



2022
III RÜB HESABATI

BAKI 2022



- 2022-ci ilin 3-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **558** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **444-ü** şikayət, **9-u** ərizə (şikayət), **7-si** ərizə (sorgu), **4-ü** sorgu və **94-ü** təklif kimi qeydiyyatı alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (512 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (16 əd.), bankın rəsmi saytı (4 əd.), Şəxsi görüş (1 əd.), Facebook səhifəsi (6 əd.), filial (3 əd.), poçt AR MB (11 əd.), poçt (vətəndaş) (2 əd.), poçt (digər qurumlar) (1 əd.) və Sosial şəbəkə (Instagram) (3 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatı başlamışdır.
- Daxil olan şikayətlərin **58.33 %-nin (259 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).

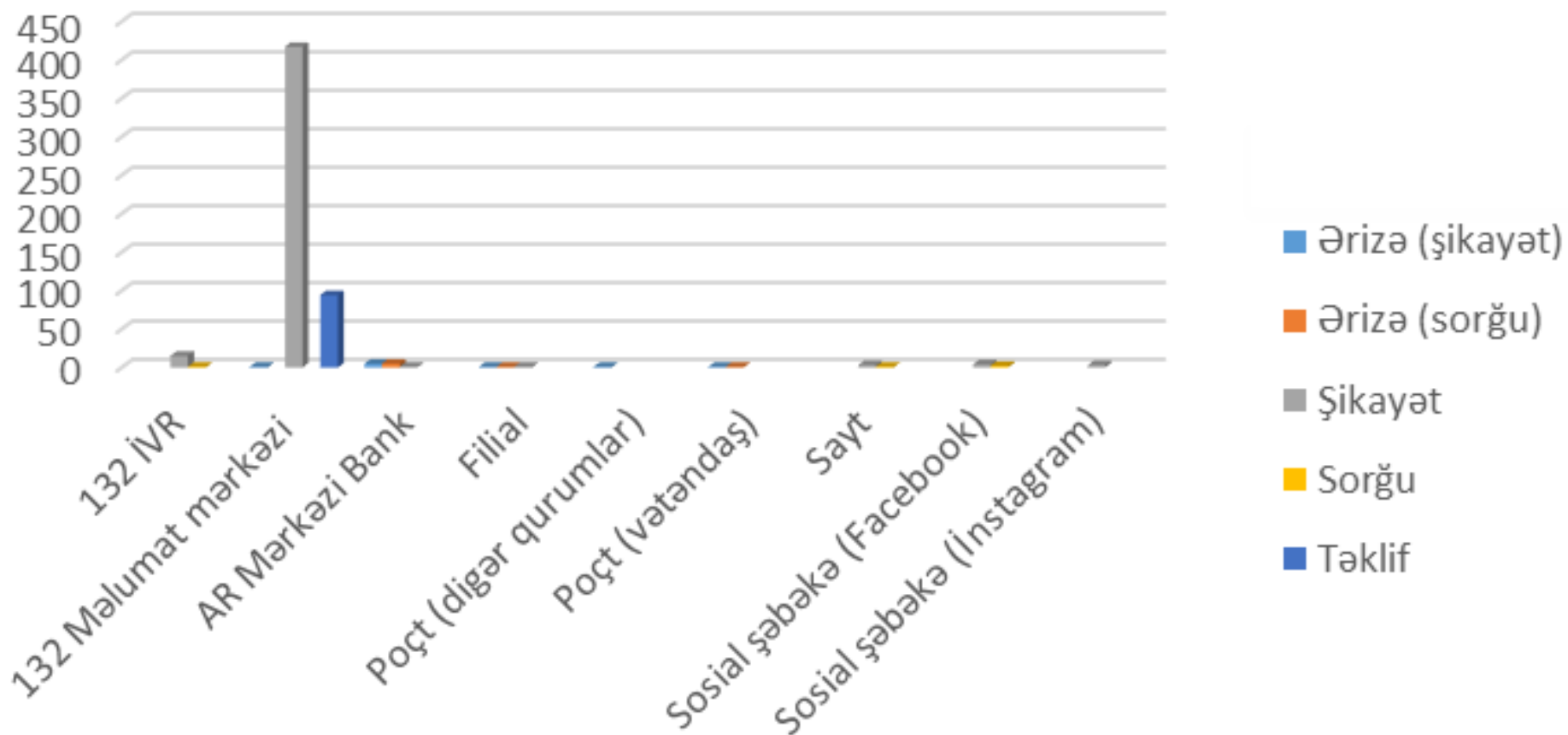


TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				15	1		16
132 Məlumat mərkəzi	1			417		94	512
AR Mərkəzi Bank	5	5		1			11
E-Poçt							
Filial	1	1		1			3
Poçt (digər qurumlar)	1						1
Poçt (vətəndaş)	1	1					2
Sayt				3	1		4
Sosial şəbəkə (Facebook)				4	2		6
Sosial şəbəkə (Instagram)				3			3
Şəxsi görüş							
Ümumi	9	7		444	4	94	558



