

İCMAL

01 aprel 2019 - 30 iyun 2019

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2019-cu ilin 2-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2019-cu ilin 2-ci rübündə (01 aprel 2019 - 30 iyun 2019-cu il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2019-cu ilin 2-ci rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **1019** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **790**-i şikayət, **16**-sı ərizə (şikayət), **17**-si ərizə (sorgu), **3**-ü ərizə (təklif), **60**-ı sorgu və **133**-ü təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

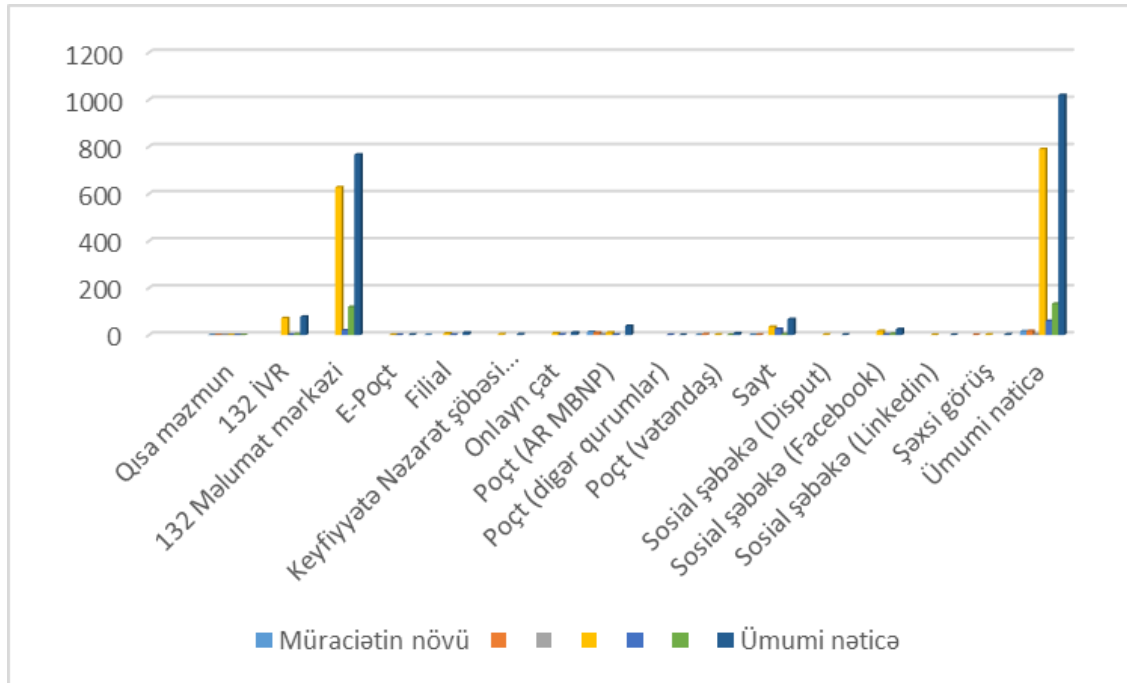
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (767 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (78 əd.), disput (2 əd.), digər sorgu və şikayətlər isə poçt (8 əd.), elektron poçt (2 əd.), bankın rəsmi saytı (68 əd.), Facebook səhifəsi (25 əd.), filial (10 əd.), onlayn çat (11 əd.), poçt AR MBNP (39 əd.), digər qurumlardan daxil olan poçt (1 əd.), Keyfiyyətə Nəzarət şöbəsi (4 əd.), LinkedIn (1 əd.) və Şəxsi görüş (3 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **26.55 %-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.

