

## İcmal

1 oktyabr 2015-30 dekabr 2015

(İsəhlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən  
2015-ci ilin 4-cü rübündə qeydiyyatda alınmış müraciətlər əsasında)

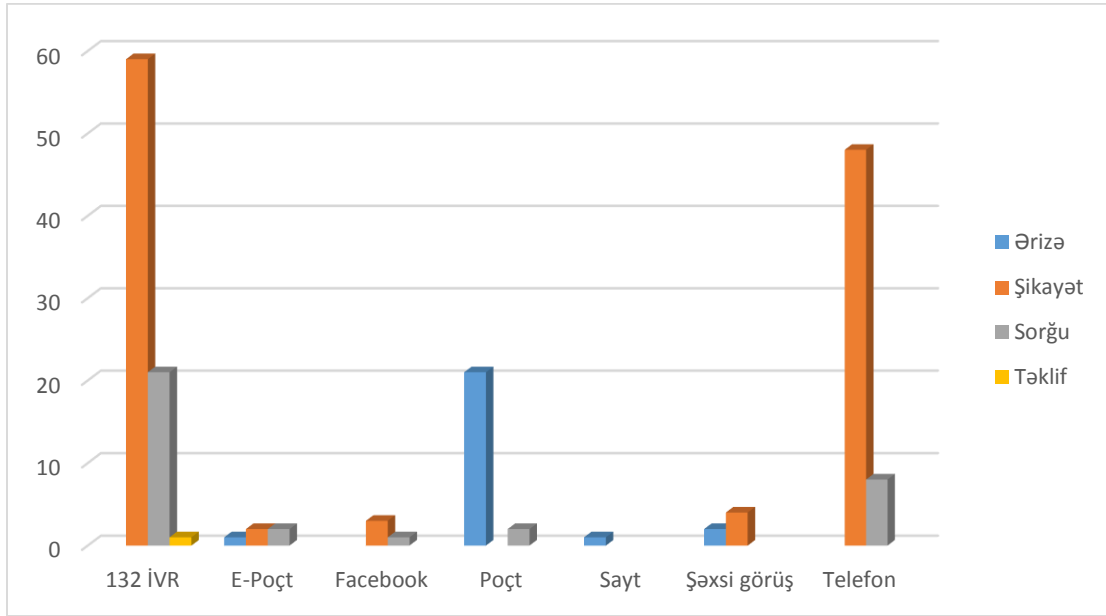
2015-ci ilin 4-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə (İHMŞ) **176** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **116**-ı şikayət, **34**-ü sorğu, **25**-i ərizə və **1**-i təklif kimi qeydiyyatda alınmışdır. Daxil olan müraciətlər **46%**-132 İnteraktiv bələdçi (132 İVR), **31,8 %**-Məlumat Mərkəzi, **13%**-poçt, **3,4 %**-şəxsi görüş, **2,9 %**-e-poçt, digərləri isə "Facebook" sosial şəbəkə və sayt vasitəsi ilə daxil olmuş və reyestrə qeydiyyatda başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, pozulmuş hüquqların bərpası və ya Bank xidmətlərinin Mərkəzi Bankın müəyyən etdiyi kimi, həmçinin bankdaxili qaydalara uyğun göstərilməməsi ilə əlaqədar daxil olmuş müraciətlər "əsaslı" və "əsassız" kateqoriyalarına aid edilir. 2015-ci ilin 4-cü rübündə müraciətlərdən **62,5%-i əsaslı** olduğu müəyyən olunmuşdur.

Ətraflı məlumatlar icmalın excel hesabat formasında əksini tapıb.

