

## İCMAL

01 oktyabr 2019 - 31 dekabr 2019

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən  
2019-cu ilin 4-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2019-cu ilin 4-cü rübündə (01 oktyabr 2019 - 31 dekabr 2019-cu il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2019-cu ilin 4-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **1810** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **1552**-si şikayət, **6**-sı ərizə (şikayət), **14**-ü ərizə (sorğu), **121**-i sorğu və **117**-si təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

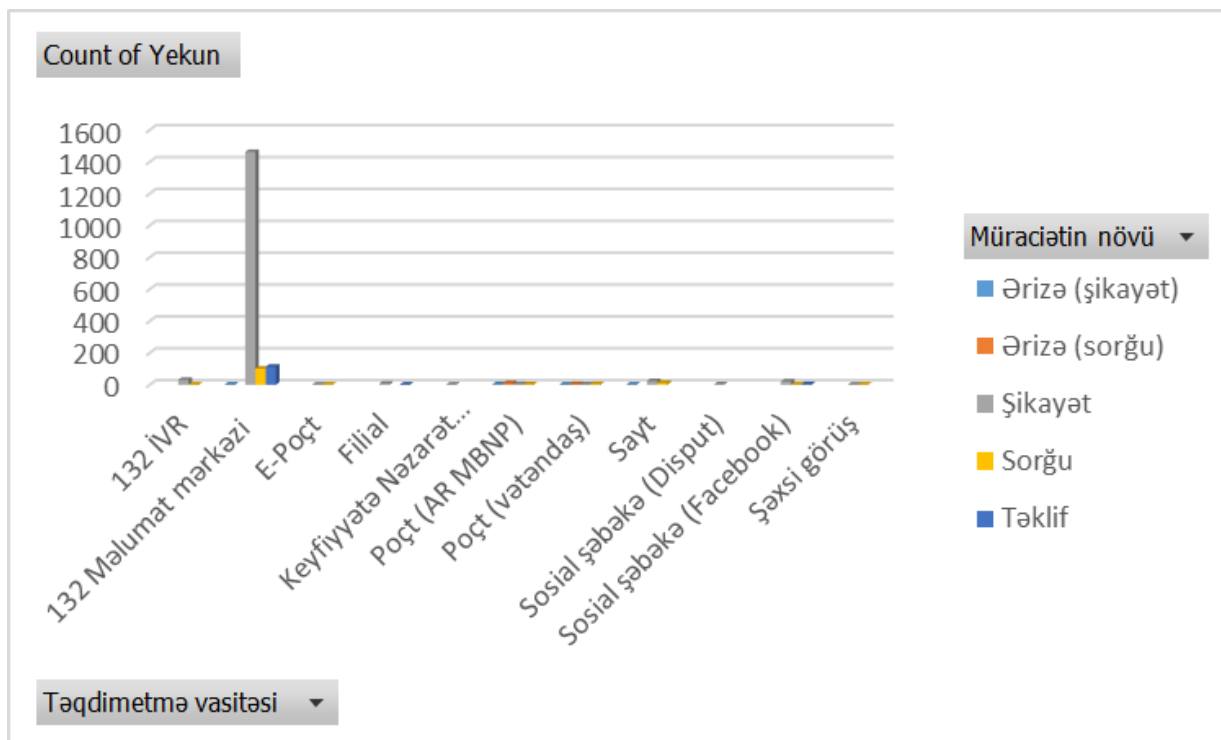
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (1676 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (32 əd.), poçt (vətəndaş) (10 əd.), elektron poçt (2 əd.), bankın rəsmi saytı (35 əd.), Facebook səhifəsi (24 əd.), filial (7 əd.), poçt AR MBNP (19 əd.), Keyfiyyət Nəzarət şöbəsi (1 əd.), Disput (2 əd.) və Şəxsi görüş (2 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **61.93 %-nin (965 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**

