

**İCMAL**

01 yanvar 2016 - 31 mart 2016

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən  
2016-cı ilin 1-ci rübündə qeydiyyatda alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2016-cı ilin 1-ci rübündə (1 yanvar- 31 mart 2016-cı il tarixlərdə) qeydiyyatda alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2016-cı ilin 1-ci rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **187** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **119**-u şikayət, **37**-i ərizə, **28**-i sorğu və **3**-ü təklif kimi qeydiyyatda alınmışdır.

Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (73 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (56 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (41 əd.), elektron poçt (10 əd.) və şəxsi görüşdə (7 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatda başlamışdır.

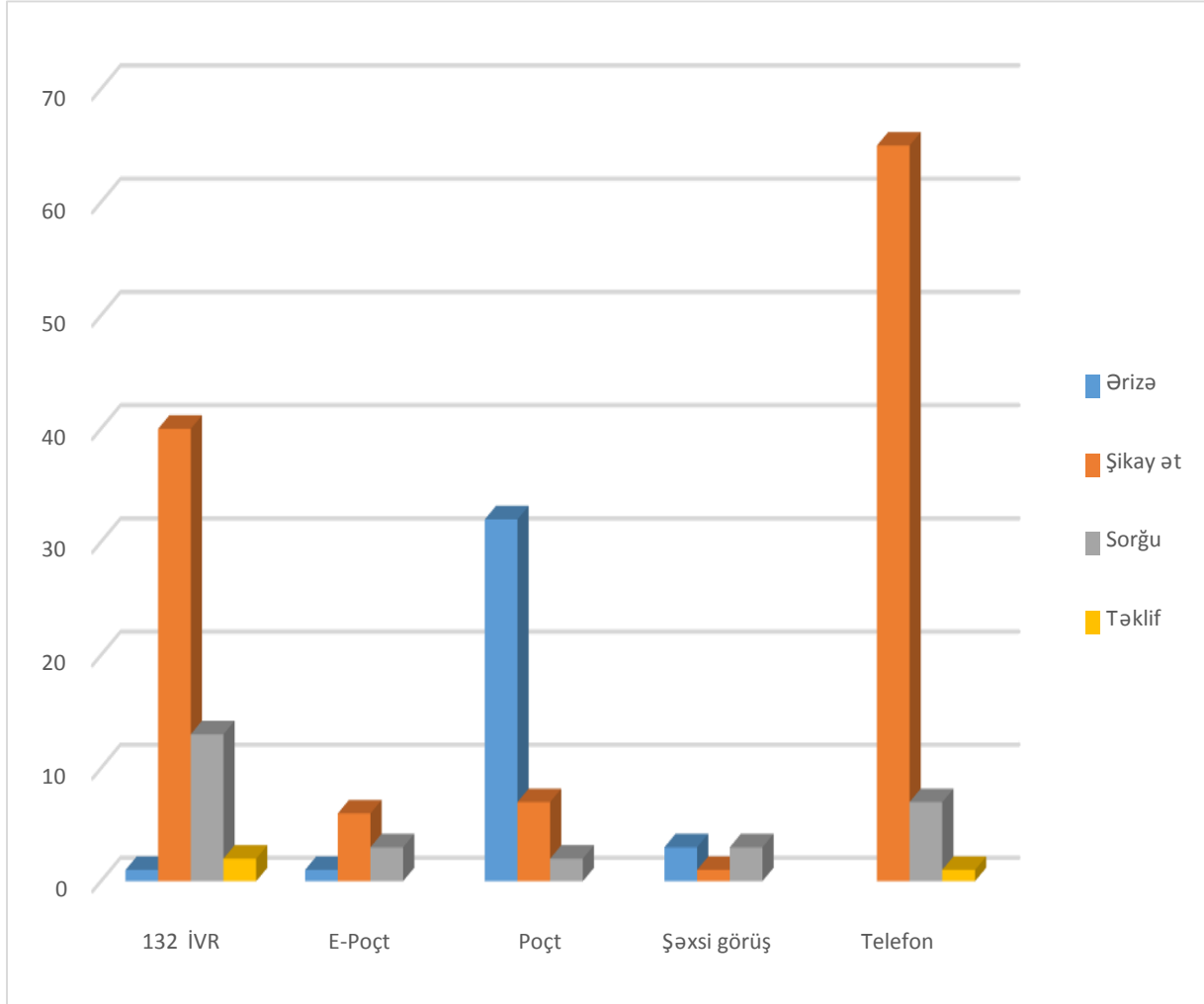
Məlumat üçün bildiririk ki, müraciətlərin əksəriyyəti, yəni **66 %-nin əsaslı olduğu** müəyyən olunmuşdur. (Pozulmuş hüquqların bərpası və ya Bank xidmətlərinin Mərkəzi Bankın müəyyən etdiyi, o cümlədən bank daxili qaydalara uyğun göstərilməməsi ilə əlaqədar daxil olmuş müraciətlər "əsaslı", digər müraciətlər isə "əsassız" kateqoriyasına aid edilir).

