

İCMAL

01 oktyabr 2020 – 31 dekabr 2020

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2020-ci ilin 4-cü rübündə qeydiyyatı alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMS) tərəfindən 2020-ci ilin 4-cü rübündə (01 oktyabr 2020 - 31 dekabr 2020-ci il tarixlərdə) qeydiyyatı alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabat.

2020-ci ilin 4-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMS-nə **816** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **709-u** şikayət, **2-si** ərizə (şikayət), **10-u** ərizə (sorgu), **20-i** sorgu və **65-i** təklif kimi qeydiyyatı alınmışdır.

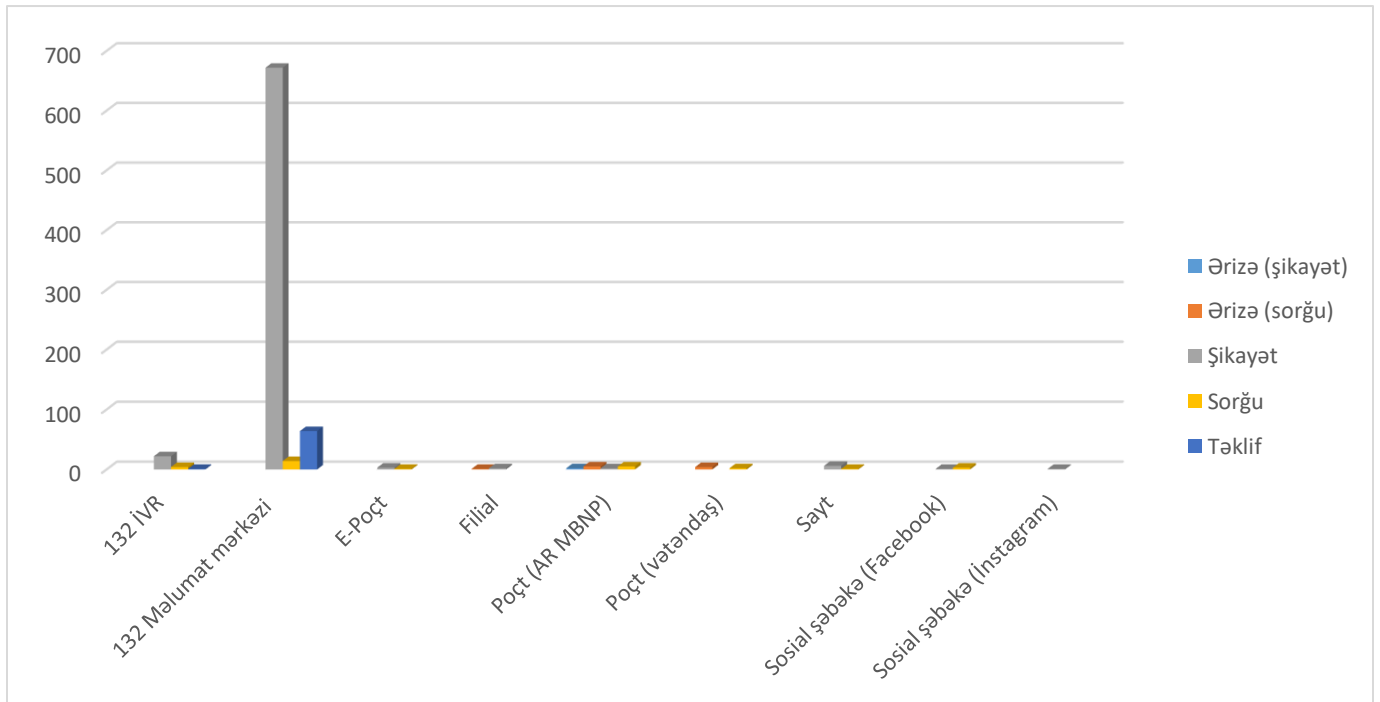
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (750 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (27 əd.), digər sorgu və şikayətlər isə poçt (6 əd.), elektron poçt (4 əd.), bankın rəsmi saytı (7 əd.), Facebook səhifəsi (4 əd.), filial (3 əd.), poçt AR MB (14 əd.) və Sosial şəbəkə (İnstagram) (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatı başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **48.42 %-nin (395 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).

Ətraflı məlumatlar icmalın excel hesabat formasında əksini tapıb.

