

İCMAL

01 aprel 2020 - 30 iyun 2020

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2020-ci ilin 2-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2020-ci ilin 2-ci rübündə (01 aprel 2020 - 30 iyun 2020-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2020-ci ilin 2-ci rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **993** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **813**-ü şikayət, **6**-sı ərizə (şikayət), **21**-i ərizə (sorgu), **1**-i ərizə (təklif), **94**-ü sorgu və **58**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

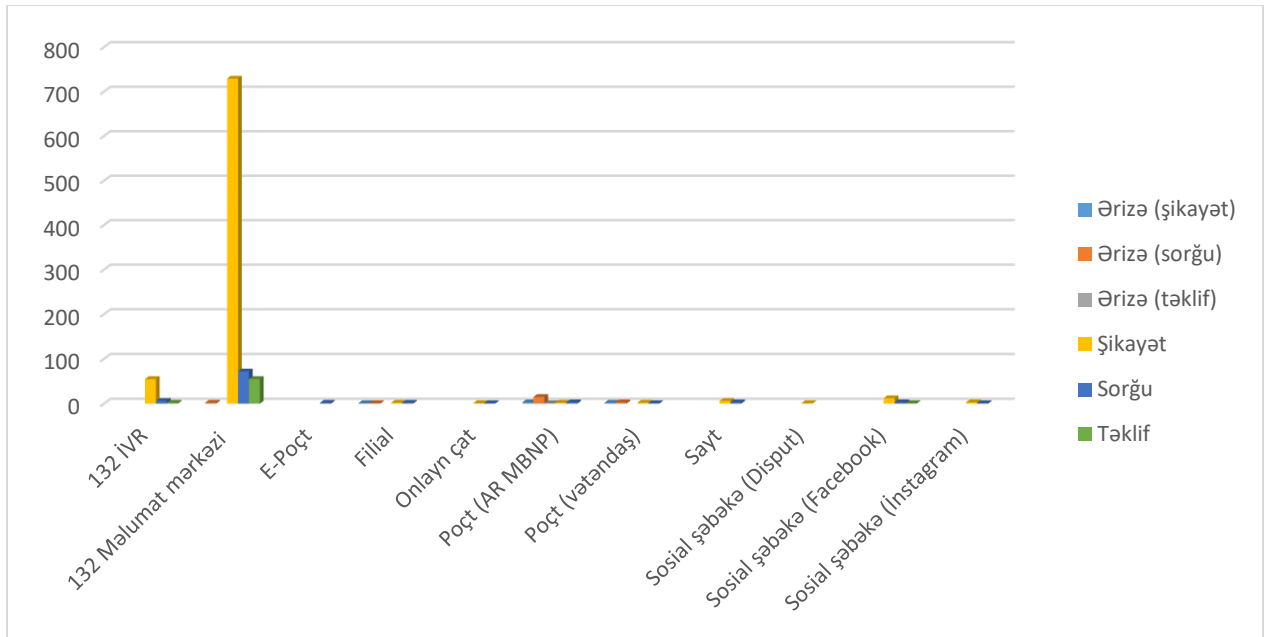
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (858 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (63 əd.), elektron poçt (2 əd.), bankın rəsmi saytı (9 əd.), Facebook səhifəsi (16 əd.), filial (6 əd.), poçt AR MBNP (24 əd.), poçt (vətəndaş) (8 əd.), onlayn çat (2 əd.), Sosial şəbəkə (disput) (1 əd.) və Sosial şəbəkə (Instagram) (4 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **47.50 %-nin (389 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

