

İCMAL

01 yanvar 2018 - 31 mart 2018

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2018-ci ilin 1-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2018-ci ilin 1-ci rübündə (01 yanvar 2018 - 31 mart 2018-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2018-ci ilin 1-ci rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **663** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **562**-si şikayət, **10**-u ərizə, **42**-si sorğu və **49**-u təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

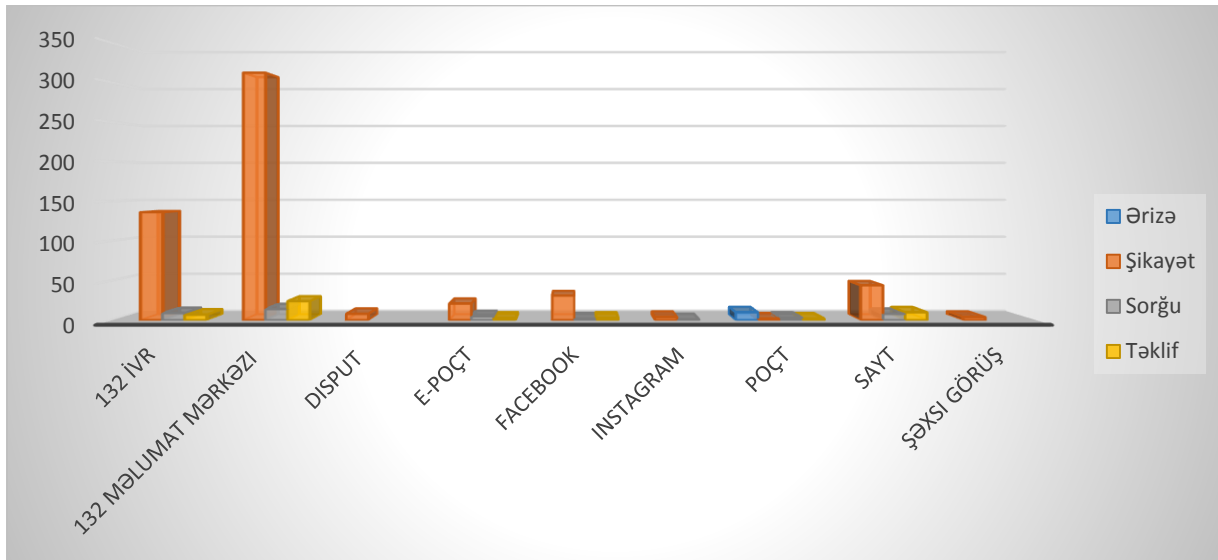
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (350 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (152 əd.), disput (8 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (17 əd.), elektron poçt (29 əd.), bankın rəsmi saytı (62 əd.), Facebook səhifəsi (36 əd.), Instagram (5 əd.) və şəxsi görüşdə (4 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **23 %-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

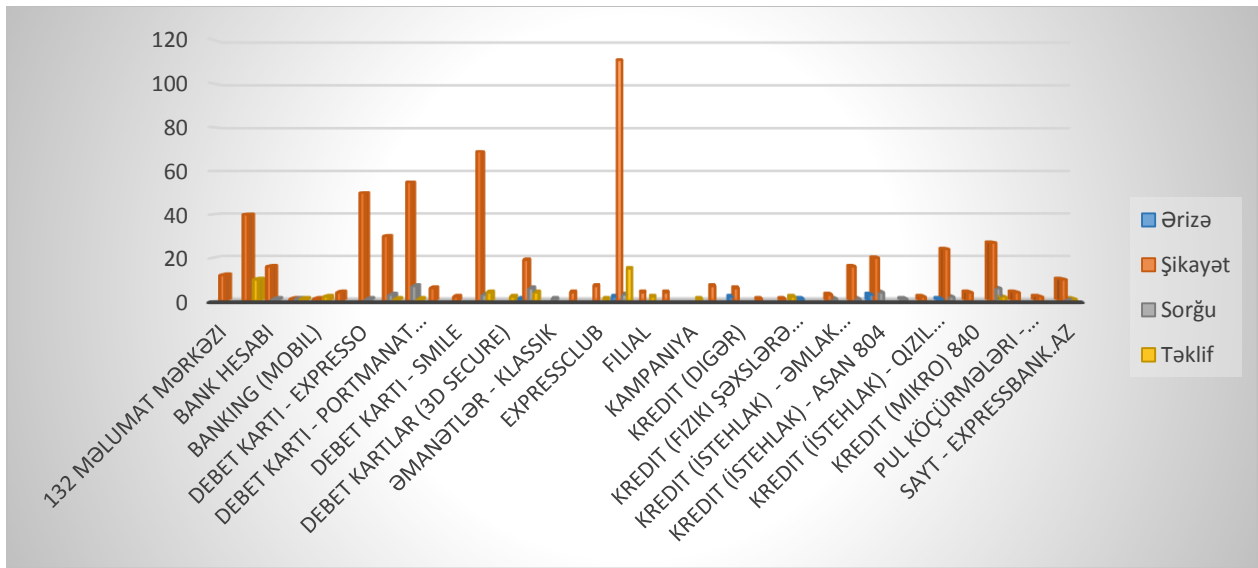
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR		136	9	7	152
132 Məlumat mərkəzi		312	14	24	350
Disput		8			8
E-Poçt		21	5	3	29
Facebook		31	2	3	36
Instagram		4	1		5
Poçt	10	2	3	2	17
Sayt		44	8	10	62
Şəxsi görüş		4			4
Ümumi nəticə	10	562	42	49	663



