

## İCMAL

01 iyul 2020 – 30 sentyabr 2020

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən  
2020-ci ilin 3-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2020-ci ilin 3-cü rübündə (01 iyul 2020 - 30 sentyabr 2020-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabat.

2020-ci ilin 3-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **896** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **689**-u şikayət, **6**-sı ərizə (şikayət), **20**-si ərizə (sorğu), **91**-i sorğu və **90**-ı təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

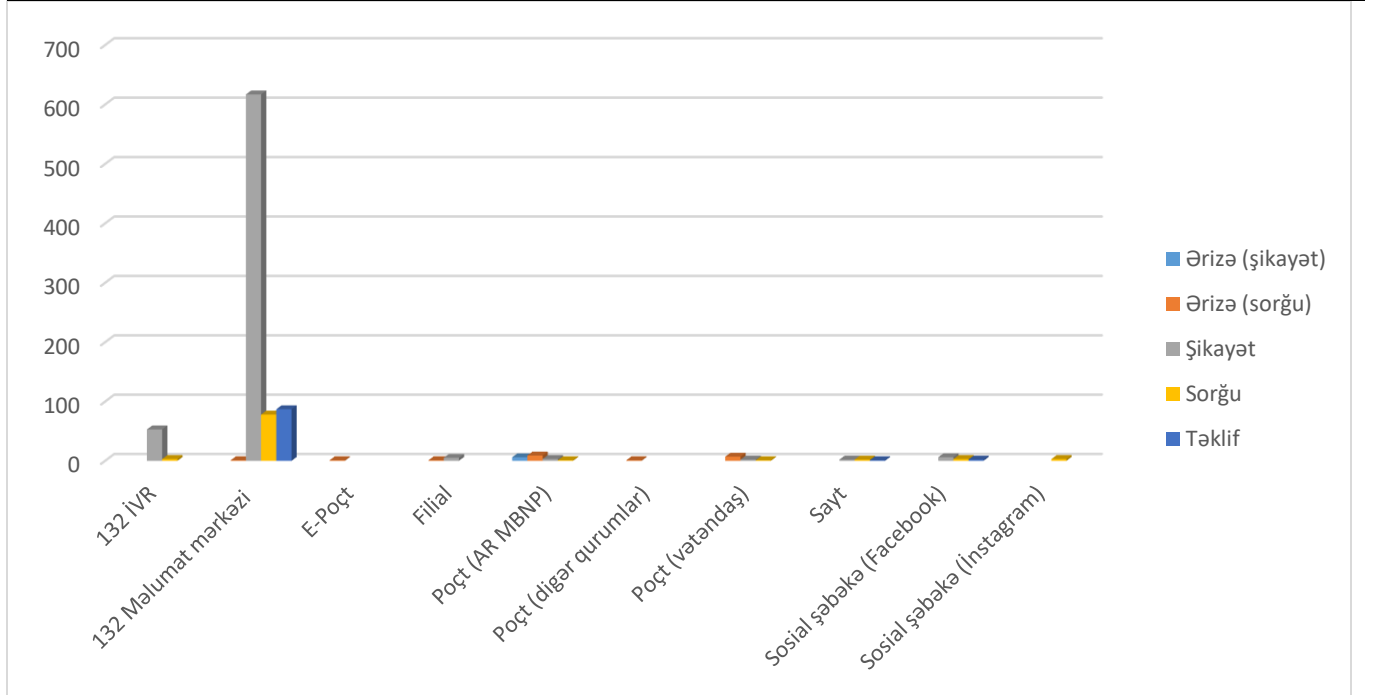
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (784 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (56 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (10 əd.), elektron poçt (1 əd.), bankın rəsmi saytı (5 əd.), Facebook səhifəsi (11 əd.), filial (6 əd.), poçt AR MB (19 əd.), poçt (digər qurumlar) (1 əd.), və Sosial şəbəkə (Instagram) (3 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrde qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **42.97 %-nin (385 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.