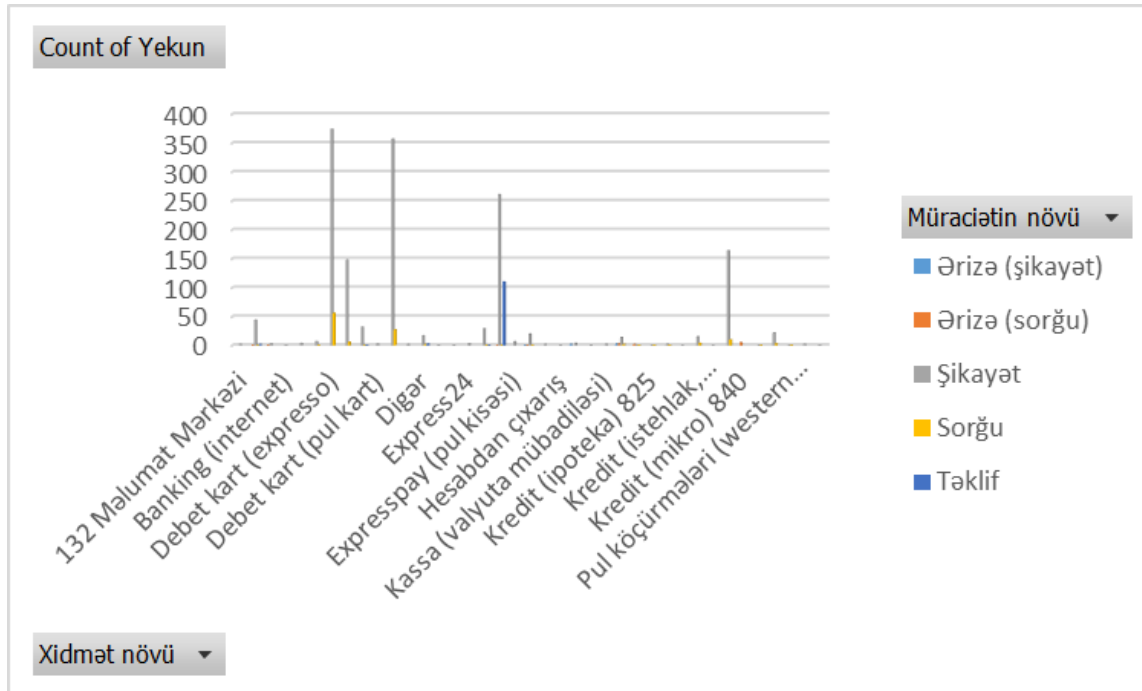
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 İVR				31	1		32
132 Məlumat mərkəzi	1			1461	101	113	1676
E-Poçt				1	1		2
Filial				6		1	7
Keyfiyyətə Nəzarət şöbəsi (KNŞ)				1			1
Poçt (AR MBNP)	3	10		4	2		19
Poçt (vətəndaş)	1	4		2	3		10
Sayt	1			23	11		35
Sosial şəbəkə (Disput)				2			2
Sosial şəbəkə (Facebook)				20	1	3	24
Şəxsi görüş				1	1		2
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>14</b>		<b>1552</b>	<b>121</b>	<b>117</b>	<b>1810</b>



## Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi				2			2
ATM		1		44	1	2	48
Bank hesabı		1		3			4
Banking (internet)				1			1
Debet kart (biznes maaş kartı)				4			4
Debet kart (biznes)				7	1		8
Debet kart (expresso)				374	56		430
Debet kart (master)				148	6		154
Debet kart (portmanat)				32	1	1	34
Debet kart (pul kart)				3			3
Debet kart (visa)				357	27		384
Debet kartı (paymanat)				2			2
Digər				17	2	3	22
Əmanət (damla)				1			1