Xidmət növü

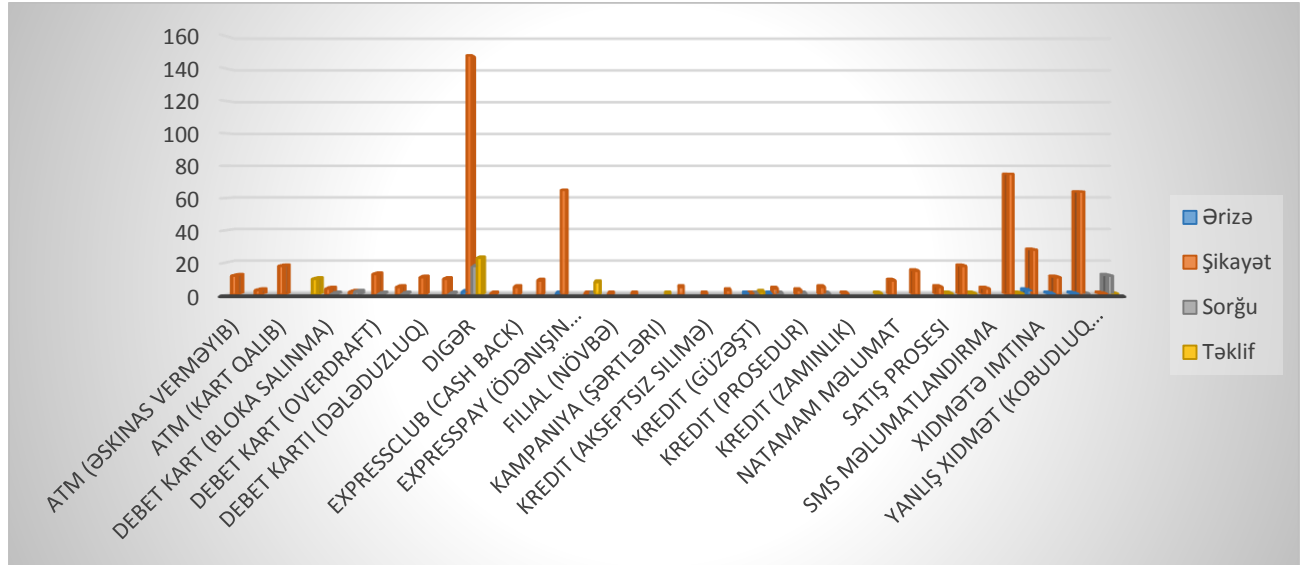
Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1.132 Məlumat mərkəzi		12			12
2. ATM		40		10	50
3. Bank hesabı		16	1		17
4. Banking (mobil)		1		2	3
5. Banking (internet)		1	1	1	3
6. Debet kartı- Biznes kart		4			4
7. Debet kartı - Espresso		50	1		51
8. Debet kartı - Master		30	3	1	34
9. Debet kartı - Portmanat Espresso		55	7	1	63
10. Debet kartı – Pul kart		6			6
11. Debet kart- Visa		69	3	4	76
12. Debet kartlar (3D Secure)				2	2
13. Digər	1	19	6	4	30
14. Əmanətlər - Klassik			1		1
15. Əmanətlər - Mücrü		4			4
16. Expressclub		7		1	8
17. Expresspay	2	111	3	15	131
18. Filial		4		2	6
19. Hesablaşma-kassa xidmətləri		4			4
20. Kampaniya				1	1
21. Kassa		7			7
22. Kredit (Digər)	2	6			8
23. Kredit (Fərdi sahibkarlara kredit xətti) 851		1			1
24. Kredit (Fiziki şəxslərə biznes) 850		1		2	3
25. Kredit (İpotka) 825	1				1
26. Kredit (İstehlak) – Əmlak girovlu 820		3	1		4
27. Kredit (İstehlak) - Espresso 897		16	1		17
28. Kredit (İstehlak) - Asan 804	3	20	4		27
29. Kredit (İstehlak) – Depozitə bağlı 803			1		1
30. Kredit (İstehlak) – Qızıl təminatlı 805		2			2
31. Kredit (İstehlak) - Smile 892 & 893	1	26	2		29
32. Kredit (Mikro) 840		4			4
33. Müştəri xidmətləri		27	6	2	35
34. Pul köçürmələri – Zolotaya korona		4			4
35. Reklam və kommunikasiya		2			2
36. Sayt - Expressbank.az		10	1	1	12

