

## İCMAL

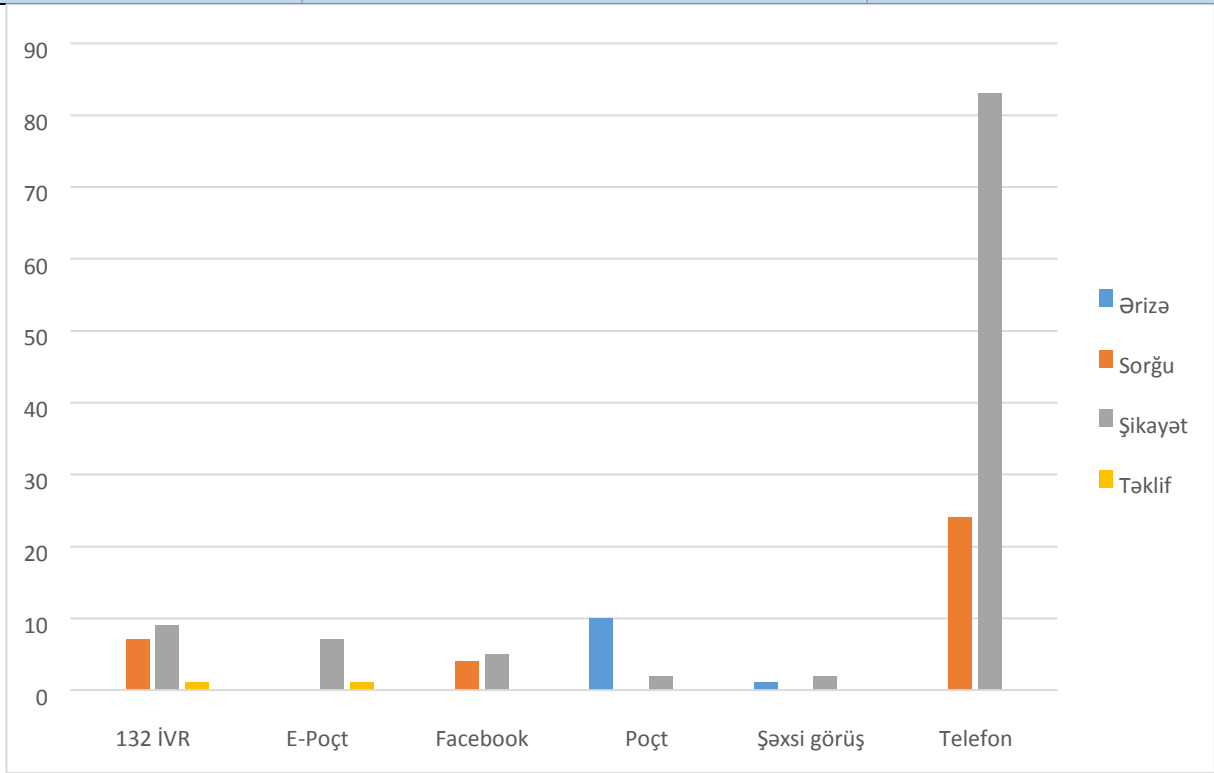
1 Aprel 2015 – 30 iyun 2015

2015-ci ilin ikinci rübündə Expressbank ASC-yə istehlakçılar tərəfindən İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə **156** müraciət daxil olmuşdur. Bu müraciətlərdən 108-i şikayət, 35-i sorğu, 11-i ərizə və 2-i təklif kimi qeydiyyatda alınmışdır. Müraciətlərin 68,6 %-i Məlumat Mərkəzi, 10,9 %-i 132 İnteraktiv Bələdçi, 7,7%- poçt, 5,7% "facebook" sosial şəbəkədən, digərləri isə şəxsi görüş, e-poçt vasitəsilə daxil olmuşdur. 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 2-ci rübündə müraciətlərdən 80%-i əsaslı olduğu müəyyən olunmuşdur.