Təqdimmə vasitələri

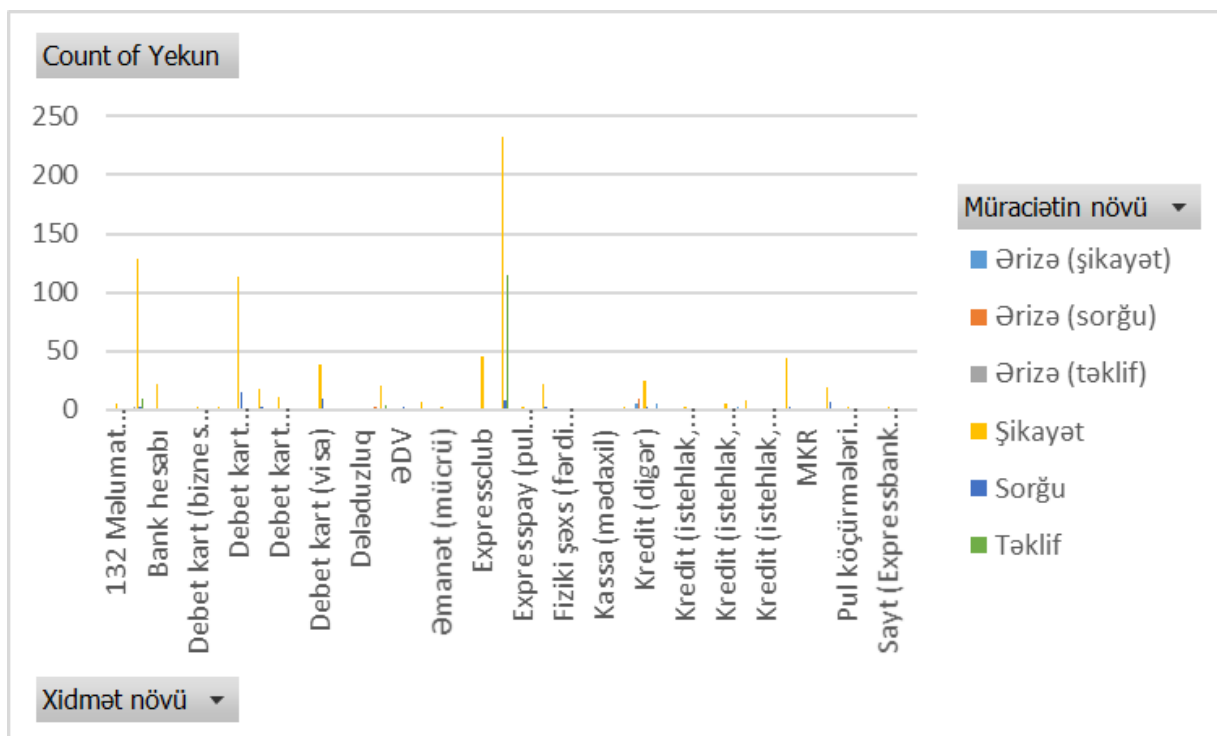
Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				72	2	4	78
132 Məlumat mərkəzi				628	20	119	767
E-Poçt				1	1		2
Filial	1			7	2		10
Keyfiyyətə Nəzarət şöbəsi (KNŞ)				4			4
Onlayn çat				8	3		11
Poçt (AR MBNP)	13	10	3	11	2		39
Poçt (digər qurumlar)					1		1
Poçt (vətəndaş)	1	4		2		1	8
Sayt	1	2		35	26	4	68
Sosial şəbəkə (Disput)				2			2
Sosial şəbəkə (Facebook)				17	3	5	25
Sosial şəbəkə (Linkedin)				1			1
Şəxsi görüş		1		2			3
Ümumi nəticə	16	17	3	790	60	133	1019



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi				5		1	6
ATM			3	128	2	10	143
Bank hesabı				22			22
Banking (internet)				1			1
Debet kart (biznes maaş kartı)				2			2
Debet kart (biznes)				3			3
Debet kart (expresso)				113	15	1	129
Debet kart (master)				17	3		20
Debet kart (portmanat)				11	1		12
Debet kart (pul kart)				1			1
Debet kart (visa)	1			39	10		50
Debet kartı (paymanat)				1			1
Dələduzluq					1		1
Digər		3		21	1	4	29
ƏDV					3		3
Əmanət (klassik)				6			6