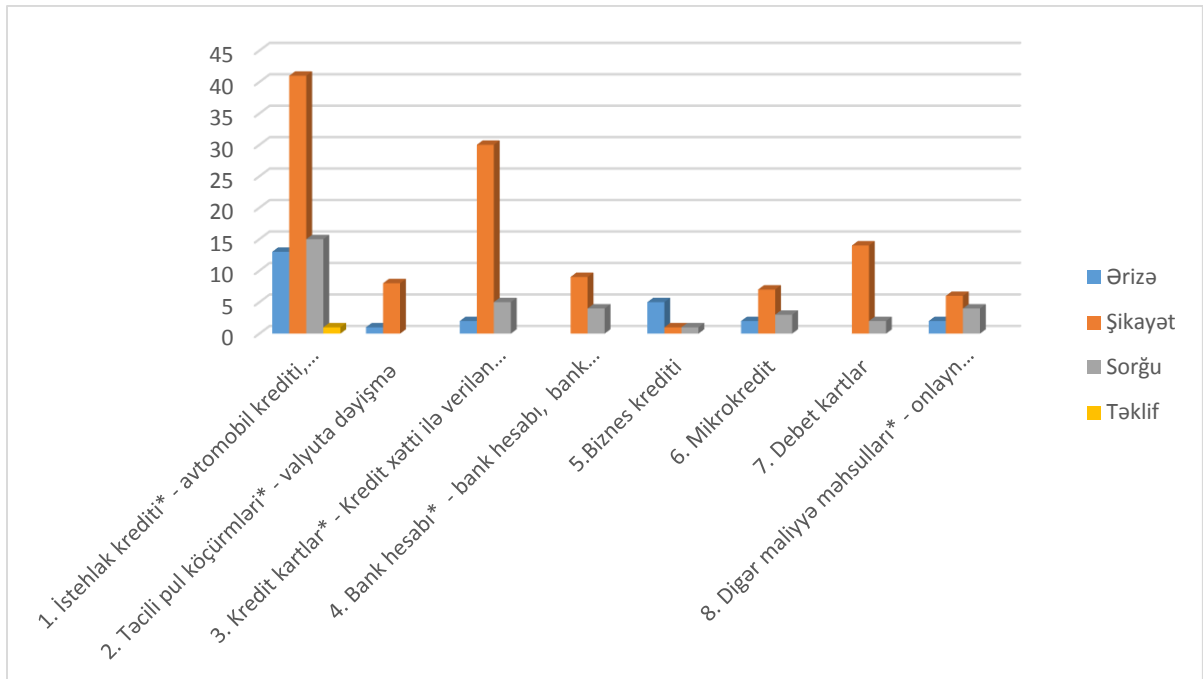
## Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitəsi		Müraciətin növü				
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi nəticə
132 İVR			59	21	1	81
E-Poçt		1	2	2		5
Facebook			3	1		4
Poçt		21		2		23
Sayt		1				1
Şəxsi görüş		2	4			6
Telefon			48	8		56
Ümumi nəticə		25	116	34	1	176



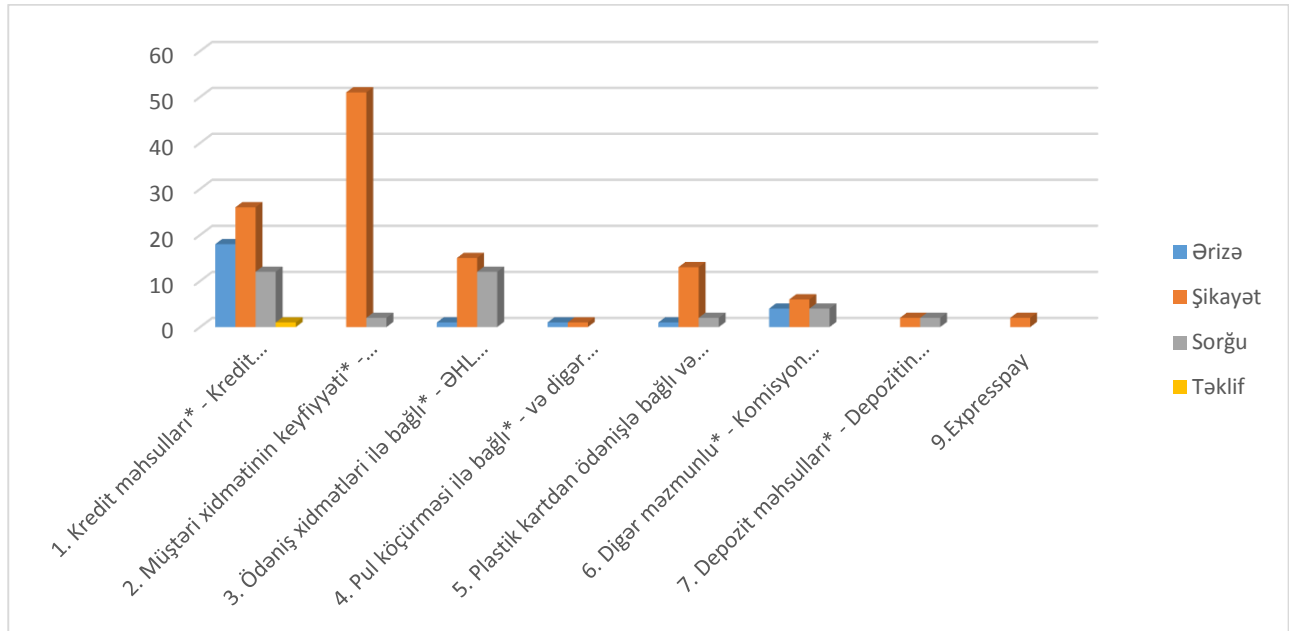
**Ximdət növü**

Xitmət növü		Müraciətin növü				
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi nəticə
1.	İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kategoriyalar, ƏHL	13	41	15	1	70
2.	Təcili pul köçürmləri* - valyuta dəyişmə	1	8			9
3.	Kredit kartları* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.	2	30	5		37
4.	Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti		9	4		13
5.	Biznes krediti	5	1	1		7
6.	Mikrokredit	2	7	3		12
7.	Debet kartlar		14	2		16
8.	Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti	2	6	4		12
<b>Ümumi nəticə</b>		<b>25</b>	<b>116</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>176</b>



