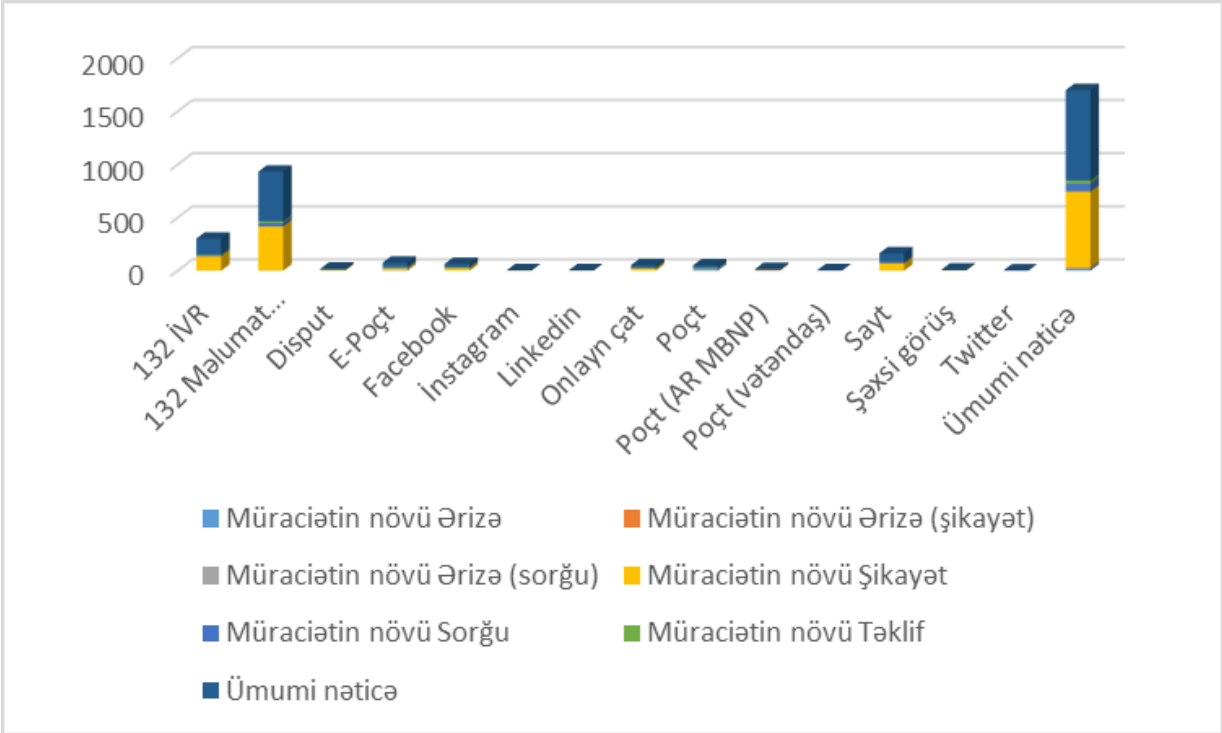
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (466 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (151 əd.), disput (10 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (25 əd.), elektron poçt (38 əd.), bankın rəsmi saytı (82 əd.), Facebook səhifəsi (32 əd.), LinkedIn (2 əd.), Onlayn çat (26 əd.), Poçt (AR MBNP) (8 əd.), Poçt (vətəndaş) (2 əd.), Twitter (1 əd.), Instagram (2 əd.) və şəxsi görüşdə (5 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **21 %-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

