

## İCMAL

01 iyul 2017 - 30 sentyabr 2017

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən  
2017-ci ilin 3-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2017-ci ilin 3-cü rübündə (01 iyul 2017 - 30 sentyabr 2017-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2017-ci ilin 3-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **366** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **290**-ı şikayət, **30**-u ərizə, **21**-i sorğu və **25**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

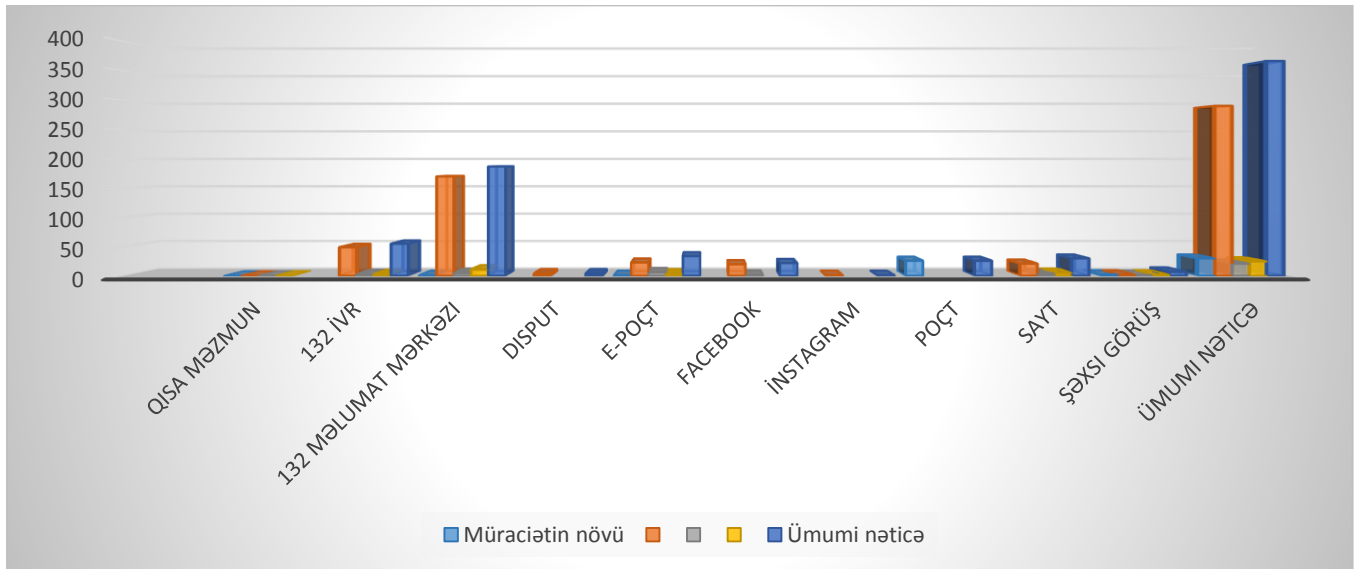
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (187 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (55 əd.), disput (4 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (26 əd.), elektron poçt (34 əd.), bankın rəsmi saytı (30 əd.), Facebook səhifəsi (22 əd.), Instagram (1 əd.) və şəxsi görüşdə (7ə.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **26 %-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.