### Təqdimetmə vasitələri

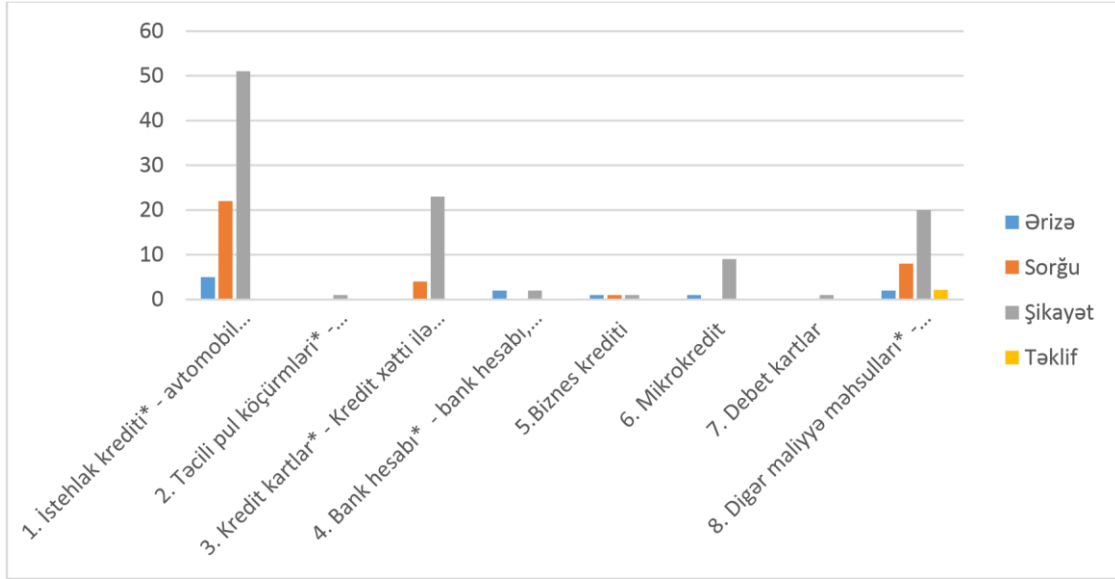
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü				
	Ərizə	Sorğu	Şikayət	Təklif	Ümumi nəticə
132 İVR		7	9	1	17
E-Poçt			7	1	8
Facebook		4	5		9
Poçt	10		2		12

<b>Şəxsi görüş</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
<b>Telefon</b>	<b>24</b>	<b>83</b>	<b>107</b>		
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>108</b>	<b>2</b>	<b>156</b>