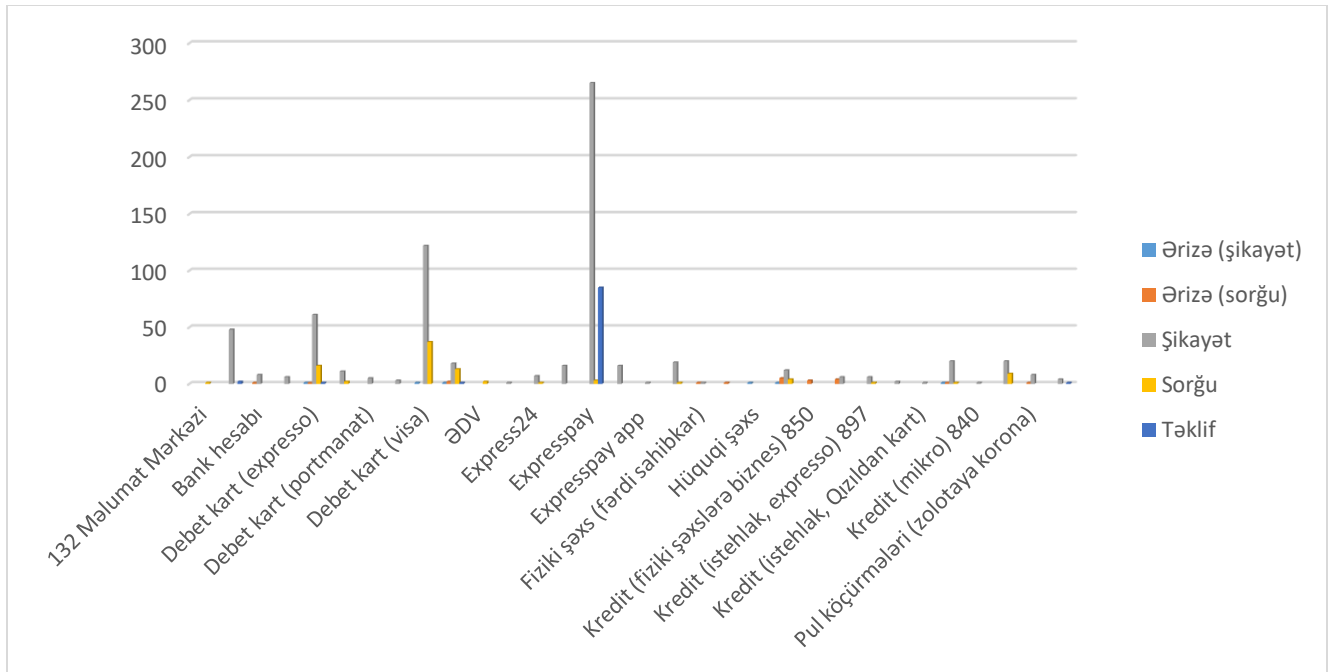
## Təqdimmə vasitələri

Yekun	Müraciətin növü					
Təqdimmə vasitəsi	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi nəticə
132 İVR			53	3		56
132 Məlumat mərkəzi		1	617	78	87	783
E-Poçt		1				1
Filial		1	5			6
Poçt (AR MBNP)	6	9	3	1		19
Poçt (digər qurumlar)		1				1
Poçt (vətəndaş)		7	2	1		10
Sayt			2	2	1	5
Sosial şəbəkə (Facebook)			6	3	2	11
Sosial şəbəkə (Instagram)				3		3
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>688</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>895</b>



## Xidmət növü

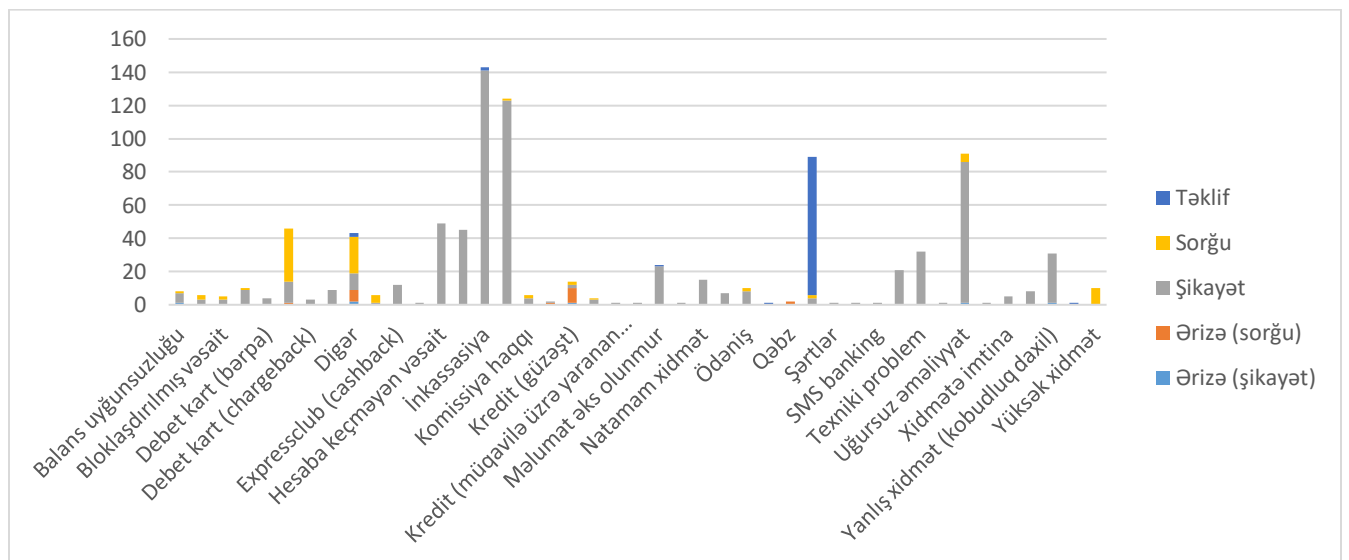
Yekun	Müraciətin növü					
Xidmət növü	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu	Təklif	Ümumi nəticə
132 Məlumat Mərkəzi				1		1
ATM			48		2	50
Bank hesabı		1	8			9
Banking (mobil)			6			6
Debet kart (expresso)	1	1	61	16	1	80
Debet kart (master)			11	2		13
Debet kart (portmanat)			5			5
Debet kart (pul kart)			3			3
Debet kart (visa)	1		122	37		160
Digər	1	2	18	13	1	35
ƏDV				2		2
Əmanət (klassik)			1			1
Express24			7	1		8
Expressclub			16			16
Expresspay			265	3	85	353
Expresspay (pul kisəsi)			16			16
Expresspay app			1			1
Filial			19	1		20
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)		1	1			2
Hesablaşma kassa xidmətləri		1				1
Hüquqi şəxs	1					1
Kredit (digər)	1	5	12	4		22
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850		3				3
Kredit (istehlak, asan) 804		4	6			10
Kredit (istehlak, expresso) 897			6	1		7
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805			2			2
Kredit (istehlak, Qızıldan kart)			1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893	1	1	20	1		23
Kredit (mikro) 840			1			1
Müştəri xidmətləri			20	9		29
Pul köçürmələri (zolotaya korona)		1	8			9
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)			4		1	5
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>688</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>895</b>