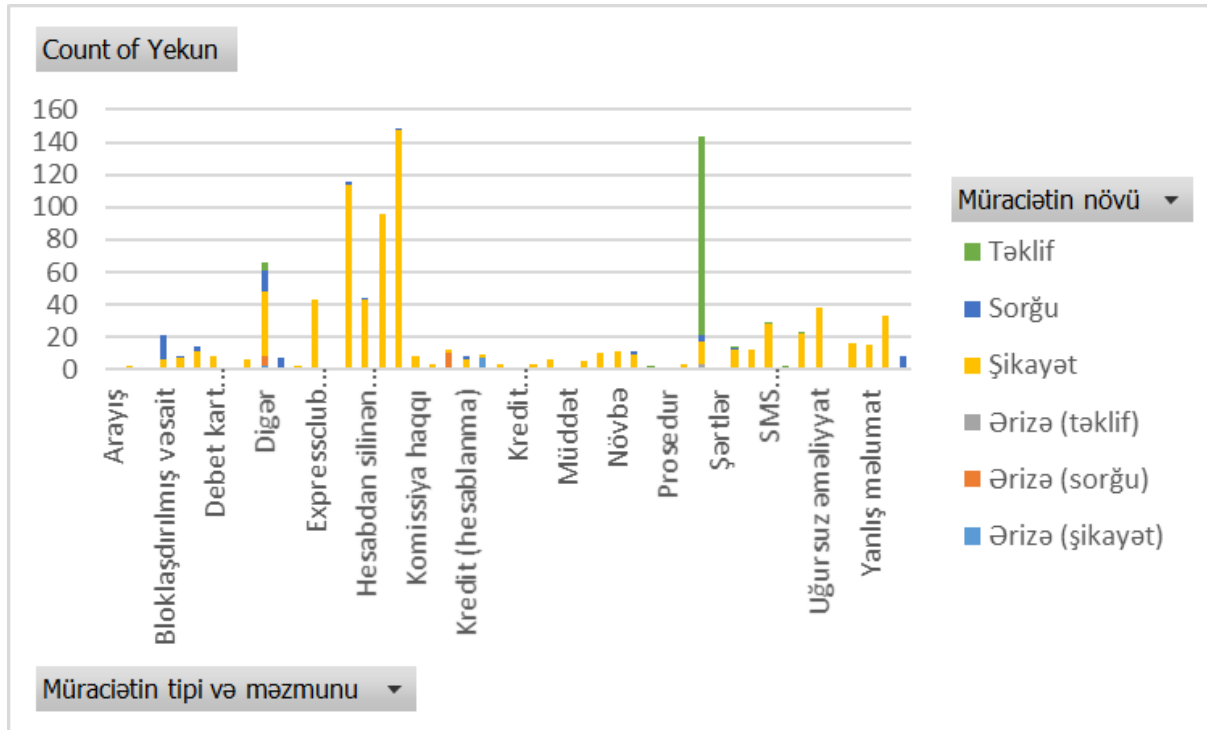
Əmanət (mücrü)				2			2
Express24				1		1	2
Expressclub				45	1		46
Expresspay				232	8	115	355
Expresspay (pul kisəsi)				2			2
Filial				22	2		24
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)				1			1
Hesabdan çıxarış				1	1		2
Kassa (mədaxil)				1			1
Kassa (valyuta mübadiləsi)				2			2
Kredit (digər)	5	9		25	2		41
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850	5						5
Kredit (istehlak, asan) 804	1	1		2			4
Kredit (istehlak, depozitə bağlı) 803				1			1
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820	1	1		5			7
Kredit (istehlak, expresso) 897	2			8			10
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805				1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893		1		44	3		48
MKR				1	1		2
Müştəri xidmətləri		1		19	6		26
Pul köçürmələri (western union)		1		2			3
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				1			1
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				2			2
Sayt (expressbank)	1					1	2
Ümumi nəticə	16	17	3	790	60	133	1019