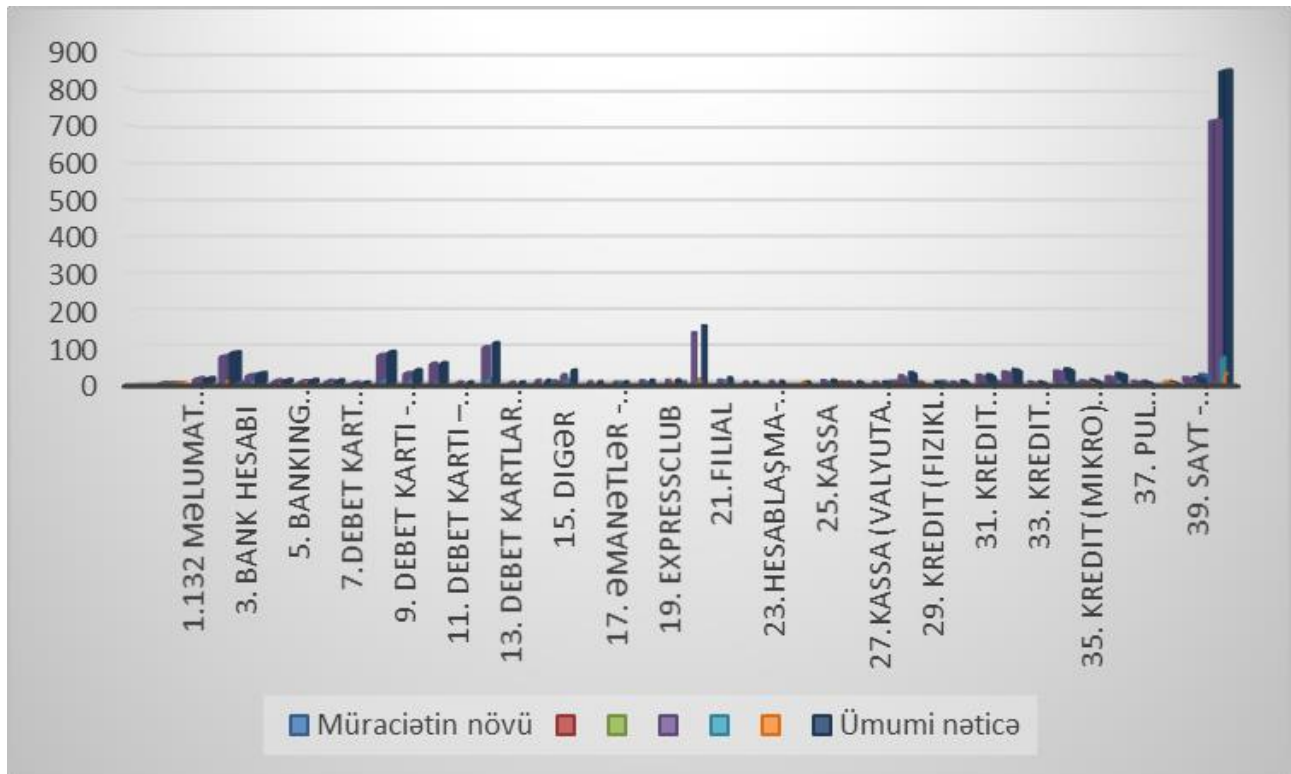
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə	
	Qısa məzmun	Ərizə	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu		Təklif
132 İVR					136	10	5	151
132 Məlumat mərkəzi					417	32	17	466
Disput					8		2	10
E-Poçt		4			20	13	1	38
Facebook					25	4	3	32
Instagram					2			2
Linkedin					2			2
Onlayn çat					23	2	1	26
Poçt		17			6	1	1	25
Poçt (AR MBNP)				6	2			8
Poçt (vətəndaş)				1	1			2
Sayt					69	12	1	82
Şəxsi görüş		1			4			5
Twitter					1			1
Ümumi nəticə		22	7	1	715	74	31	850



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1.132 Məlumat mərkəzi				13			13
2. ATM				74	2	8	84
3. Bank hesabı	1			22	4		27
4. Banking (mobil)				7		1	8
5. Banking (internet)				5	1	2	8
6. Debet kartı- Biznes				6	1		7
7. Debet kart (biznes məşğ kart)				1			1
8. Debet kartı - Espresso				77	8		85
9. Debet kartı - Master				27	7	1	35
10. Debet kartı - Portmanat Espresso				53	1		54
11. Debet kartı – Pul kart				1			1
12. Debet kart- Visa				98	10	1	109
13. Debet kartlar (3D Secure)				1			1
14. Dələduzluq				6			6
15. Digər	4	1		21	7	1	34
16. Digər maliyyə məhsulları				2			2
17. Əmanətlər - Klassik				1	1		2
18. Əmanətlər - Mücrü				5	1		6
19. Expressclub				6		1	7
20. Expresspay	2			136	8	9	155
21. Filial				6	5	2	13
22. Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)				1			1
23. Hesablaşma-kassa xidmətləri				3			3
24. Kampaniya						1	1
25. Kassa				5	1		6
26. Kassa (məxaric)		1		1			2
27. Kassa (valyuta mübadiləsi)				1			1
28. Kredit (Digər)	3	3	1	18	2		27
29. Kredit (Fiziki şəxslərə biznes) 850	1	1					2
30. Kredit (İstehlak) – Əmlak girovlu 820	3			1			4
31. Kredit (İstehlak) - Espresso 897				20	1		21
32. Kredit (İstehlak) - Asan 804	5	1		29			35
33. Kredit (İstehlak) – Qızıl təminatlı 805				1			1