Təqdimetmə vasitələri

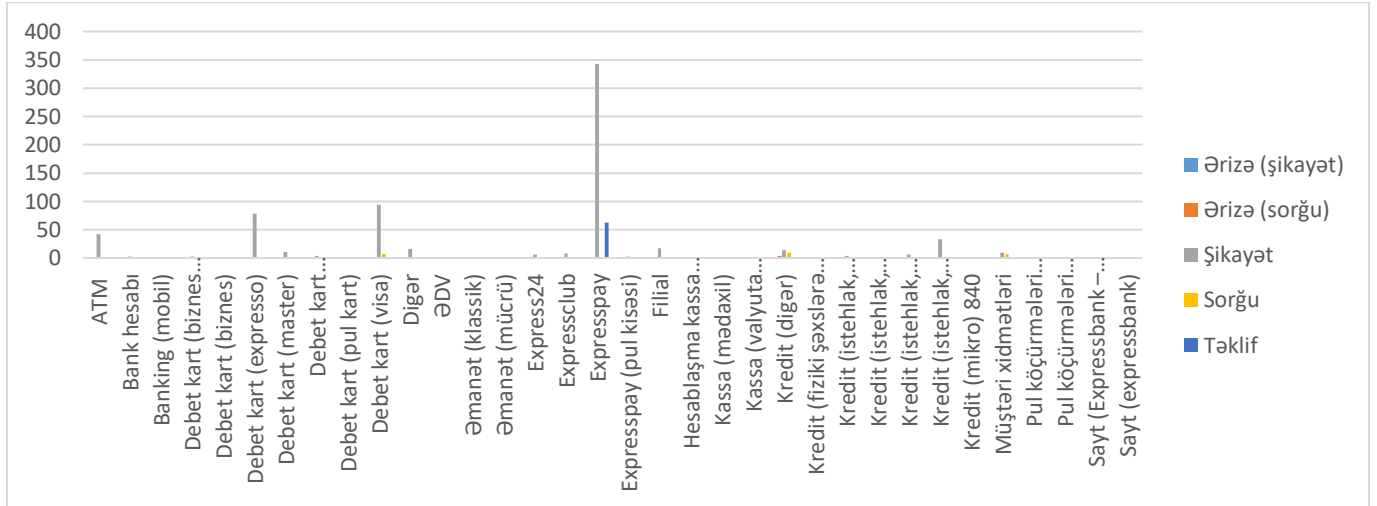
Yekun	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
Təqdimetmə vasitəsi	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR			22	4	1	27
132 Məlumat mərkəzi			672	14	64	750
E-Poçt			3	1		4
Filial		1	2			3
Poçt (AR MBNP)	2	5	2	5		14
Poçt (vətəndaş)		4		2		6
Sayt			6	1		7
Sosial şəbəkə (Facebook)			1	3		4
Sosial şəbəkə (Instagram)			1			1
Ümumi nəticə	2	10	709	30	65	816



Xidmət növü

Yekun	Müraciətin növü						
	Xidmət növü	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi məticə
ATM				42			42
Bank hesabı			1	3	1		5
Banking (mobil)				1	1		2
Debet kart (biznes maaş kartı)				3			3
Debet kart (biznes)				2			2
Debet kart (expresso)				78	2	1	81
Debet kart (master)				10			10
Debet kart (portmanat)				4			4
Debet kart (pul kart)				1			1
Debet kart (visa)		1		94	7		102
Digər			1	16			17
ƏDV					1		1
Əmanət (klassik)				1			1
Əmanət (mücrü)				1			1
Express24				6		1	7
Expressclub				8			8
Expresspay		1		343	1	62	407
Expresspay (pul kisəsi)				3			3
Filial				17			17
Hesablaşma kassa xidmətləri				2			2
Kassa (mədaxil)				1			1
Kassa (valyuta mübadiləsi)				1			1
Kredit (digər)			4	14	9	1	28
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850			1				1
Kredit (istehlak, asan) 804			1	4			5
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820			1	1			2
Kredit (istehlak, expresso) 897				6			6
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				33			33
Kredit (mikro) 840			1				1
Müştəri xidmətləri				9	7		16
Pul köçürmələri (contact)				1			1