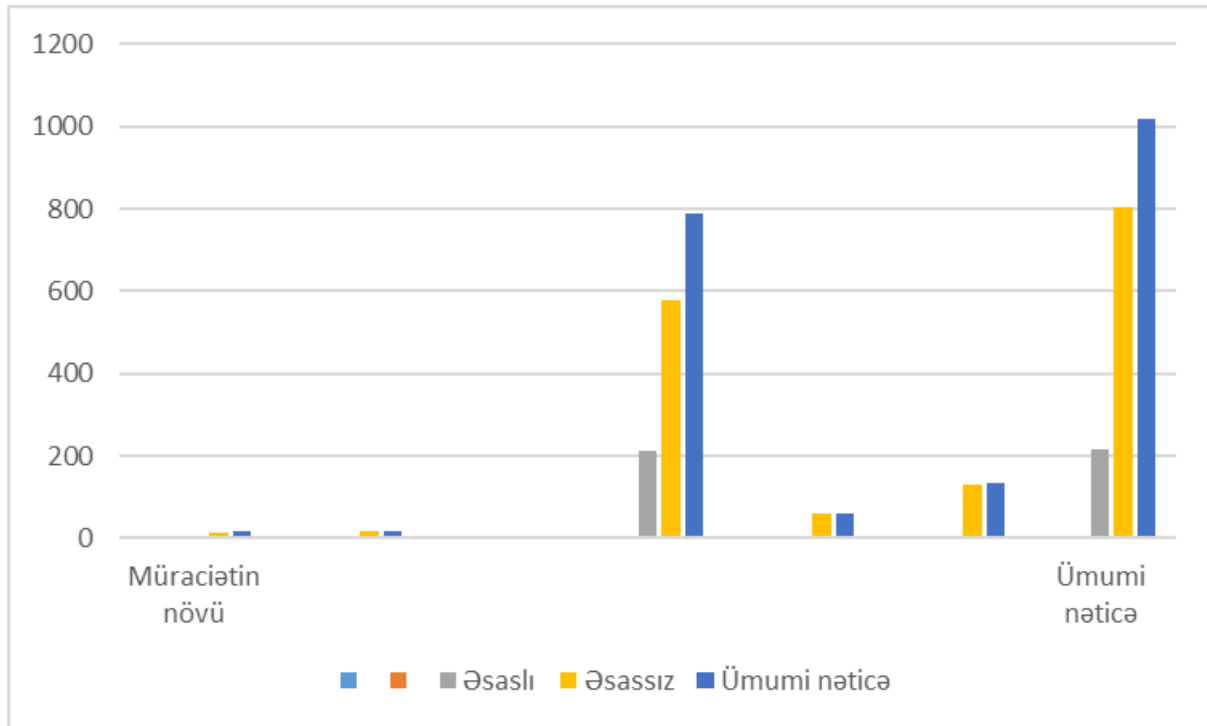
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Arayış	1						1
Balans uyğunsuzluğu				2			2
Blokda olan hesab				1			1
Bloklaşdırılmış vəsait				6	15		21
Debet kart (bloka salınma)				7	1		8
Debet kart (chargeback)				11	3		14
Debet kart (overdraft)				8			8
Debet kart (risk qrupu)				1			1
Dələduzluq				6			6
Digər	2	6		40	13	5	66
ƏDV					7		7
Əmanət (hesablanma)				2			2
Expressclub (cashback)				43			43
Faiz dərəcəsi				1			1
Hesaba keçməyən vəsait				114	2		116
Hesabdan silinən vəsait				43	1		44
İnkassasiya				96			96
Kart qalıb				148	1		149
Komissiya haqqı				8			8

Kompensasiya				3			3
Kredit (güzəşt)	1	9		2			12
Kredit (hesablanma)	1			5	2		8
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	7			2			9
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)	1			2			3
Kredit (restrukturizasiya)				1			1
Kredit (zəminlik)	1			2			3
Məlumat əks olunmur		1		5			6
Müddət				1			1
Natamam məlumat				5			5
Natamam xidmət				10			10
Növbə				11			11
Ödəniş				9	2		11
Partnyorluq				1		1	2
Prosedur					1		1
Pul qalıb				3			3
Quraşdırma			3	14	4	123	144
Şərtlər				1			1
Sifariş				12	1	1	14
SMS banking				12			12
SMS məlumatlandırma				28		1	29
Tarif				1		1	2
Texniki problem	1			21		1	23
Uğursuz əməliyyat				38			38
Verilmə şərtləri				1			1
Xidmətə imtina	1			15			16
Yanlış məlumat				15			15
Yanlış xidmət (kəbuddluq daxil)				33			33
Yüksək xidmət		1			7		8
Ümumi nəticə	16	17	3	790	60	133	1019