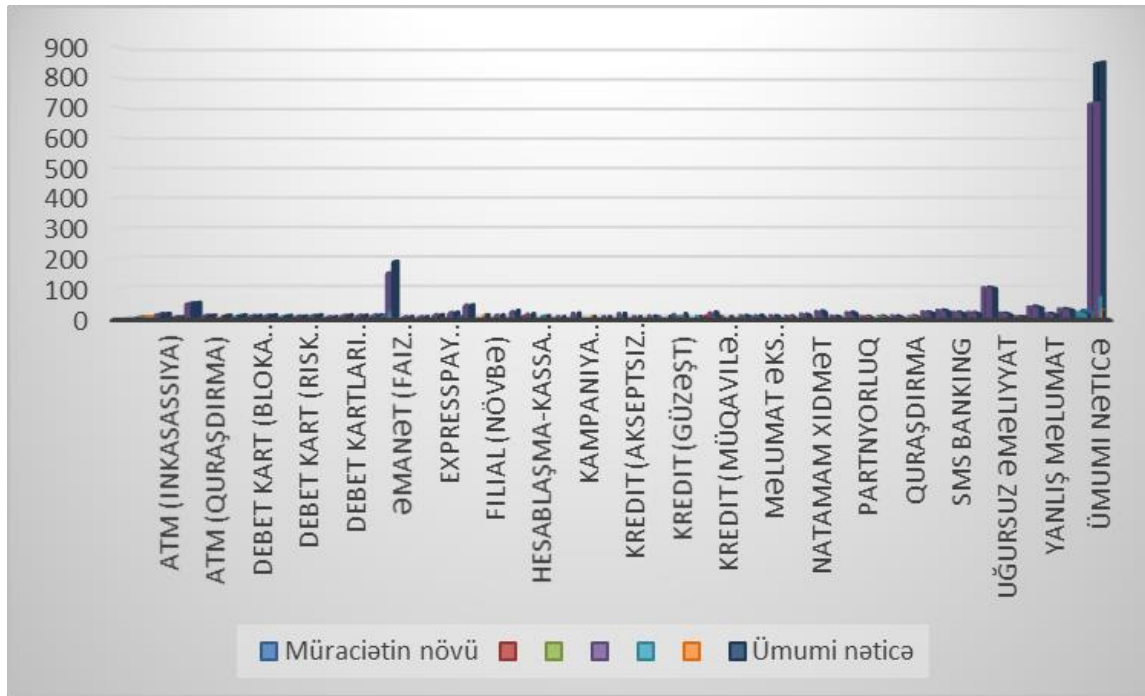
34. Kredit (İstehlak) - Smile 892 & 893				31	6		37
35. Kredit (Mikro) 840	2			4		1	7
36. Müştəri xidmətləri	1			16	7	1	25
37. Pul köçürmələri – Zolotaya korona				3			3
38.Reklam və kommunikasiya						2	2
39. Sayt - Expressbank.az				13	1		14
Ümumi nəticə	22	7	1	715	74	31	850