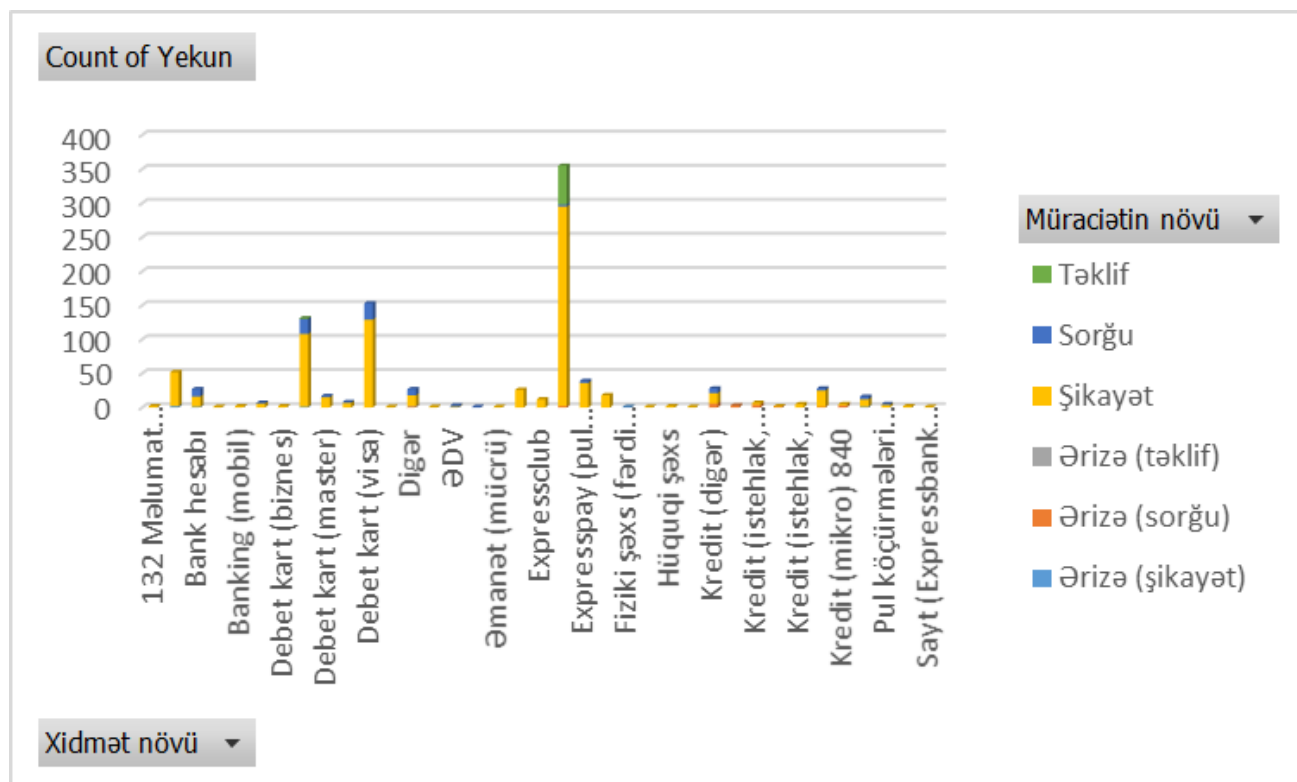
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 İVR				55	6	2	63
132 Məlumat mərkəzi		2		729	72	55	858
E-Poçt					2		2
Filial	1	1		2	2		6
Onlayn çat				1	1		2
Poçt (AR MBNP)	3	15	1	2	3		24
Poçt (vətəndaş)	2	3		2	1		8
Sayt				6	3		9
Sosial şəbəkə (Disput)				1			1
Sosial şəbəkə (Facebook)				12	3	1	16
Sosial şəbəkə (Instagram)				3	1		4
Ümumi nəticə	6	21	1	813	94	58	993



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi				2			2
ATM	2			50			52
Bank hesabı	1			15	11		27
Banking (internet)				1			1
Banking (mobil)				2			2
Debet kart (biznes maaş kartı)				6	1		7
Debet kart (biznes)				2			2
Debet kart (expresso)	1			107	22	1	131
Debet kart (master)				15	2		17
Debet kart (portmanat)				7	1		8
Debet kart (visa)				129	24		153
Debet kartı (paymanat)				1			1
Digər		1	1	16	9		27
Digər maliyyə məhsulları				1			1
ƏDV				1	2		3
Əmanət (klassik)					1		1
Əmanət (mücrü)				1			1