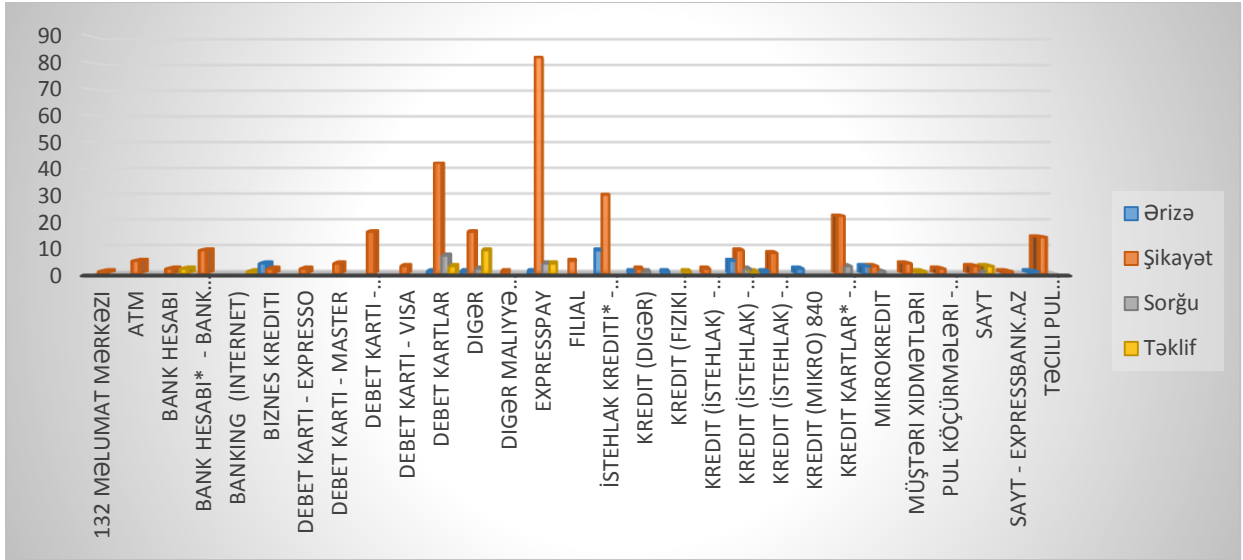
## Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü				Ümumi nəticə	
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu		Təklif
132 İVR			49	3	3	55
132 Məlumat mərkəzi	1		170	5	11	187
Disput			4			4
E-Poçt	1		23	6	4	34
Facebook			20	2		22
İnstagram			1			1
Poçt		26				26
Sayt			21	4	5	30
Şəxsi görüş		2	2	1	2	7
<b>Ümumi nəticə</b>		<b>30</b>	<b>290</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>366</b>