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ



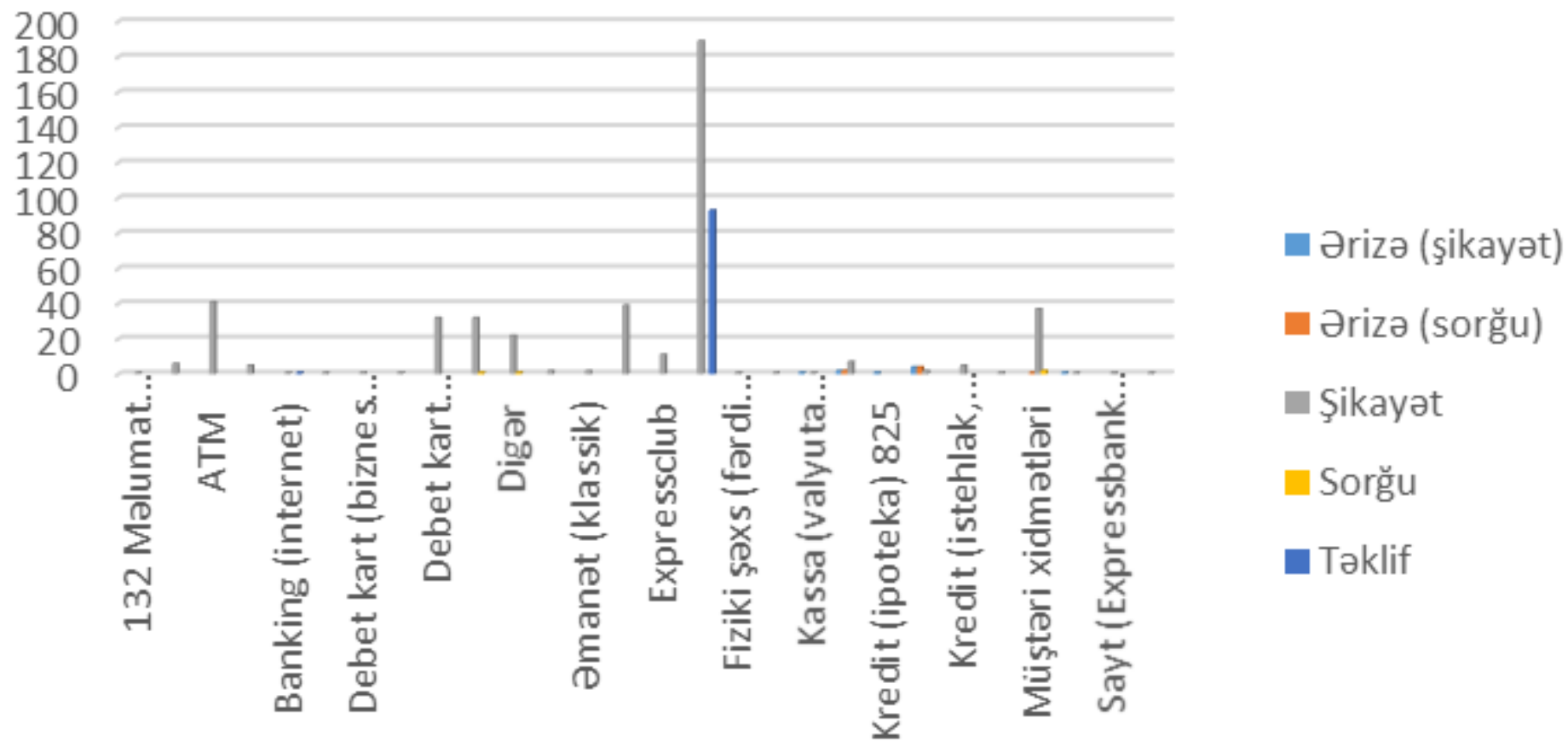


XİDMƏT NÖVÜ

Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi				1			1
Apple Pay				6			6
ATM				41			41
Bank hesabı				5			5
Debet kart (biznes maaş kartı)				1			1
Debet kart (biznes)				1			1
Debet kart (expresso)				32			32
Debet kart (visa)				32	1		33
Banking (internet)				1	1		2
Banking (mobil)				1			1
Digər				22	1		23
Emanat				2			2
Əmanət (klassik)				2			2
Express24				39			39
Expressclub				11			11
Expresspay				189		93	282
Hesablaşma kassa xidmətləri				1			1
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)				1			1
Kassa (valyuta mübadiləsi)	1			1			2
Kredit (digər)	2	2		7			11
Kredit (istehlak, asan) 804	4	4		2			10
Kredit (istehlak, expresso) 897				5			5
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				1			1
Kredit (ipoteka) 825	1						1
Müştəri xidmətləri		1		37	2		40
Pul köçürmələri (zolotaya korona)	1			1			2
Sosial şəbəkə (Facebook)				4	2		6
Sosial şəbəkə (Instagram)				3			3
Ümumi	12	10		422	12	62	518