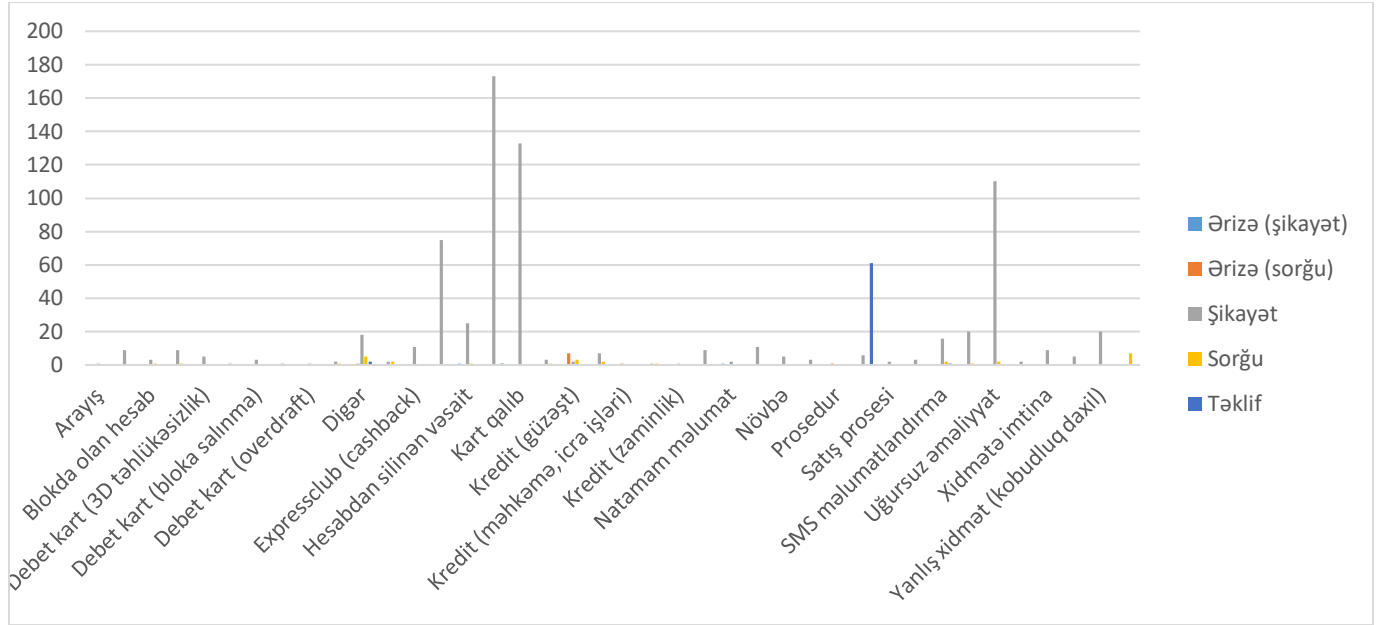
Pul köçürmələri (western union)			2			2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)			1	1		2
Sayt (expressbank)			1			1
Ümumi nəticə	2	10	709	30	65	816