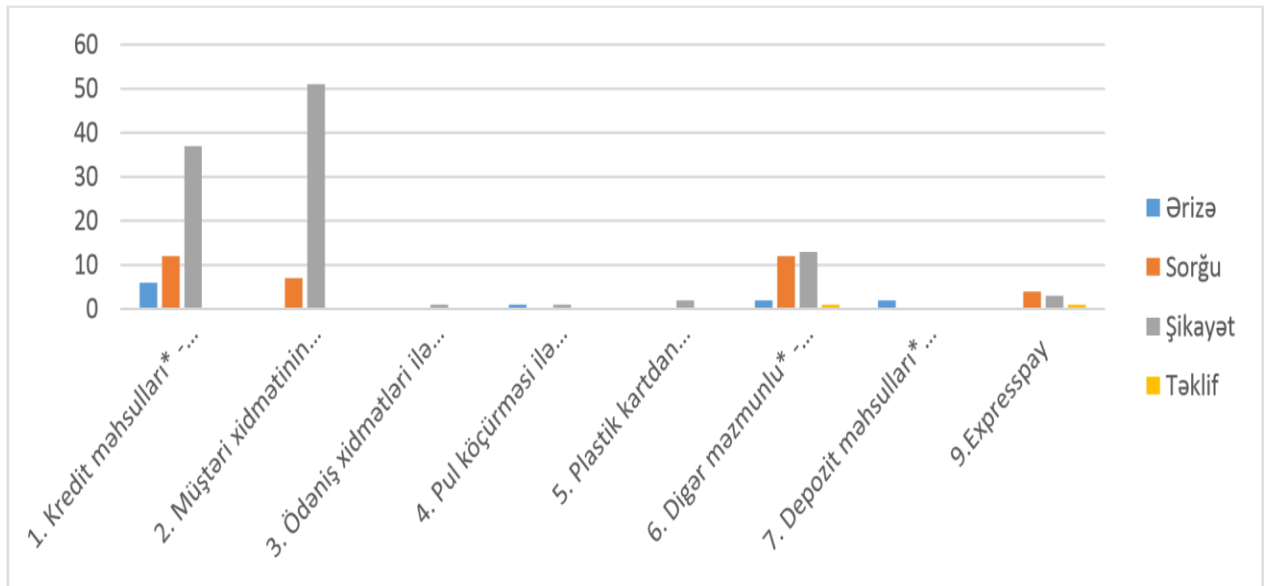
**Xidmətin növü**

Xidmətin növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Sorğu	Şikayət	Təklif	
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kateqoriyalar, ƏHL	5	22	51		78
2. Təcili pul köçürmələri* - valyuta dəyişmə			1		1
3. Kredit kartları* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.		4	23		27
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti	2		2		4
5. Biznes krediti	1	1	1		3
6. Mikrokredit	1		9		10
7. Debet kartlar			1		1
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti	2	8	20	2	32
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>108</b>	<b>2</b>	<b>156</b>



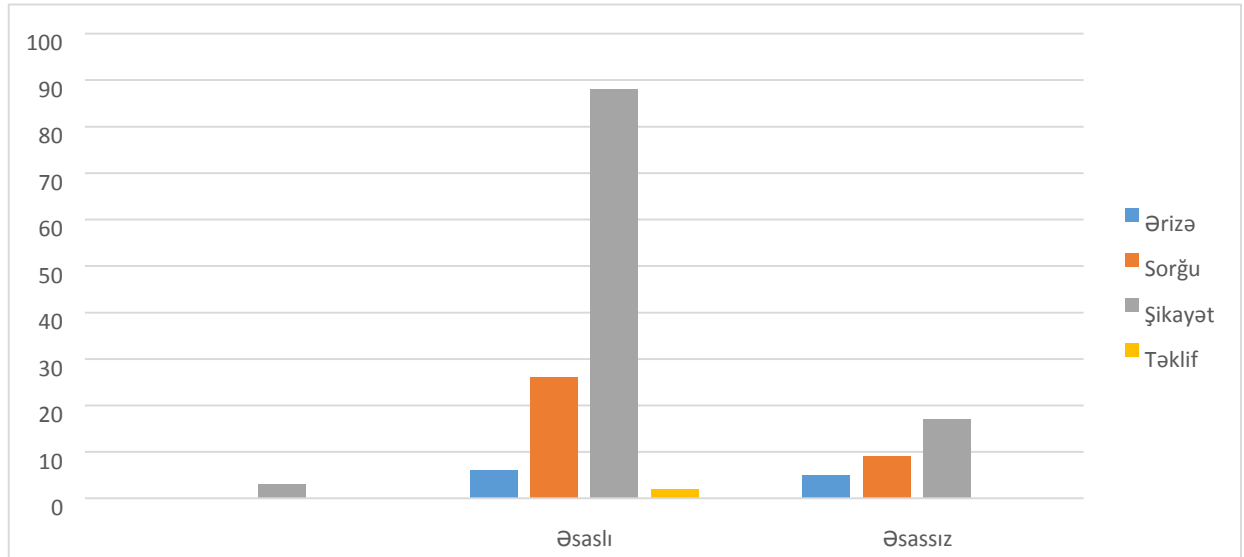
## Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü			
	Ərizə	Sorğu	Şikayət	Ümumi nəticə
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr	6	12	37	55
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı		7	51	58
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri		1		1
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		2		2
6. Digər məzmunlu* - Komissiya haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanma xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.	2	12	13	28
7. Depozit məhsulları* - Depozitin hesablanması, Depozitin qaytarılması	2			2
9.Expresspay		4	3	8
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>108</b>	<b>156</b>



## Yekun nəticə

Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Sorğu	Şikayət	Təklif	
Əsaslı			3		3
	6	26	88	2	122
Əsassız	5	9	17		31
Ümumi nəticə	11	35	108	2	156



**Dəyişikliklər tendensiyası**

Təqdimetmə vasitələri	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ərizə	4	3	4
Şikayət	51	31	26
Sorğu	17	9	9
Təklif	2		
<b>Nəticə</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>39</b>

Təqdimetmə vasitələri	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
<b>Nəticə</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>39</b>