Ətraflı məlumatlar icmalın excel hesabat formasında əksini tapıb.

**Təqdimetmə vasitələri**

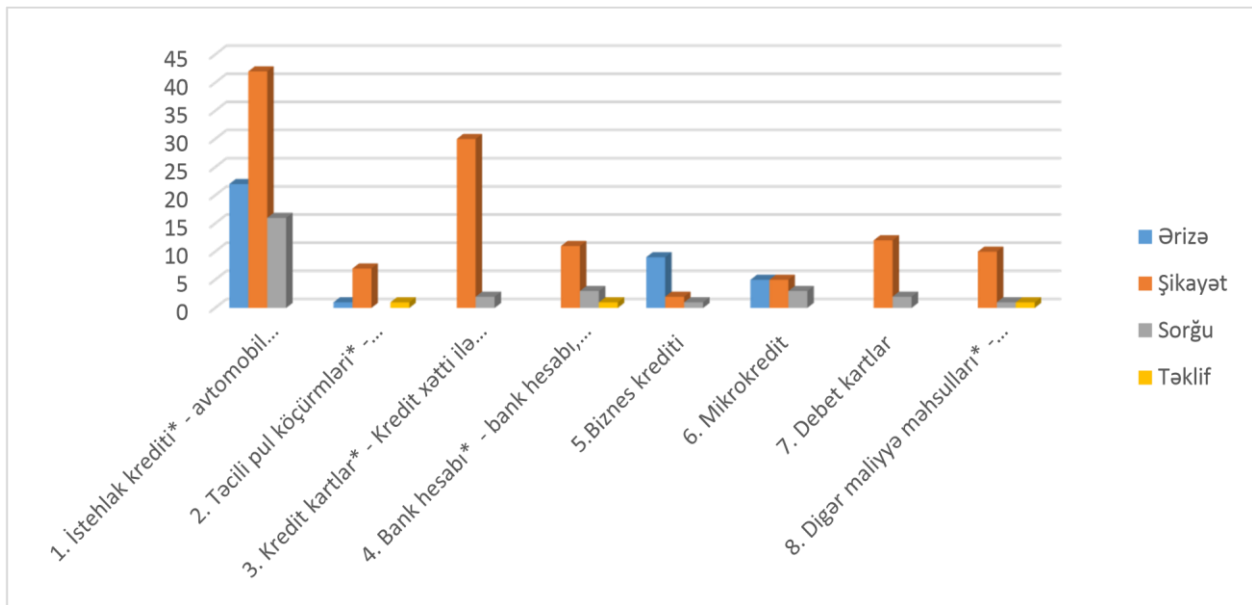
Təqdimetmə vasitəsi	Müraciətin növü					
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi nəticə
132 İVR		1	40	13	2	56
E-Poçt		1	6	3		10
Poçt		32	7	2		41
Şəxsi görüş		3	1	3		7
Telefon			65	7	1	73
Ümumi nəticə		37	119	28	3	187