## Xidmət növü

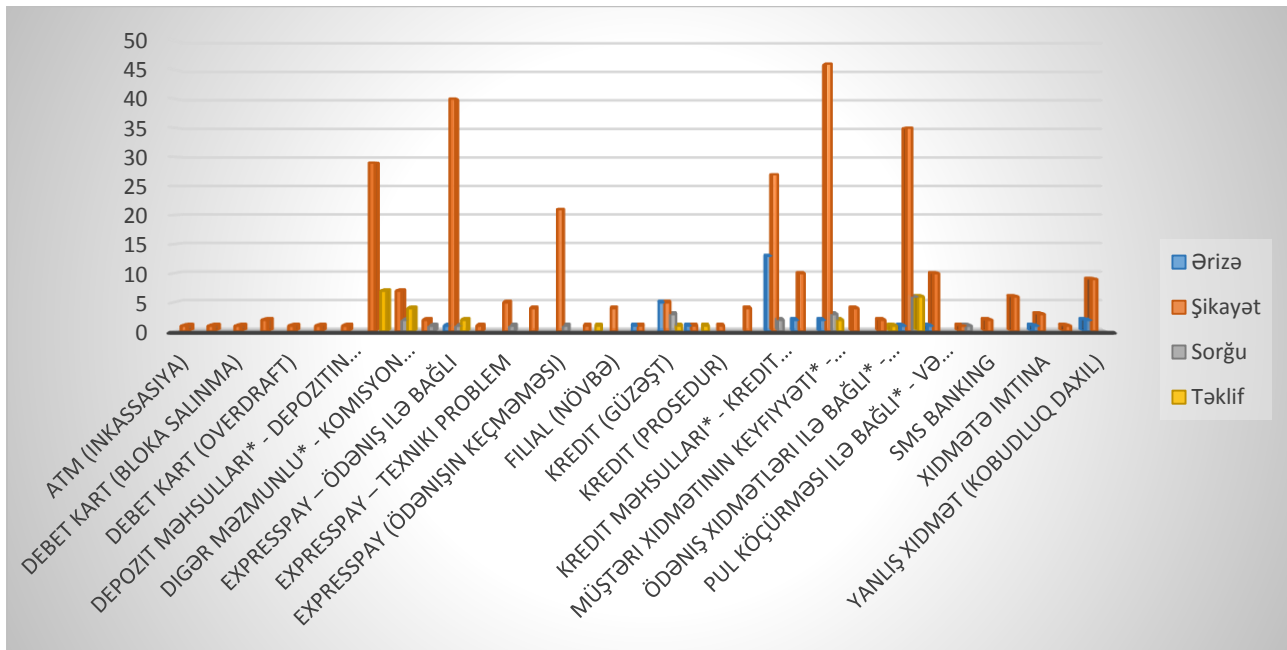
Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1.132 Məlumat mərkəzi		1			1
2. ATM		5			5
3. Bank hesabı		2		2	4
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti		9			9
5. Banking (internet)				1	1
6. Biznes krediti	4	2			6
7. Debet kartı - Espresso		2			2
8. Debet kartı - Master		4			4
9. Debet kartı - Portmanat Espresso		16			16
10. Debet kartı - Visa		3			3
11. Debet kartlar	1	42	7	4	54
12. Digər	1	16	2	9	28
13. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti		1			1
14. Expresspay	1	82	4	4	91
15. Filial		5			5
16. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kategoriyalar, ƏHL	9	30			39
17. Kredit (Digər)	1	2	1		4
18. Kredit (Fiziki şəxslərə biznes) 850	1			1	2
19. Kredit (İstehlak) - Espresso 897		2			2
20. Kredit (İstehlak) - Asan 804	5	9	2	1	17
21. Kredit (İstehlak) - Smile 892 & 893	1	8			9
22. Kredit (Mikro) 840	2				2
23. Kredit kartları* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.		22	3		25
24. Mikrokredit	3	3	1		7
25. Müştəri xidmətləri		4		1	5
26. Pul köçürmələri - Lider		2			2
27. Sayt		3	1	2	6
28. Sayt - Expressbank.az		1			1
29. Təcili pul köçürmələri* - valyuta dəyişmə	1	14			15
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>30</b>	<b>290</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>366</b>