Ümumi nəticə	10	562	42	49	663
---------------------	-----------	------------	-----------	-----------	------------



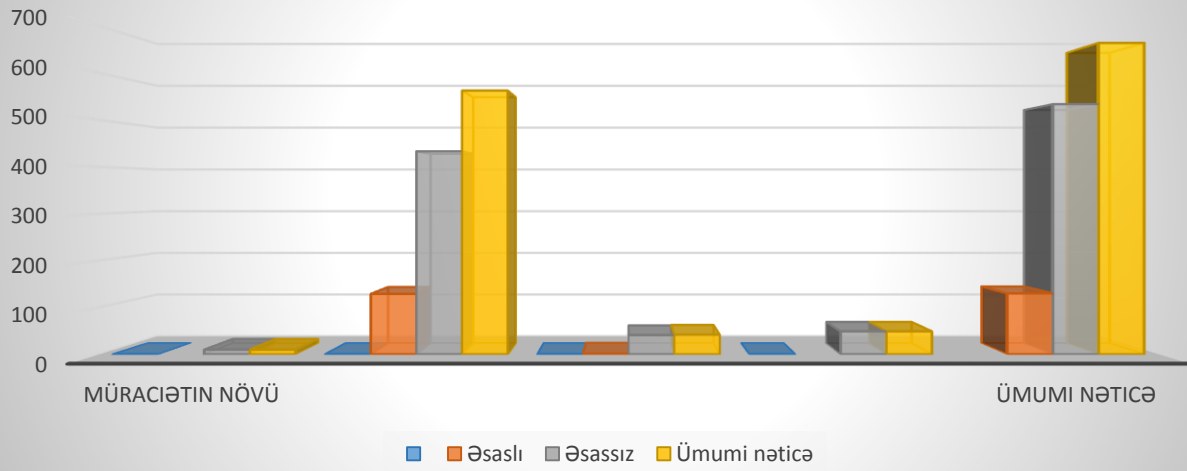
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Qısa məzmun					
ATM (əskinas verməyib)		12			12
ATM (inkasassiya)		3			3
ATM (kart qalıb)		18			18
ATM (quraşdırma)				10	10
Debet kart (bloka salınma)		4	1		5
Debet kart (Chargeback)		2	2		4
Debet kart (Overdraft)		13	1		14
Debet kart (risk qrupu)		5	1		6
Debet kart (dələduzluq)		11			11
Debet kartları (verilmə şərtləri)		10	1		11
Digər	2	148	18	23	191
Əmanət (faiz dərəcəsi)		1			1
Expressclub (Cash back)		5			5
Expresspay (İnkassasiya)		9			9
Expresspay (Ödənişin keçməməsi)	1	65			66
Expresspay (quraşdırma)		1	1	8	10
Filial (növbə)		1			1
Hesablaşma-kassa xidmətləri (arayış)		1			1
Kampaniya (şərtləri)				1	1
Kassa (valyuta dəyişmə)		5			5
Kredit (akseptsiz silimə)		1			1
Kredit (faiz və komissiya dərəcəsi)		3			3
Kredit (güzəşt)	1	1	1	2	5
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	1	4	1		6
Kredit (prosedur)		3	1		4
Kredit (verilmə şərtləri)		5	1		6
Kredit (zəminlik)		1			1
Mobil banking (yeni funksiya)				1	1
Natamam məlumat		9			9
Natamam xidmət		15			15
Satış prosesi		5		1	6
SMS Banking		18		1	19
SMS məlumatlandırma		4			4
Texniki problem		75		1	76
Xidmətə imtina	3	28			31
Yanlış məlumat	1	11			12
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)	1	64	1		66
Yüksək xidmət		1	12	1	14
Ümumi nəticə	10	562	42	49	663