### Təqdim etmə vasitələri



**Xidmət növü**

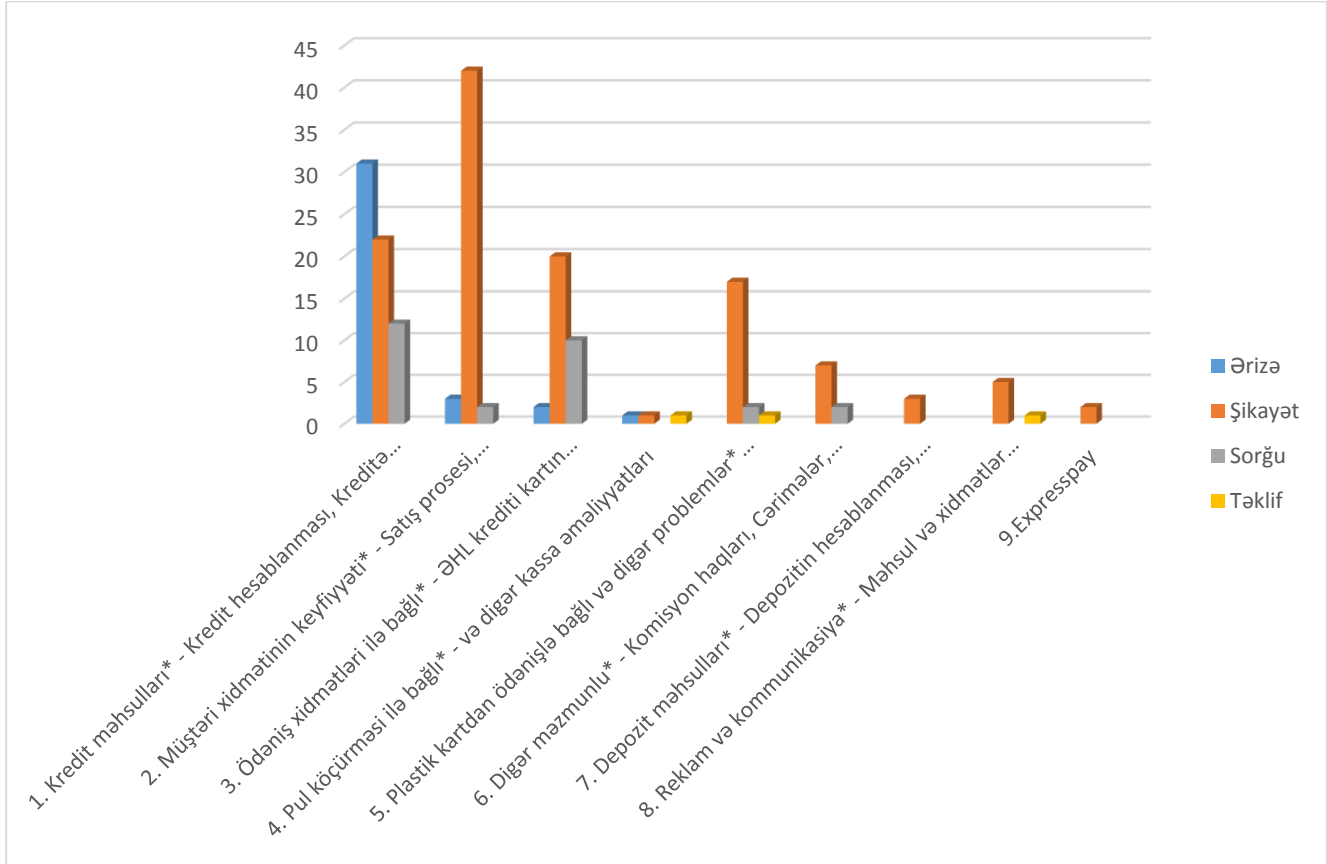
Xidmət növü	Qısa məzmun	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
		Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kateqoriyalar, ƏHL		22	42	16		80
2. Təcili pul köçürmləri* - valyuta dəyişmə		1	7		1	9
3. Kredit kartlar* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.			30	2		32
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti			11	3	1	15
5. Biznes krediti		9	2	1		12
6. Mikrokredit		5	5	3		13
7. Debet kartlar			12	2		14
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti			10	1	1	12
<b>Ümumi nəticə</b>		<b>37</b>	<b>119</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>187</b>