Müraciətin tipi

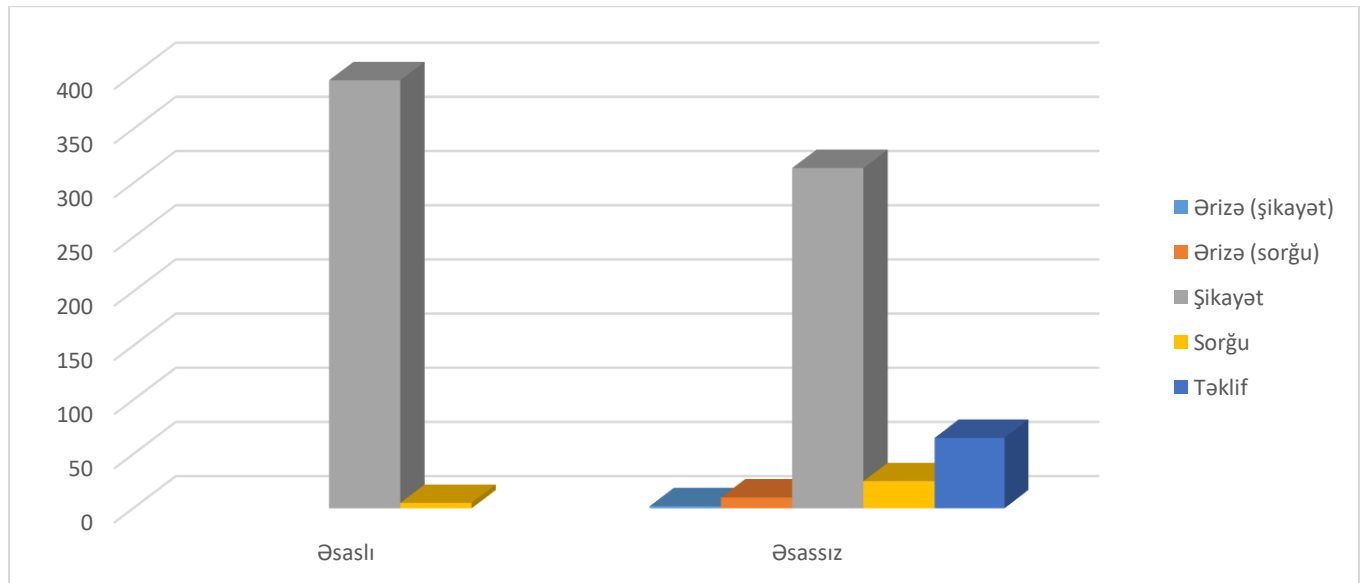
Yekun	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Müraciətin tipi və məzmunu	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	
Arayış				1		1
Balans uyğunsuzluğu				9		9
Blokda olan hesab				3	1	4
Bloklaşdırılmış vəsait				9	1	10
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				5		5
Debet kart (bərpa)				1		1
Debet kart (bloka salınma)				3		3
Debet kart (chargeback)				1		1
Debet kart (overdraft)				1		1
Debet kart (şən zərf)				2	1	3
Digər		1		18	5	26
ƏDV				2	2	4
Expressclub (cashback)				11		11

Hesaba keçməyən vəsait			75			75
Hesabdan silinən vəsait	1		25	1		27
İnkassasiya			173		1	174
Kart qalıb			133			133
Komissiya haqqı			3	1		4
Kredit (güzəşt)		7	2	3		12
Kredit (hesablanma)			7	2		9
Kredit (məhkəmə, icra işləri)		1				1
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)			1	1		2
Kredit (zəminlik)			1			1
Məlumat əks olunmur			9			9
Natamam məlumat	1		2			3
Natamam xidmət			11			11
Növbə			5			5
Ödəniş			3			3
Prosedur		1				1
Quraşdırma			6		61	67
Satış prosesi			2			2
SMS banking			3			3
SMS məlumatlandırma			16	2	1	19
Texniki problem			20	1		21
Uğursuz əməliyyat			110	2		112
Valyuta			2			2
Xidmətə imtina			9			9
Yanlış məlumat			5			5
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)			20			20
Yüksək xidmət				7		7
Ümumi nəticə	2	10	709	30	65	816