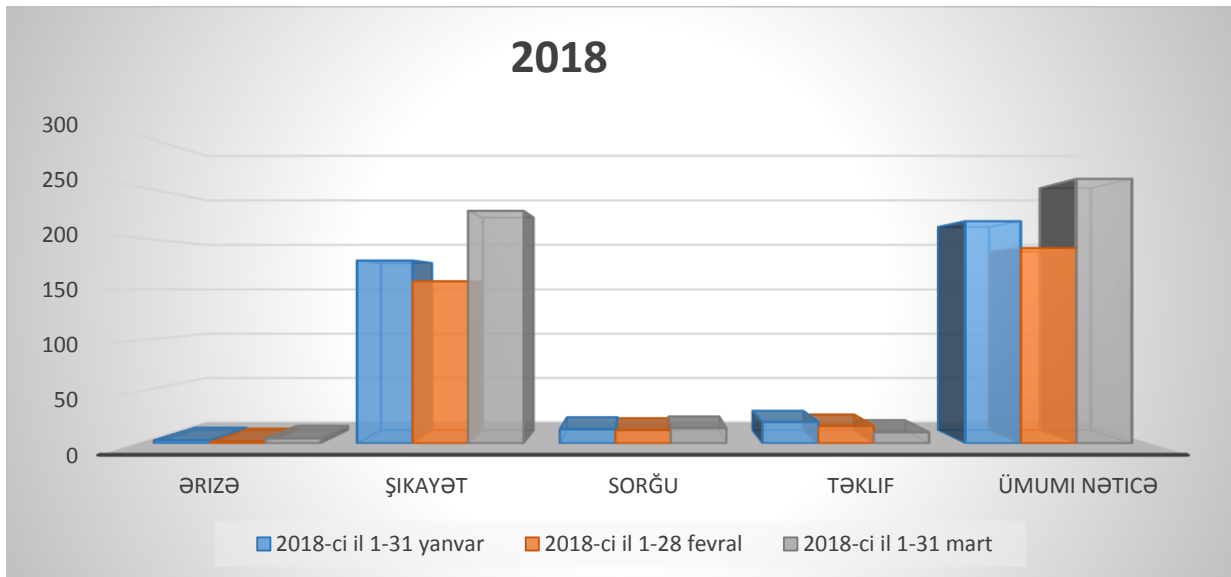
Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı		129	1		130
Əsassız	10	433	41	49	533
Ümumi nəticə	10	562	42	49	663

Yekun Nəticə

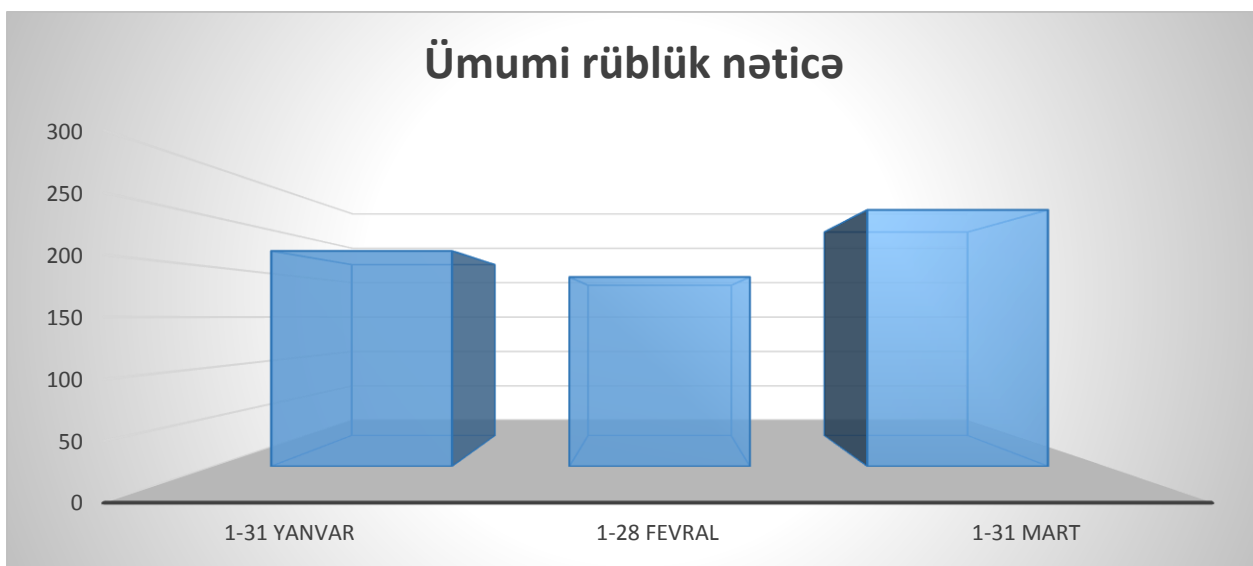


Dəyişikliklər tendensiyası

2018-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ərizə	3	2	5
Şikayət	178	158	226
Sorğu	14	13	15
Təklif	21	17	11
Ümumi nəticə	216	190	257



2018-ci il	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ümumi rüblük nəticə	216	190	257



**İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri v.i.e.
Emin Nəzərov**