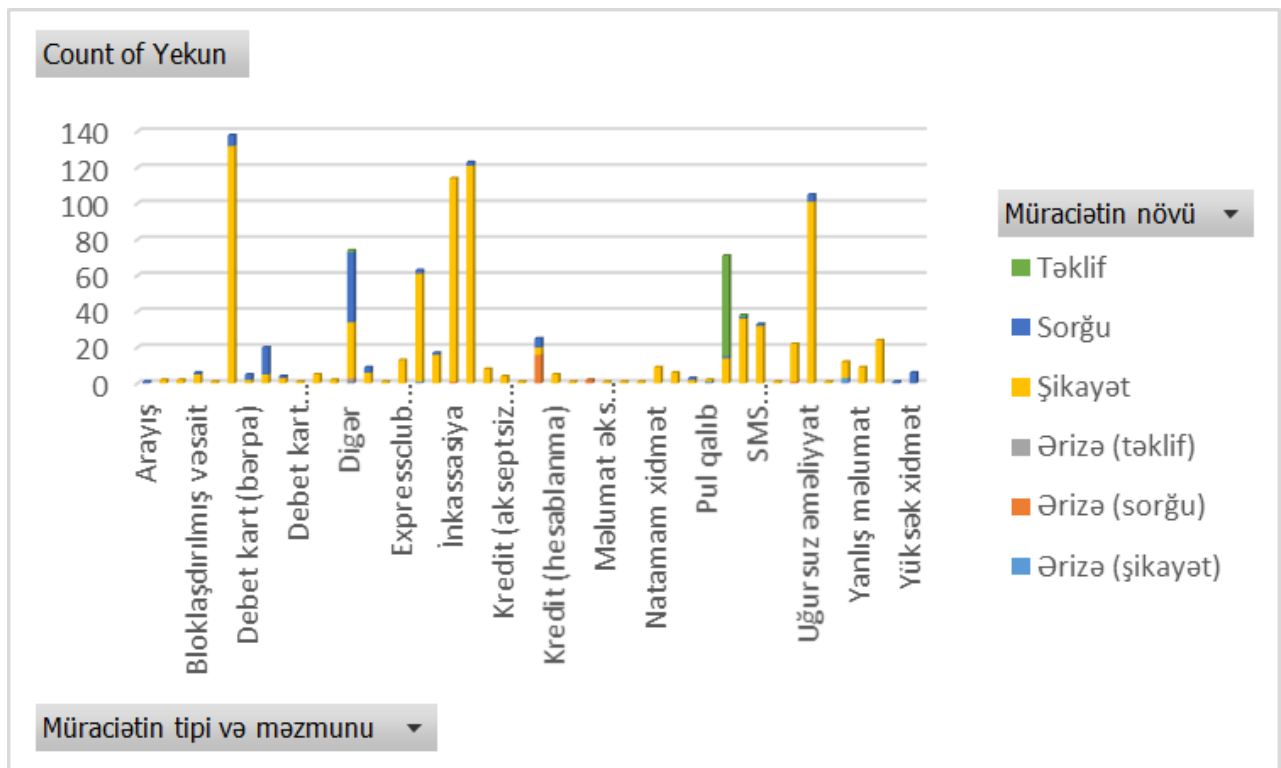
Express24				26			26
Expressclub				12			12
Expresspay		2		293	3	57	355
Expresspay (pul kisəsi)				36	3		39
Filial				18			18
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)	1						1
Hesablaşma kassa xidmətləri				1			1
Hüquqi şəxs				2			2
Kassa (mədaxil)				1			1
Kredit (digər)		6		15	7		28
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850		3					3
Kredit (istehlak, asan) 804		4		3			7
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820		1		1			2
Kredit (istehlak, expresso) 897				5			5
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893			1	24	3		28
Kredit (mikro) 840		3		2			5
Müştəri xidmətləri	1			11	4		16
Pul köçürmələri (western union)				4	1		5
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				2			2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				1			1
Ümumi nəticə	6	21	1	813	94	58	993