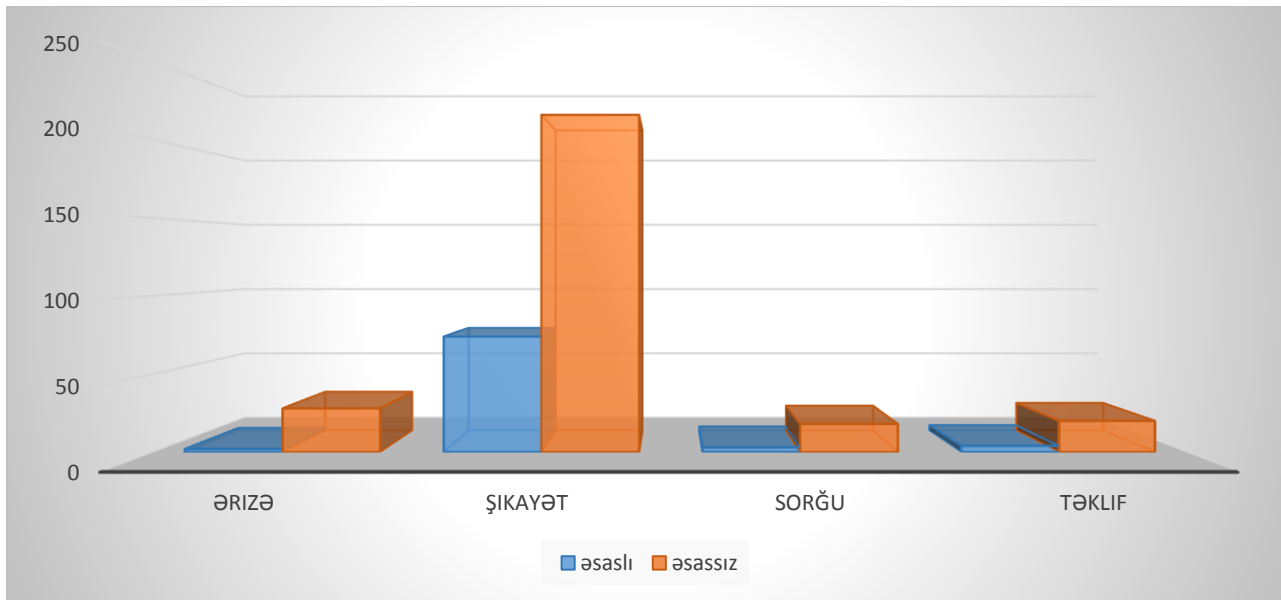
## Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Qısa məzmun					
ATM (inkassasiya)		1			1
ATM (kart qalıb)		1			1
Debet kart (bloka salınma)		1			1
Debet kart (Chargeback)		2			2
Debet kart (Overdraft)		1			1
Debet kart (risk qrupu)		1			1
Depozit məhsulları* - Depozitin hesablanması, Depozitin qaytarılması		1			1
Digər		29		7	36
Digər məzmunlu* - Komissiya haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanc xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.		7	2	4	12
Expresspay		2	1		3
Expresspay – ödəniş ilə bağlı	1	40	1	2	44
Expresspay - quraşdırma ilə bağlı		1			1
Expresspay – texniki problem		5	1		6
Expresspay (İnkassasiya)		4			4
Expresspay (Ödənişin keçməməsi)		21	1		22
Expresspay (quraşdırma)		1		1	2
Filial (növbə)		4			4
Kredit (girov predmeti)	1	1			2
Kredit (güzəşt)	5	5	3	1	14
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	1	1		1	3
Kredit (prosedur)		1			1
Kredit (verilmə şərtləri)		4			4
Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr	13	27	2		42
Məhkəmə, icra işləri	2	10			12
Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı	2	46	3	2	53
Natamam xidmət		4			4
Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri		2		1	3
Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı	1	35	6	6	48
Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları	1	10			11
Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam		1	1		2
SMS Banking		2			2
Texniki problem		6			6

<b>Xidmətə imtina</b>	<b>1</b>	<b>3</b>			<b>4</b>
<b>Yanlış məlumat</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>Yanlış xidmət (kobudluq daxil)</b>	<b>2</b>	<b>9</b>			<b>11</b>
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>30</b>	<b>290</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>366</b>