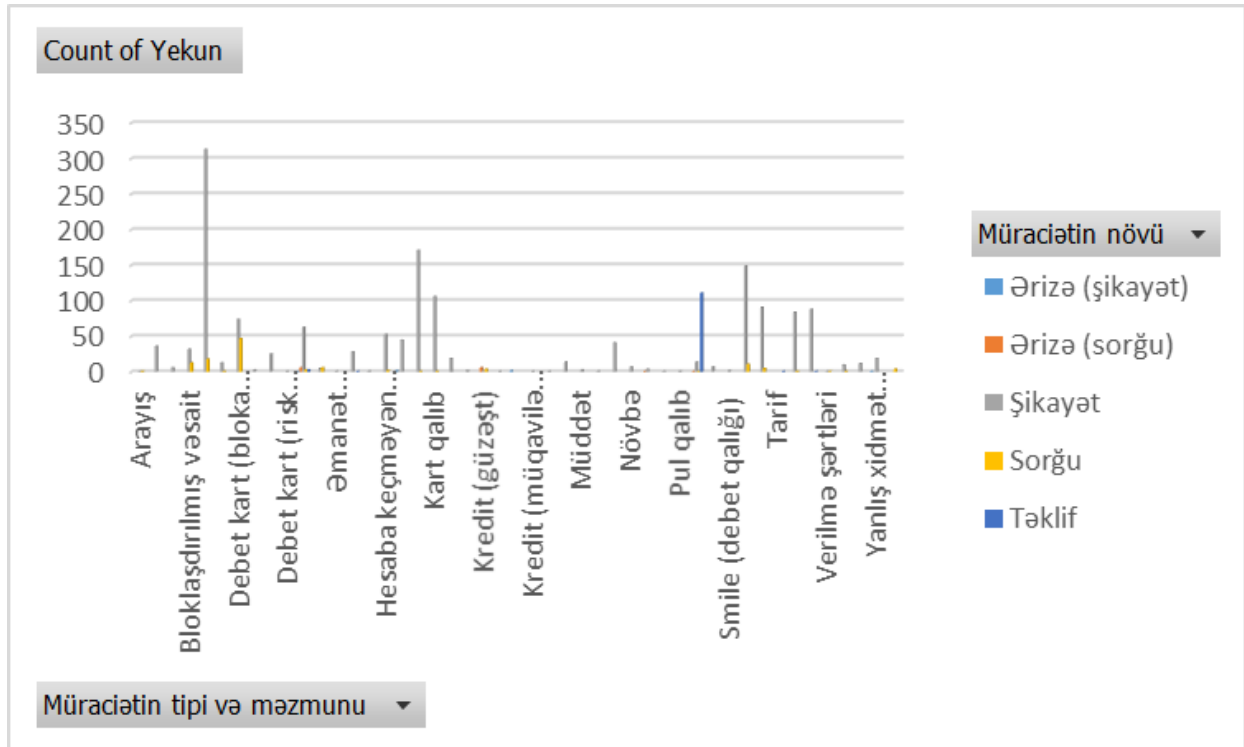
Əmanət (klassik)				1			1
Express24				3			3
Expressclub				29	1	1	31
Expresspay		1		261	1	110	373
Expresspay (pul kisəsi)				7			7
Filial	1	1		20	1		23
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)				2			2
Hesabdan çıxarış				1			1
Hesablaşma kassa xidmətləri	2			4			6
Hüquqi şəxs				1			1
Kassa (valyuta mübadiləsi)				2			2
Kredit (digər)	3	3		14	2		22
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850		2		1	1		4
Kredit (ipoteka) 825				1	1		2
Kredit (istehlak, asan) 804				2	1		3
Kredit (istehlak, depozitə bağlı) 803				1			1
Kredit (istehlak, expresso) 897				15	4		19
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805				1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				164	10		174
Kredit (mikro) 840		5					5
MKR				1	1		2
Müştəri xidmətləri				22	3		25
Pul köçürmələri (western union)				1	1		2
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				2			2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				1			1
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>14</b>		<b>1552</b>	<b>121</b>	<b>117</b>	<b>1810</b>