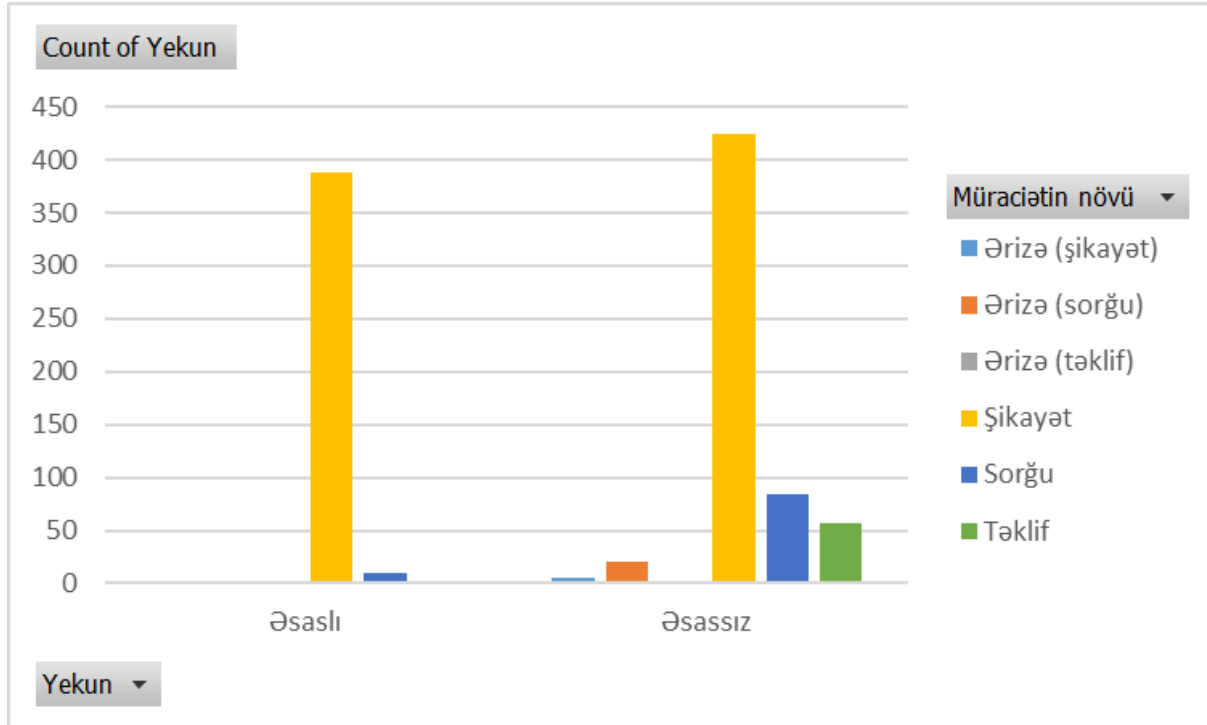
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
Arayış					1		1
Balans uyğunsuzluğu				2			2
Blokda olan hesab				2			2
Bloklaşdırılmış vəsait				5	1		6
Cərimələr				1			1
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				132	6		138
Debet kart (bərpa)				2	3		5
Debet kart (bloka salınma)				5	15		20
Debet kart (chargeback)				3	1		4
Debet kart (konvertasiya)				1			1
Debet kart (overdraft)				5			5
Debet kart (şən zərf)				2			2
Digər	1	1	1	31	39	1	74
ƏDV				6	3		9
Əmanət (hesablanma)				1			1
Expressclub (cashback)				13			13
Hesaba keçməyən vəsait	1			60	2		63
Hesabdan silinən vəsait				16	1		17
İnkassasiya		1		113			114
Kart qalıb				121	2		123
Komissiya haqqı				8			8
Kredit (akseptsiz silinmə)				4			4
Kredit (girov predmeti)				1			1
Kredit (güzəşt)		16		4	5		25
Kredit (hesablanma)				5			5
Kredit (məhkəmə, icra işləri)				1			1
Kredit (restrukturizasiya)		2					2
Məlumat əks olunmur				1			1
Müddət				1			1
Natamam məlumat				1			1
Natamam xidmət				9			9
Növbə				6			6
Ödəniş				2	1		3

Pul qalıb	1			1			2
Quraşdırma				14	1	56	71
SMS banking				36	1	1	38
SMS məlumatlandırma				32	1		33
Tarif				1			1
Texniki problem		1		21			22
Uğursuz əməliyyat				101	4		105
Valyuta				1			1
Xidmətə imtina	3			9			12
Yanlış məlumat				9			9
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)				24			24
Yeni funksiya					1		1
Yüksək xidmət					6		6
Ümumi nəticə	6	21	1	813	94	58	993