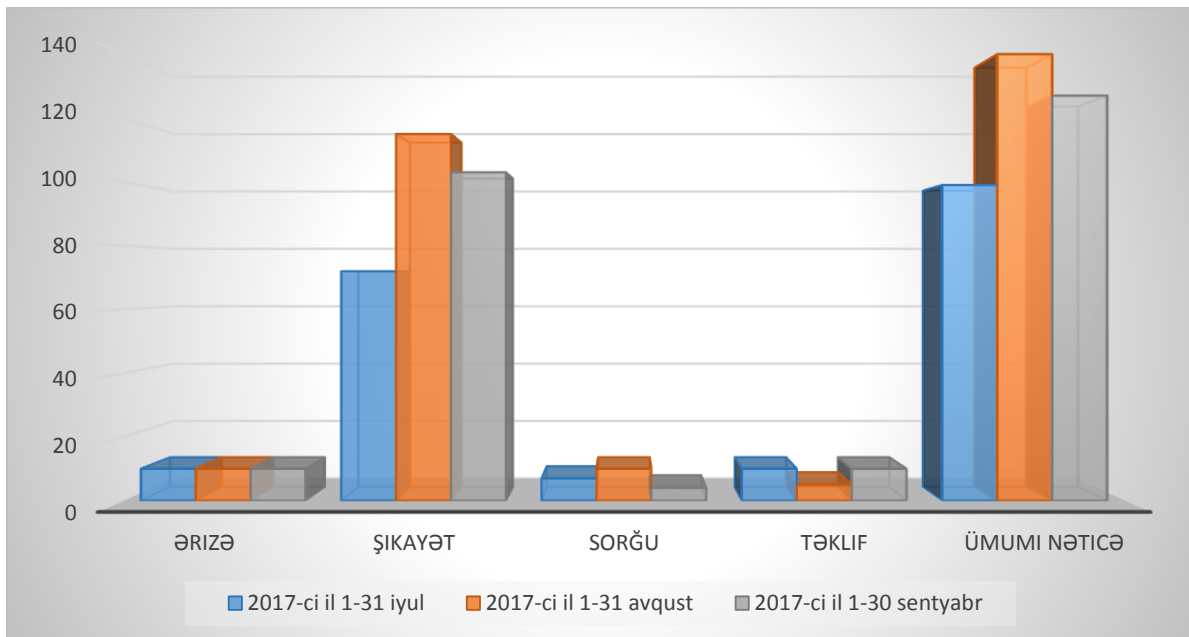


Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	2	74	3	4	83
Əsassız	28	216	18	31	283
Ümumi nəticə	30	290	21	25	366



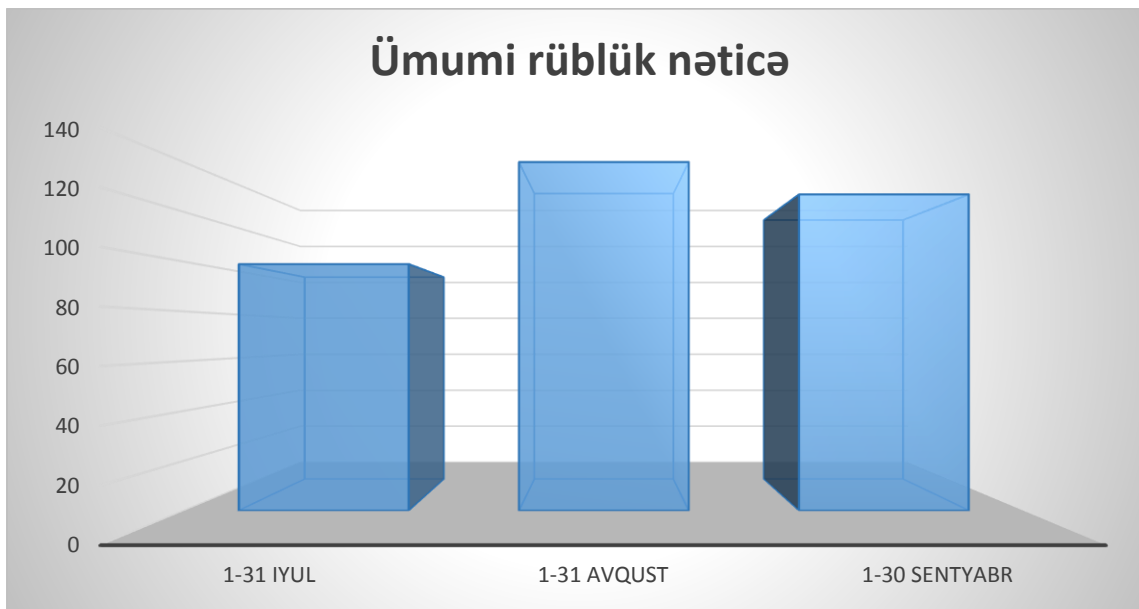
**Dəyişikliklər tendensiyası**

2017-ci il			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ərizə	10	10	10
Şikayət	72	115	103
Sorğu	7	10	4
Təklif	10	5	10
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>99</b>	<b>140</b>	<b>127</b>





2017-cı il	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ümumi rüblük nəticə	99	140	127



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