Müraciətin tipi

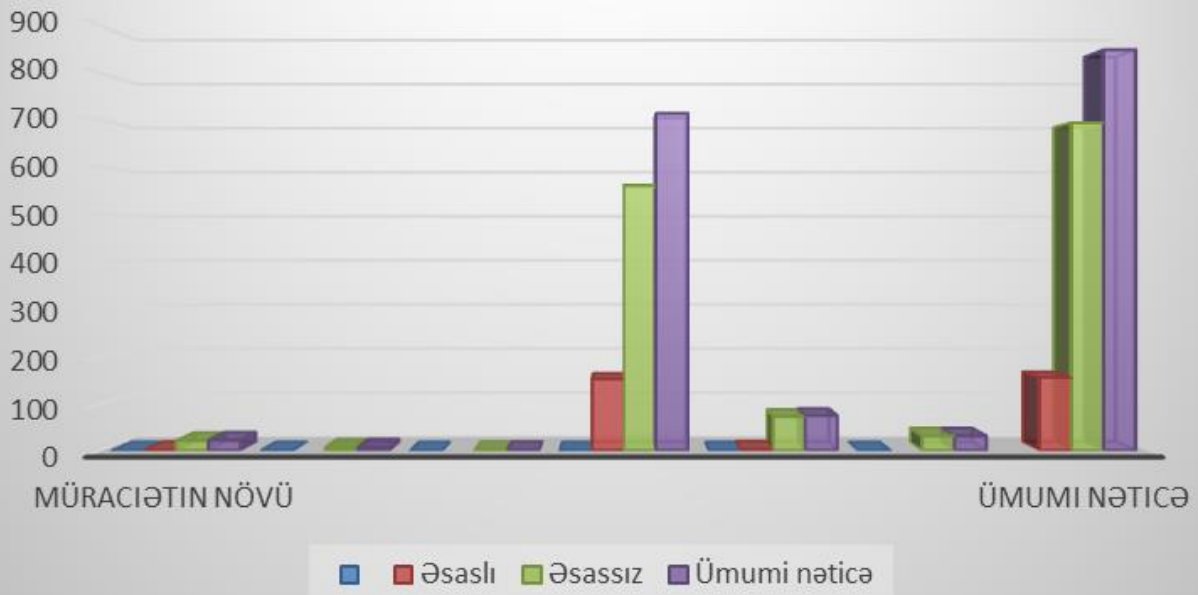
Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
ATM (əskinas verməyib)				12			12
ATM (inkassasiya)				1			1
ATM (kart qalib)				48	1		49
ATM (pul qalib)				6			6
ATM (quraşdırma)						6	6
Bloklaşdırılmış vəsait				3	4		7
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				5			5
Debet kart (bloka salınma)				6	1		7
Debet kart (Chargeback)				2	3		5
Debet kart (Overdraft)				3			3
Debet kart (risk qrupu)				6	1		7
Debet kart (ŞEN zərf)				1			1
Debet kart (dələduzluq)				6	1		7
Debet kartları (verilmə şərtləri)				6			6
Dələduzluq				7			7
Digər	6	1		149	23	8	187
Əmanət (faiz dərəcəsi)				1			1
Əmanət (hesablanma)				1			1
Expressclub (Cash back)				8			8
Expresspay (İnkassasiya)				15	1		16
Expresspay (Ödənişin keçməməsi)	1			40			41
Expresspay (quraşdırma)						7	7
Filial (növbə)				6		1	7
Hesaba keçməyən vəsait				18	4		22
Hesabdan silinən vəsait		1		9	1		11
Hesablaşma-kassa xidmətləri (arayış)				1	3		4
Hesablama-kassa xidmətləri (komissiya faizi)				1			1
İnkassasiya				12	1		13
Kampaniya (şərtləri)						1	1
Kassa (valyuta dəyişmə)				1			1
Komissiya haqqı				11	1		12
Kredit (akseptsiz silimə)				1			1
Kredit (faiz və komissiya dərəcəsi)				3			3
Kredit (girov predmeti)	1						1
Kredit (güzəşt)	8		1	1	1		11
Kredit (hesablanma)					1		1
Kredit (məhkəmə, icra işləri)		3		13	1		17
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)		1					1
Kredit (prosedur)				4	1		5
Kredit (zəminlik)	2			4			6
Məlumat əks olunmur				4			4

Mobil banking (yeni funksiya)				2		1	3
Natamam məlumat				9			9
Natamam xidmət				18	2		20
Növbə				2			2
Ödəniş				14	2		16
Partnyorluq				1		1	2
Prosedur					1	2	3
Qəbz				3			3
Quraşdırma					1	3	4
Satış prosesi				17			17
Sifariş				22	1		23
SMS Banking				15	1		16
SMS məlumatlandırma				15			15
Texniki problem				98	1	1	100
Uğursuz əməliyyat				13			13
Verilmə şərtləri				1			1
Xidmətə imtina	1	1		33	1		36
Yanlış məlumat	1			11			12
Yanlış xidmət (kəbudluq daxil)	1			26	1		28
Yüksək xidmət	1				14		15
Ümumi nəticə	22	7	1	715	74	31	850