## Müraciətin tipi

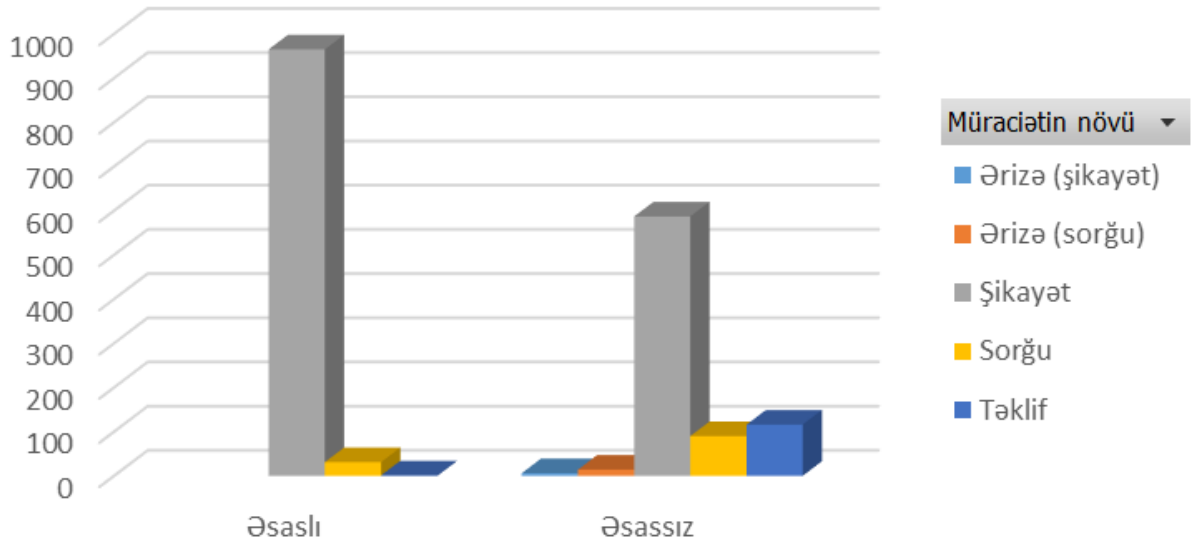
Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Arayış				1	1		2
Balans uyğunsuzluğu				36			36
Blokda olan hesab				6			6
Bloklaşdırılmış vəsait				32	13		45
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				313	18		331
Debet kart (bərpa)				13	1		14
Debet kart (bloka salınma)				74	47		121
Debet kart (chargeback)				3			3
Debet kart (overdraft)				25			25
Debet kart (risk qrupu)				1			1
Digər	1	6		63	3	3	76
ƏDV				5	6		11
Əmanət (prolonqasiya)				1			1
Expressclub (cashback)				28		1	29
Faiz dərəcəsi				1			1
Hesaba keçməyən vəsait				53	2		55
Hesabdan silinən vəsait	2			45			47
İnkassasiya				171	1		172
Kart qalib				106	1		107

Komissiya haqqı			19			19
Kredit (akseptsiz silinmə)			2			2
Kredit (güzəşt)		6	2	4		12
Kredit (hesablanma)			1			1
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	2					2
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)			1			1
Limiti aşmaq			1			1
Məlumat əks olunmur			14			14
Müddət			3			3
Natamam məlumat			1			1
Natamam xidmət			41			41
Növbə			7			7
Ödəniş		1	4			5
Prosedur			1			1
Pul qalıb			1			1
Quraşdırma		1	14	1	111	127
Sifariş			7			7
Smile (debet qalığı)			2			2
SMS banking			149	11		160
SMS məlumatlandırma			91	5		96
Tarif					1	1
Texniki problem			84	1		85
Uğursuz əməliyyat			88		1	89
Verilmə şərtləri			1	1		2
Xidmətə imtina			10	1		11
Yanlış məlumat			12			12
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)	1		19			20
Yüksək xidmət				4		4
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>1552</b>	<b>121</b>	<b>117</b>	<b>1810</b>



Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı				965	31	1	997
Əsassız	6	14		587	90	116	813
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>14</b>		<b>1552</b>	<b>121</b>	<b>117</b>	<b>1810</b>