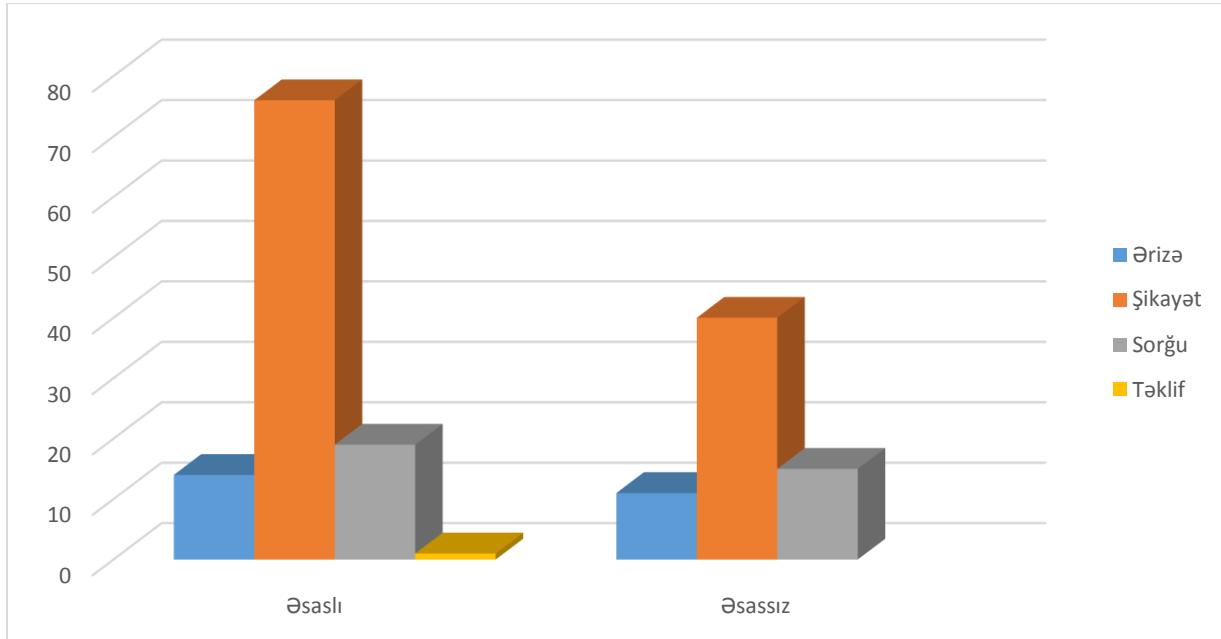
## Müraciətin tipi

Müraciətin tipi	Qısa məzmun	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
		Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr		18	26	12	1	57
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı			51	2		53
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri		1	15	12		28
4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları		1	1			2
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı		1	13	2		16
6. Digər məzmunlu* - Komissiyon haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanac xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.		4	6	4		14
7. Depozit məhsulları* - Depozitin hesablanması, Depozitin qaytarılması			2	2		4
9.Expresspay			2			2
<b>Ümumi nəticə</b>		<b>25</b>	<b>116</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>176</b>



## Yekun nəticə

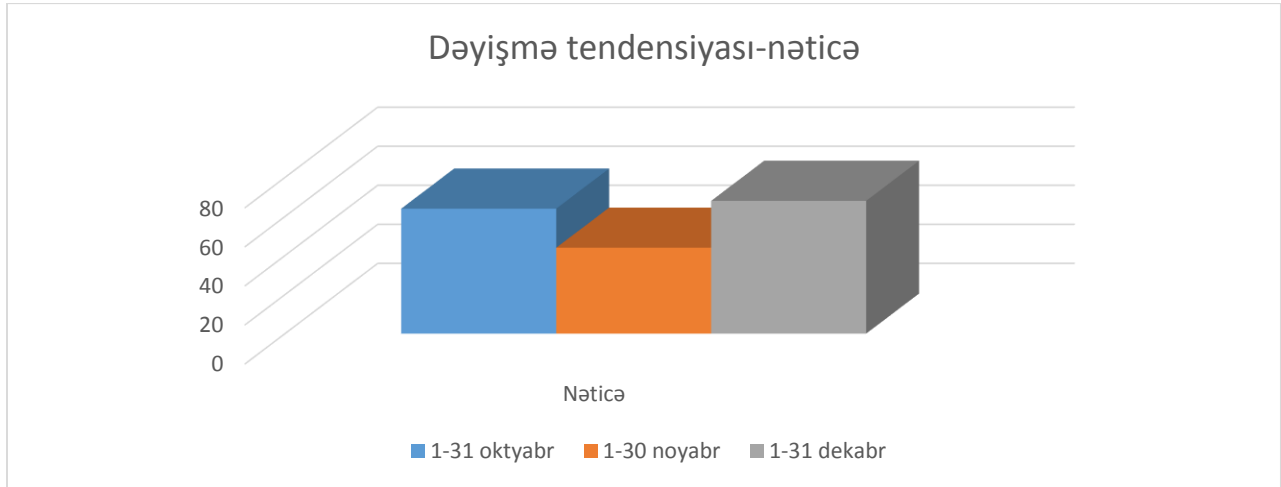
Yekun nəticə		Müraciətin növü				
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi nəticə
Əsaslı		14	76	19	1	110
Əsassız		11	40	15		66
Ümumi nəticə		25	116	34	1	176