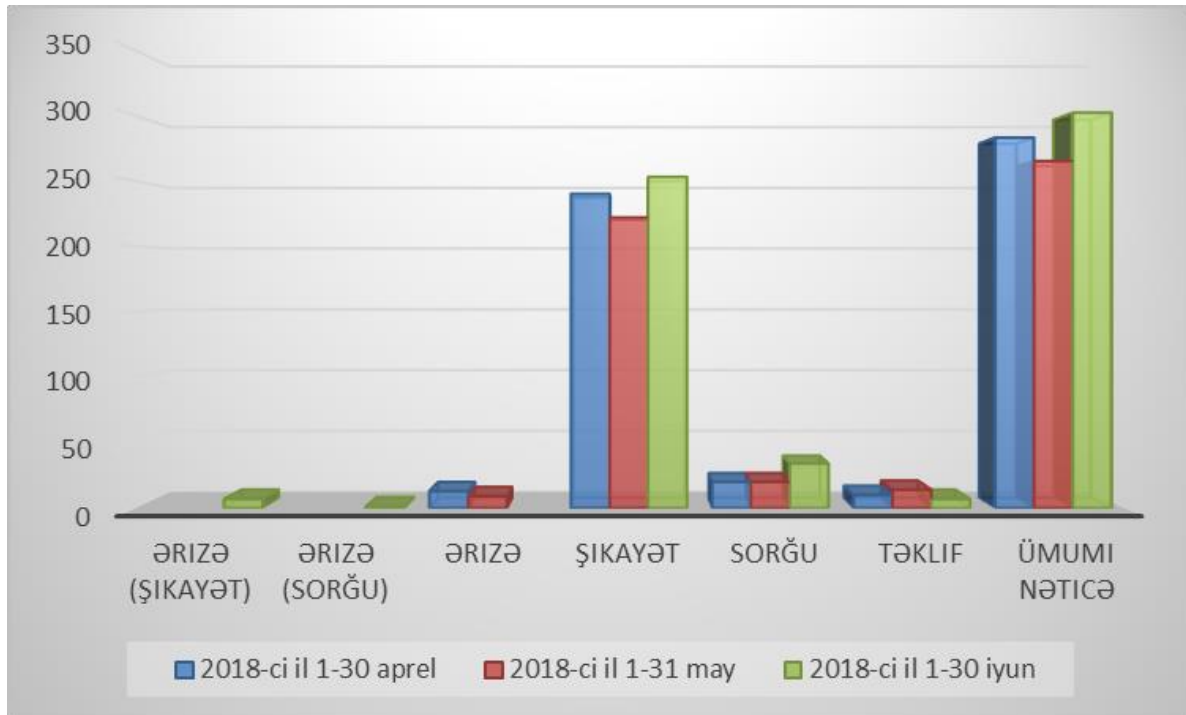
Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	1			152	2		155
Əsassız	21	7	1	563	72	31	695
Ümumi nəticə	22	7	1	715	74	31	850

Yekun nəticə

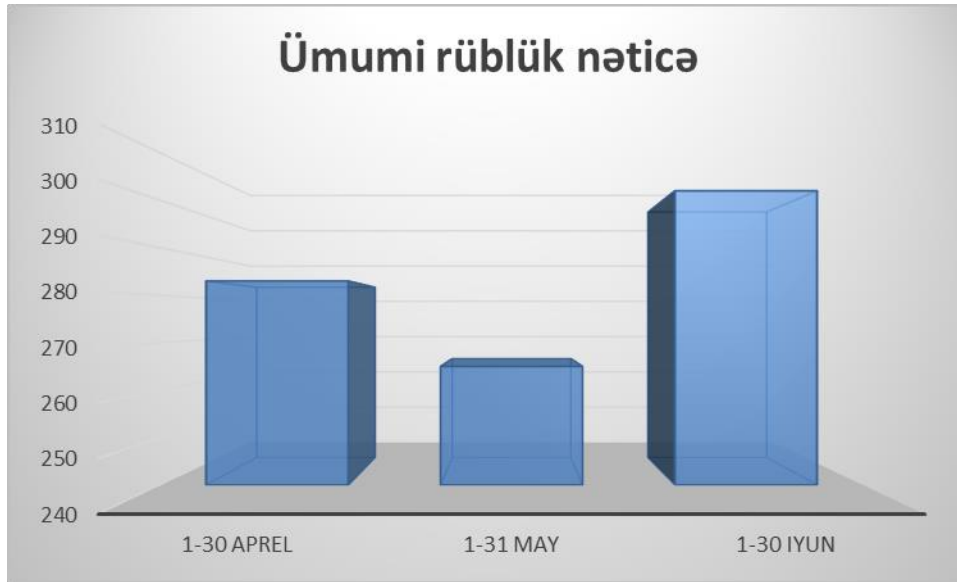


2018-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ərizə (şikayət)			7
Ərizə (sorğu)			1
Ərizə	13	9	
Şikayət	240	222	253
Sorğu	20	20	34
Təklif	10	14	7
Ümumi nəticə	283	265	302

Dəyişikliklər tendensiyası



2018-ci il	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ümumi rüblük nəticə	283	265	302



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri

Emin Nəzərov