Count of Yekun



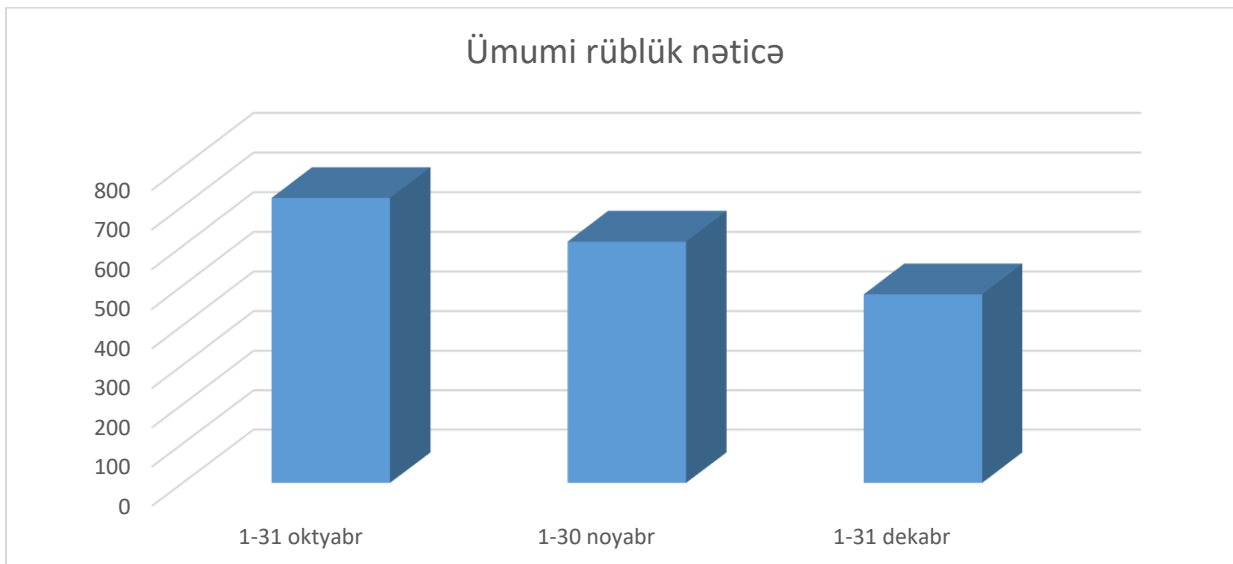
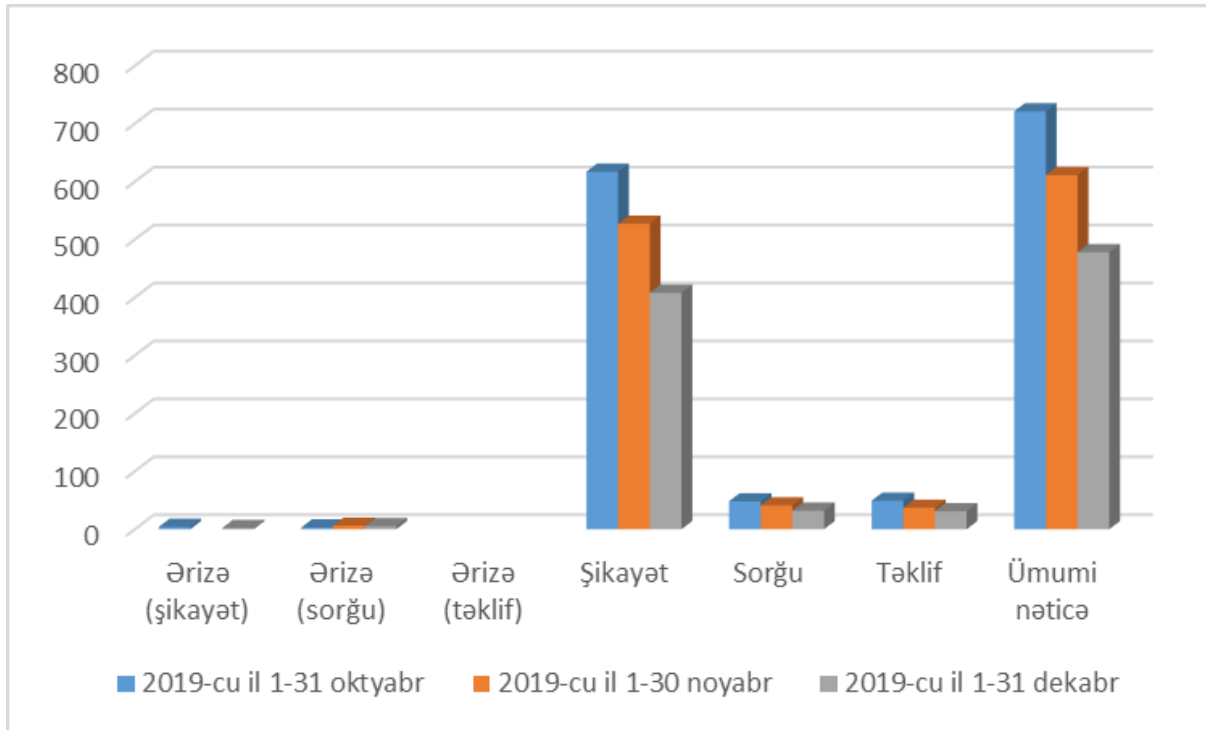
Yekun



## Dəyişikliklər tendensiyası

2019-cu il			
Müraciətin növü	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
Ərizə (şikayət)	4		2
Ərizə (sorgu)	3	6	5
Ərizə (təklif)			
Şikayət	617	527	408
Sorgu	48	41	32
Təklif	49	37	31
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>721</b>	<b>611</b>	<b>478</b>

2019-cu il	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
<b>Ümumi rüblük nəticə</b>	<b>721</b>	<b>611</b>	<b>478</b>



**İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri**

**Emin Nəzərov**