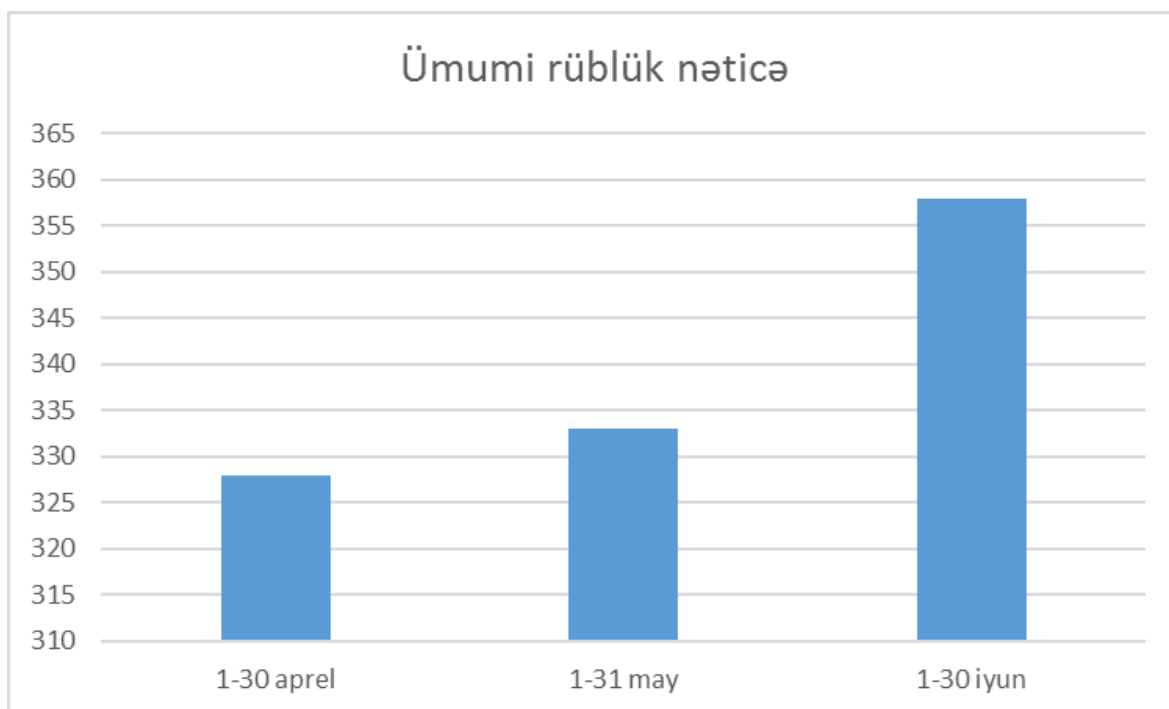
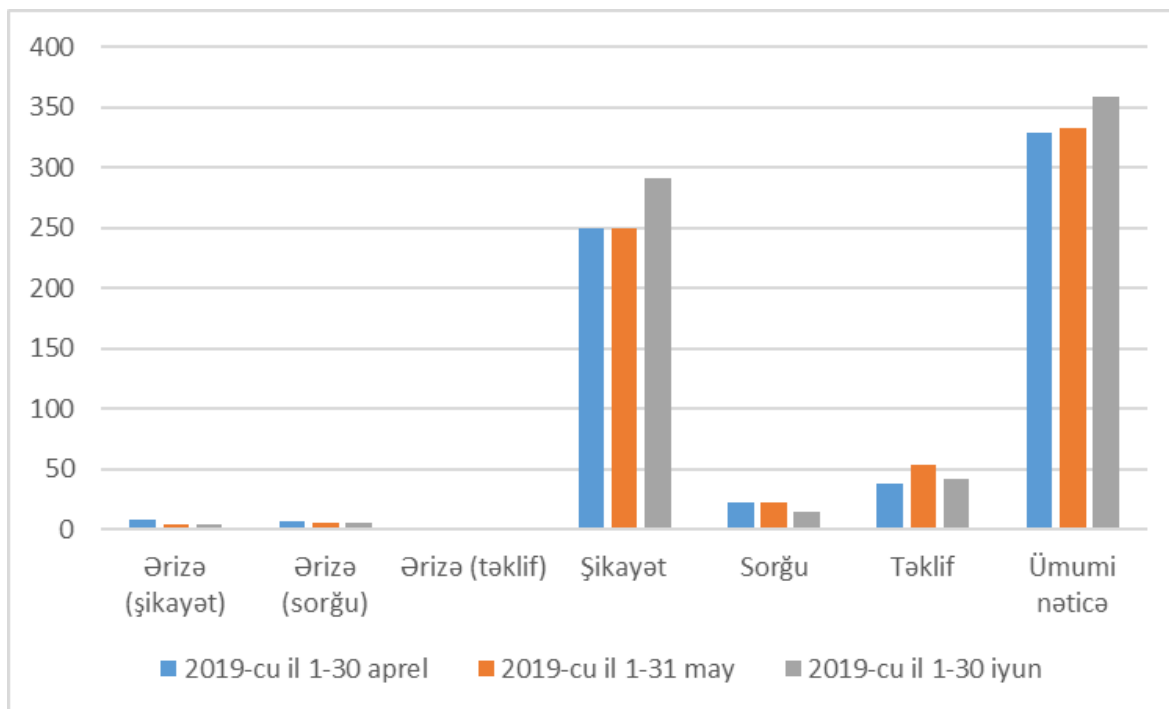


Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	2			212	1	1	216
Əsassız	14	17	3	578	59	132	803
Ümumi nəticə	16	17	3	790	60	133	1019



Dəyişikliklər tendensiyası

2019-cu il			
Təqdimetmə vasitələri	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ərizə (şikayət)	8	4	4
Ərizə (sorgu)	7	5	5
Ərizə (təklif)	2		1
Şikayət	250	249	291
Sorgu	23	22	15
Təklif	38	53	42
Ümumi nəticə	328	333	358
2019-cu il	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ümumi rüblük nəticə	328	333	358



İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri

Emin Nəzərov