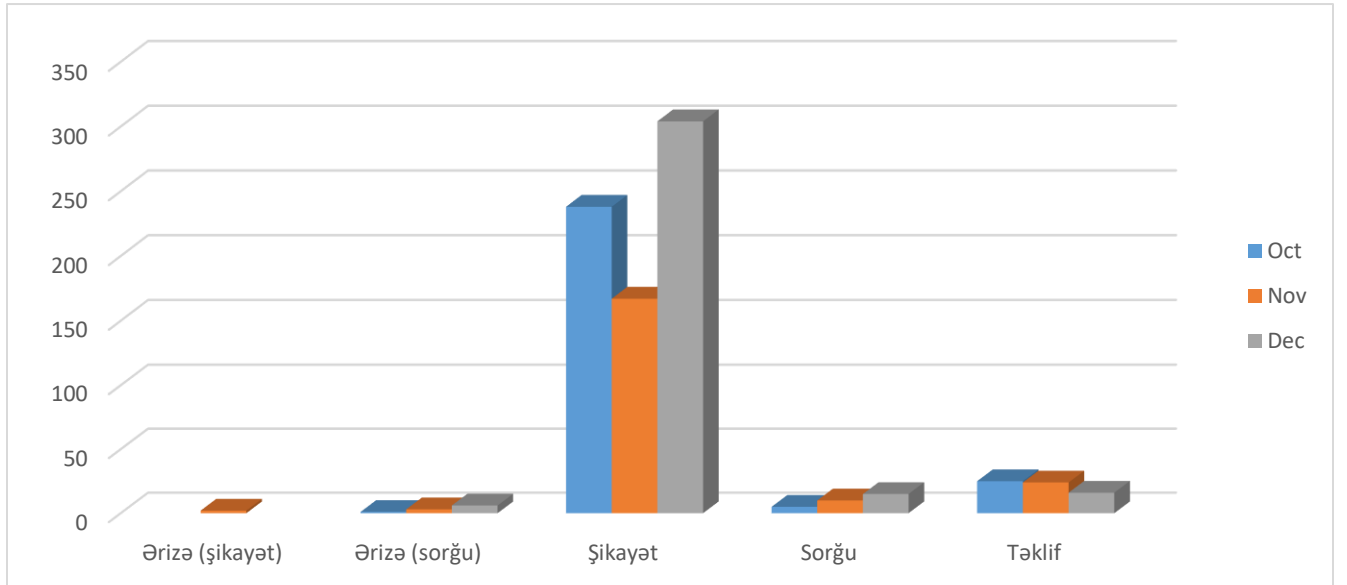
Yekun nəticə

Yekun	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı				395	5	400
Əsassız	2	10	314	25	65	416
Ümumi nəticə	2	10	709	30	65	816



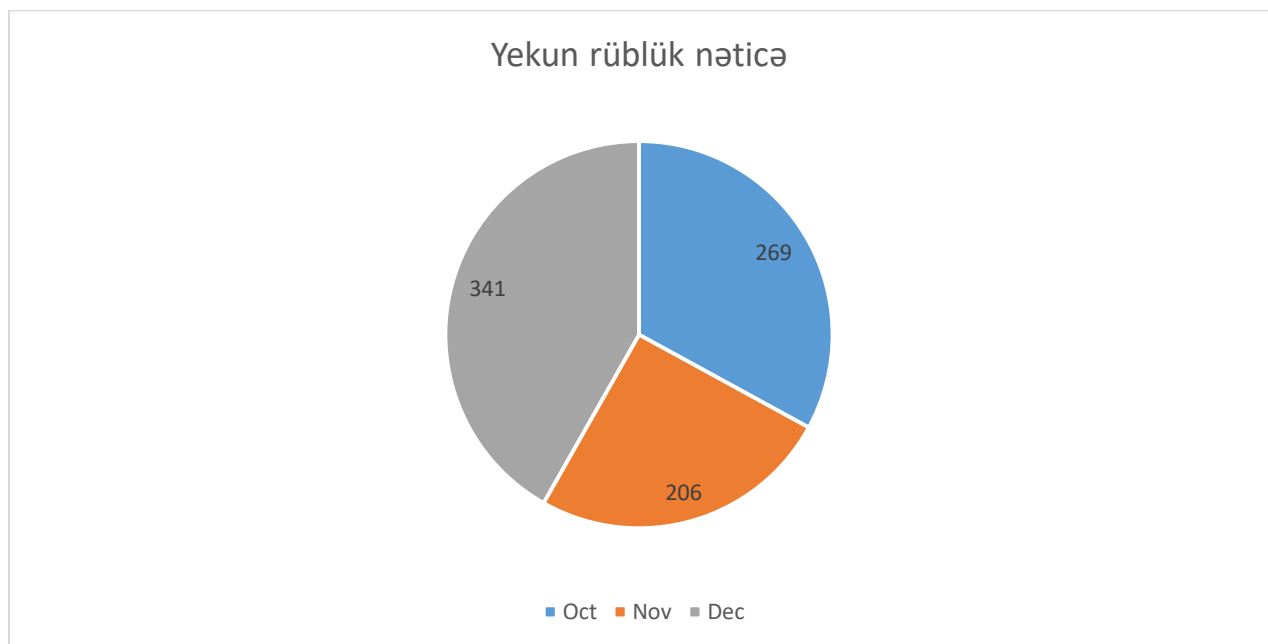
Dəyişikliklər tendensiyası

	01-31 oktyabr	01-30 noyabr	01-31 dekabr	Ümumi nəticə
Müraciətin növü				
Ərizə (şikayət)		2		2
Ərizə (sorğu)	1	3	6	10
Şikayət	238	167	304	709
Sorğu	5	10	15	30
Təklif	25	24	16	65
Ümumi nəticə	269	206	341	816



Yekun rüblük nəticə

Yekun rüblük nəticə				
	01-31 oktyabr	01-30 noyabr	01-31 dekabr	Ümumi nəticə
Ümumi nəticə	269	206	341	816



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri

Emin Nəzərov