**Müraciətin tipi**

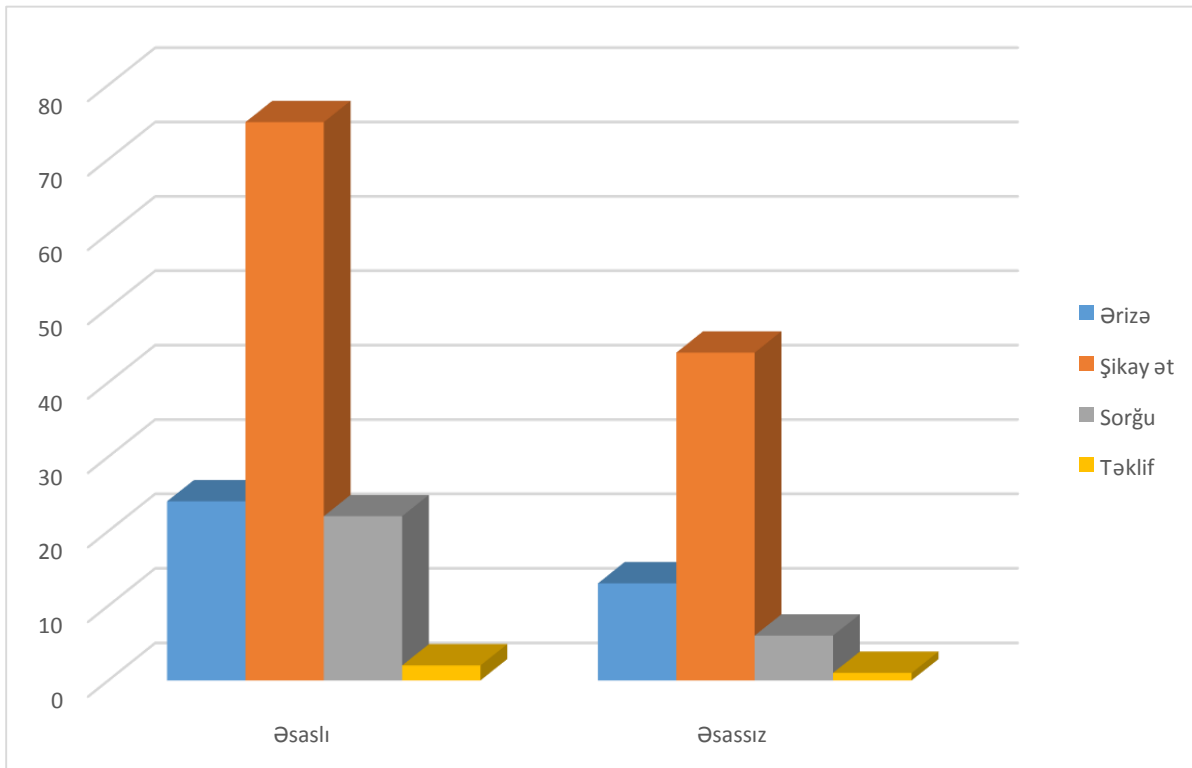
Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
		Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kredite güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr		31	22	12		65
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı		3	42	2		47
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri		2	20	10		32
4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları		1	1		1	3
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı			17	2	1	20
6. Digər məzmunlu* - Komissiya haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanma xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.			7	2		9
7. Depozit məhsulları* - Depozitin hesablanması, Depozitin qaytarılması			3			3
8. Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam			5		1	6
9. Expresspay			2			2
<b>Ümumi nəticə</b>		<b>37</b>	<b>119</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>187</b>