**Dəyişmə tendensiyası**

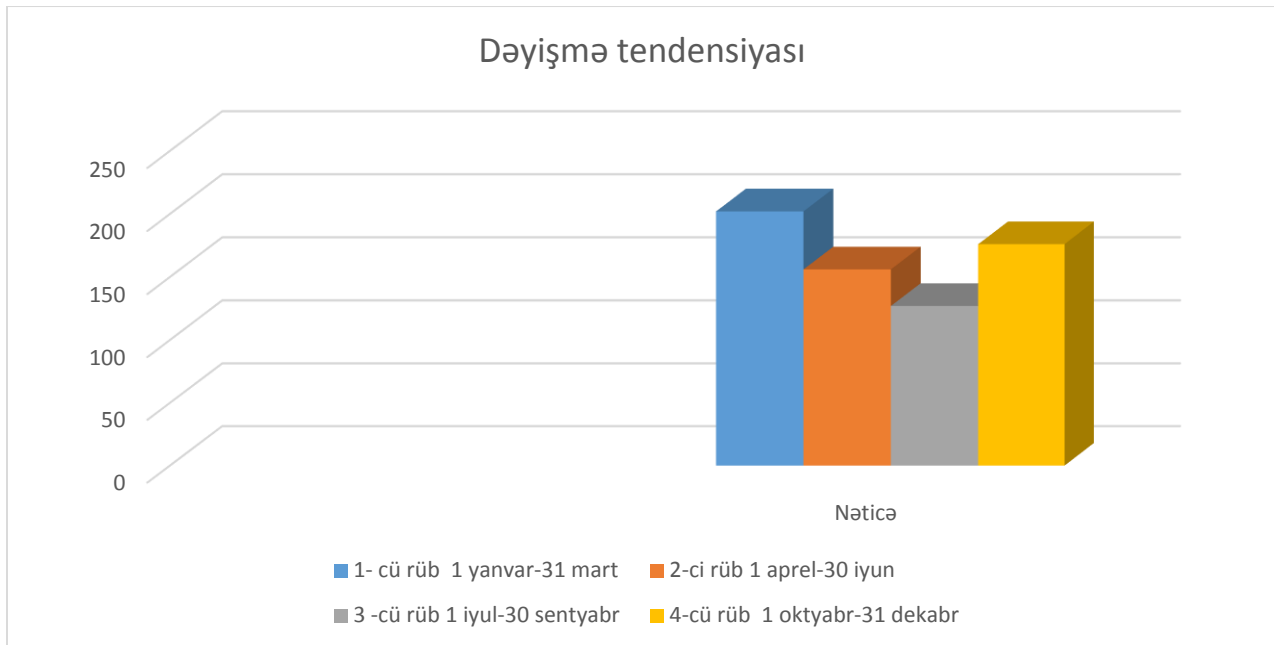
2015-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
Ərizə	5	7	13
Şikayət	45	26	45
Sorğu	14	10	10
Təklif		1	
<b>Nəticə</b>	<b>64</b>	<b>44</b>	<b>68</b>

	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
<b>Nəticə</b>	<b>64</b>	<b>44</b>	<b>68</b>



**2015-ci ilin ümumi nəticəsi**

Rüblük nəticə 2015-ci il				
Rüb	1- cü rüb 1 yanvar-31 mart	2-ci rüb 1 aprel-30 iyun	3 -cü rüb 1 iyul-30 sentyabr	4-cü rüb 1 oktyabr-31 dekabr
Nəticə	202	156	127	176



**Katiblik şöbəsinin müdiri,  
İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri v.i.e.,  
Satılma və texniki təminat şöbəsinin müdiri v.i.e.  
Rəşad İbrahimov**