XİDMƏT NÖVÜ





MÜRACİƏTİN TİPİ

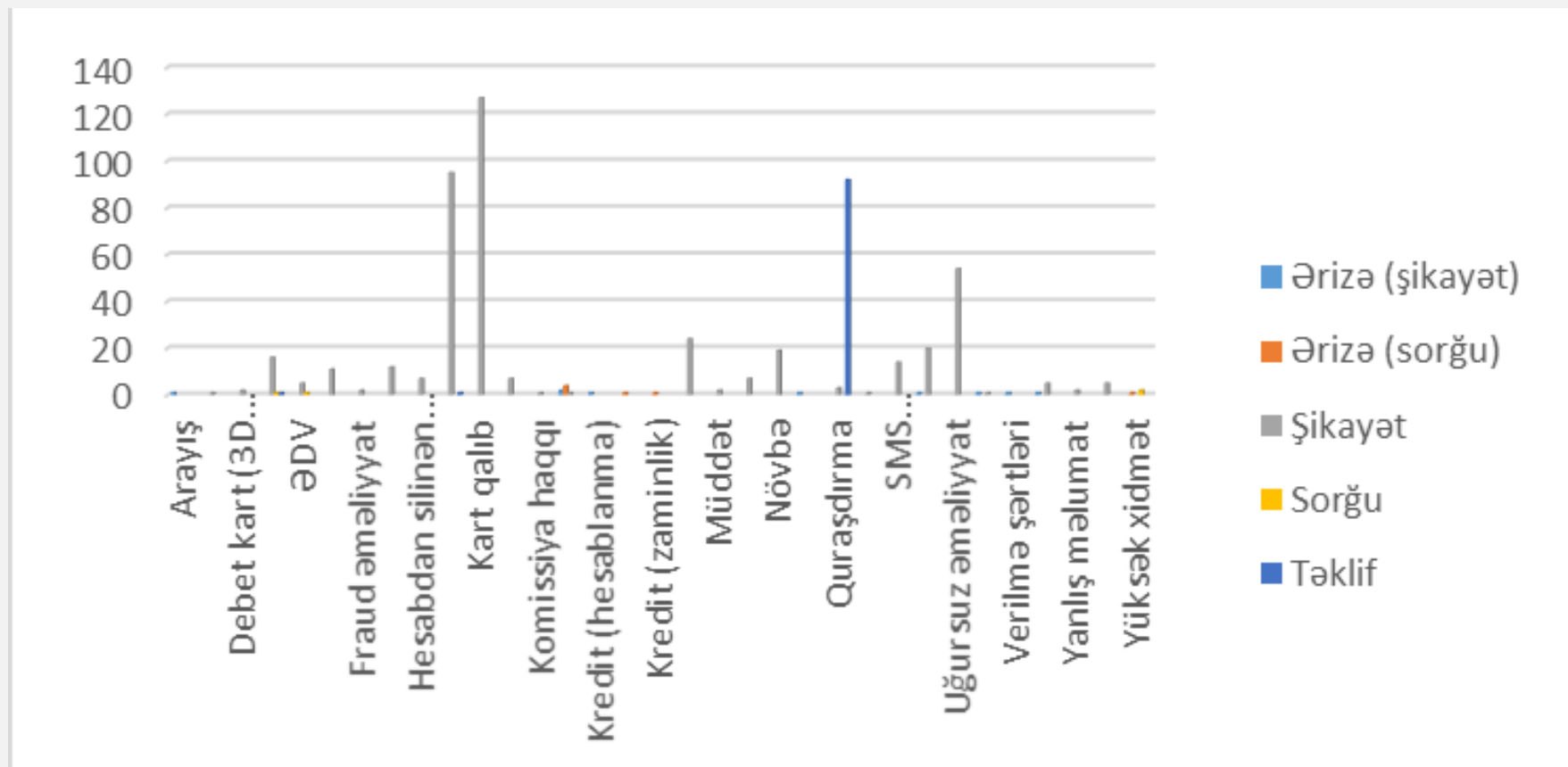
Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Arayış	1						1
Bloklaşdırılmış vəsait				1			1
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				2			2
Digər				16	1	1	18
ƏDV				5	1		6
Expressclub (cashback)				11			11
Fraud əməliyyat				2			2
Hesaba keçməyən vəsait				12			12
Hesabdan silinən vəsait				7			7
İnkassasiya				95		1	96
Kart qalıb				127			127
Kobudluq				7			7
Komissiya haqqı				1			1
Kredit (güzəşt)	2	4		1			7
Kredit (hesablanma)	1						1
Kredit (restrukturizasiya)		1					1
Kredit (zaminlik)		1					1
Məlumat əks olunmur				24			24



Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Müddət				2			2
Natamam xidmət				7			7
Növbə				19			19
Ödəniş	1						1
Quraşdırma				3		92	95
Şərtlər				1			1
SMS məlumatlandırma				14			14
Texniki problem	1			20			21
Uğursuz əməliyyat				54			54
Valyuta	1			1			2
Verilmə şərtləri	1						1
Xidmətə imtina	1			5			6
Yanlış məlumat				2			2
Yanlış xidmət				5			5
Yüksək xidmət		1			2		3
Ümumi nəticə	9	7		444	4	94	558