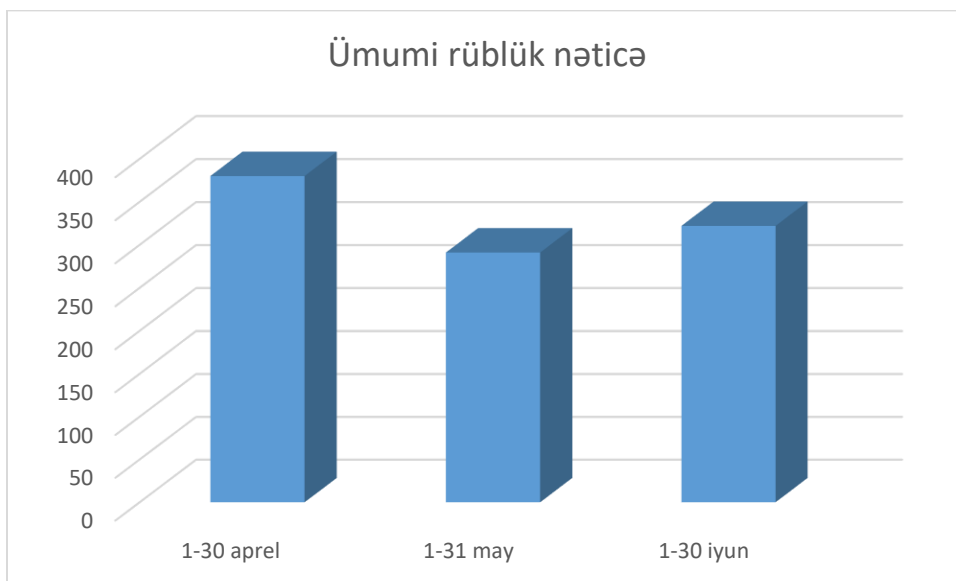
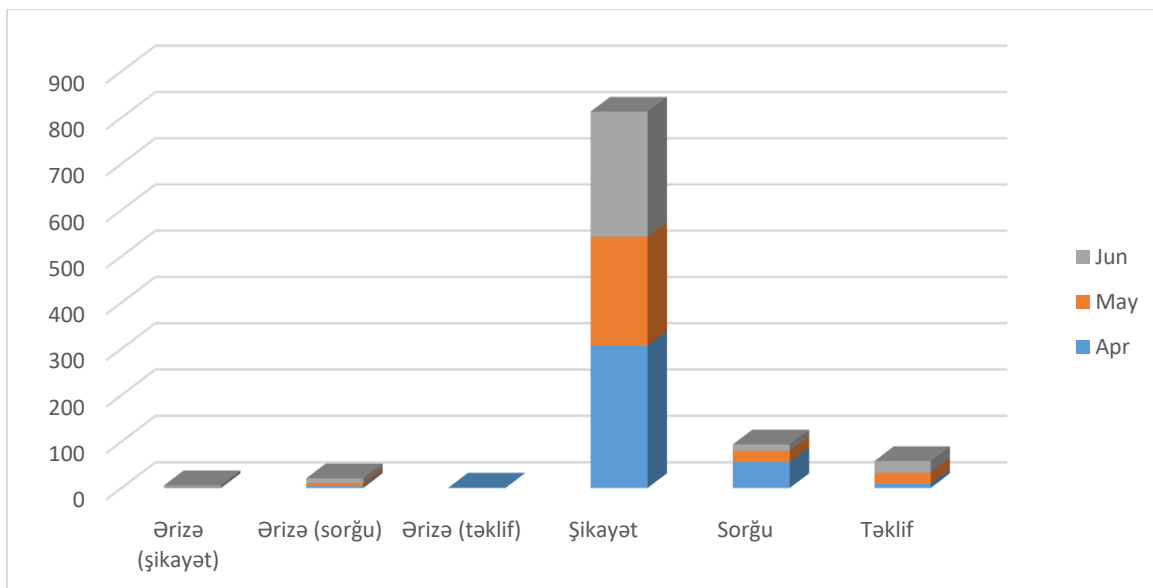
Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	1			388	10	1	400
Əsassız	5	21	1	425	84	57	593
Ümumi nəticə	6	21	1	813	94	58	993



Dəyişikliklər tendensiyası

2020-ci il			
Müraciətin növü	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ərizə (şikayət)	3	1	2
Ərizə (sorgu)	4	7	10
Ərizə (təklif)	1		
Şikayət	307	235	271
Sorgu	56	24	14
Təklif	9	24	25
Ümumi nəticə	380	291	322

2020-ci il	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ümumi rüblük nəticə	380	291	322



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri
Emin Nəzərov