## Müraciətin tipi



**Yekun nəticə**

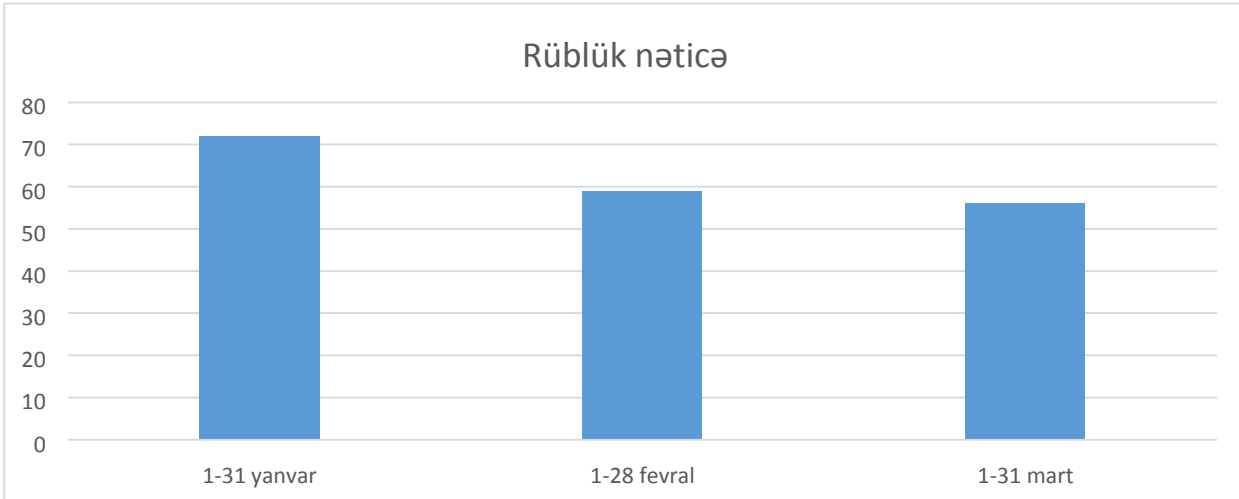
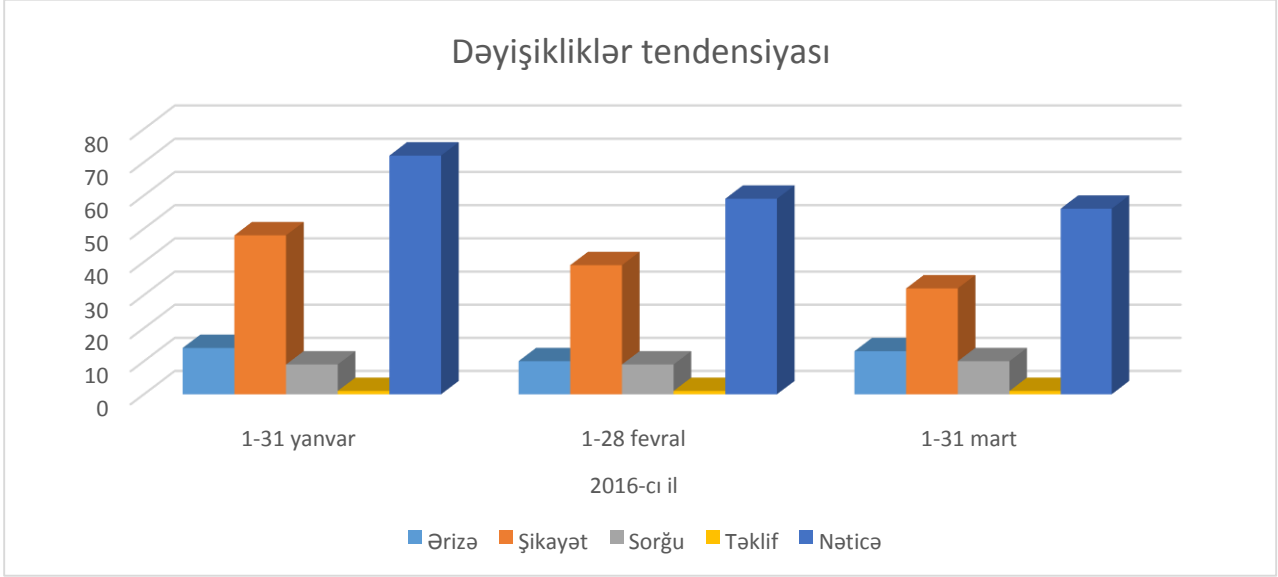
Yekun nəticə		Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif		
Əsaslı		24	75	22	2	123	
Əsassız		13	44	6	1	64	
Ümumi nəticə		37	119	28	3	187	



**Dəyişikliklər tendensiyası**

2016-cı il				
Təqdimetmə vasitələri	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart	
Ərizə		14	10	13
Şikayət		48	39	32
Sorğu		9	9	10
Təklif		1	1	1
<b>Nəticə</b>		<b>72</b>	<b>59</b>	<b>56</b>

2016-cı il	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart	
Nəticə		72	59	56
<b>Ümumi rüblük nəticə</b>				<b>187</b>



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