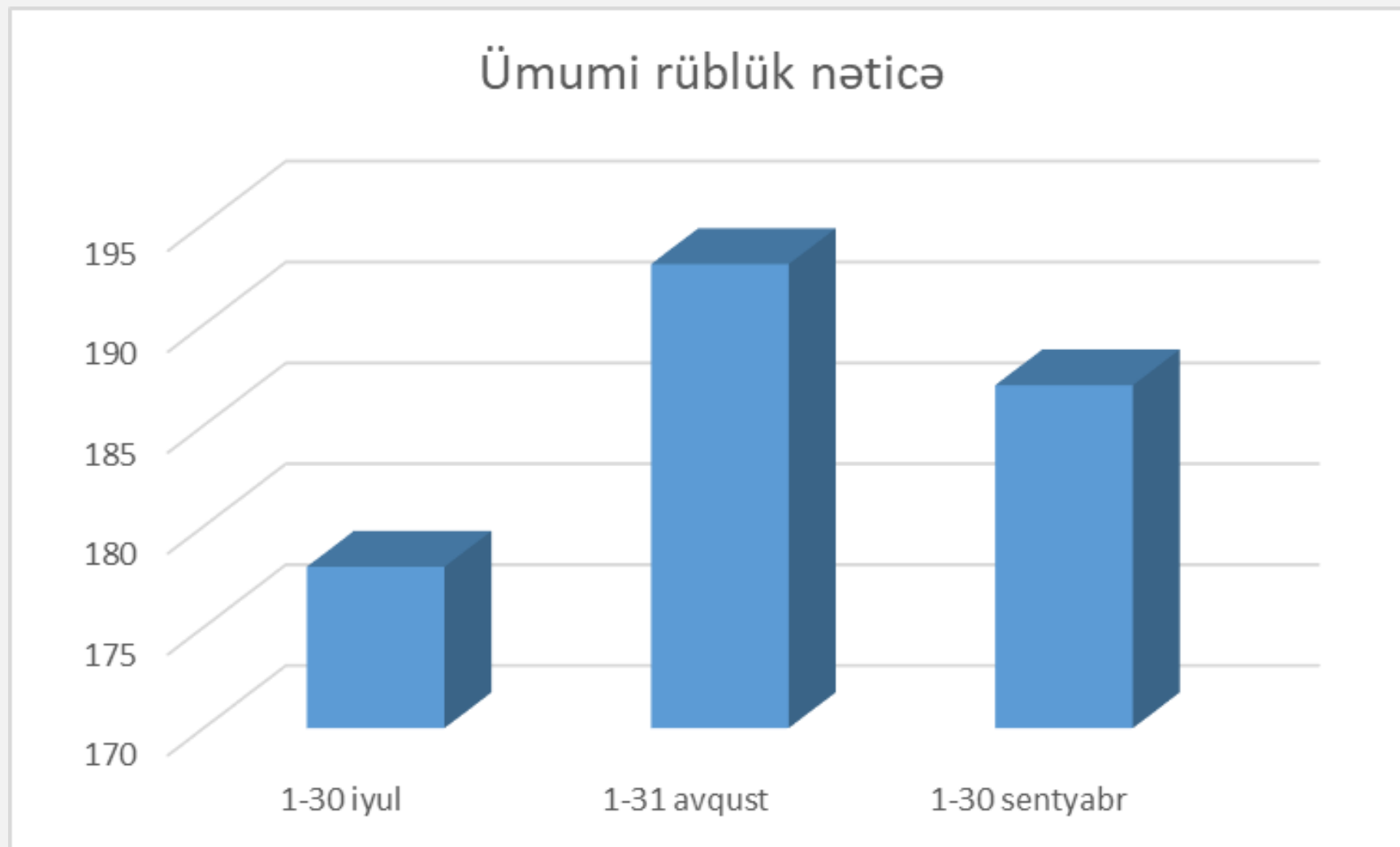


MÜRACİƏTİN TİPİ





ÜMUMİ RÜBLÜK NƏTİCƏ





ÜMUMİ RÜBLÜK NƏTİCƏ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	1			258	1	1	261
Əsassız	8	7		186	3	93	297
Ümumi	9	7		444	4	94	558

2022-ci ilin III rübü			
Qısa məzmun	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ərizə (şikayət)	2	3	4
Ərizə (sorğu)		2	5
Şikayət	147	151	146
Sorğu		3	1
Təklif	29	34	31
Ümumi	178	193	184



TƏŞƏKKÜR EDİRİK!