## Müraciətin tipi

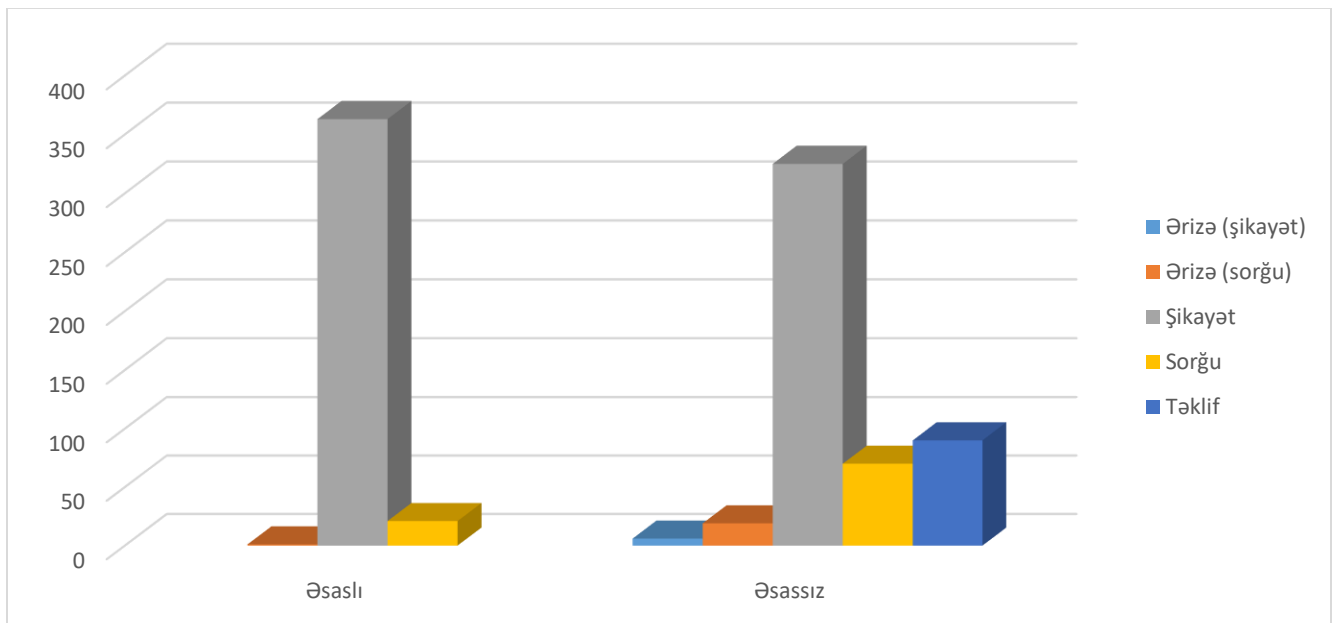
Yekun	Müraciətin növü					
Müraciətin tipi və məzmunu	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	Ümumi nəticə
Balans uyğunsuzluğu	1		6	1		8
Blokda olan hesab			3	3		6
Bloklaşdırılmış vəsait			3	2		5
Debet kart (3D təhlükəsizlik)			9	1		10
Debet kart (bərpa)			4			4
Debet kart (bloka salınma)		1	13	32		46
Debet kart (chargeback)			3			3
Debet kart (overdraft)			9			9
Digər	2	7	10	22	2	43
ƏDV			1	5		6
Expressclub (cashback)			12			12
Faiz dərəcəsi			1			1
Hesaba keçməyən vəsait			49			49
Hesabdan silinən vəsait			45			45
İnkassasiya			141		2	143
Kart qalıb			123	1		124
Komissiya haqqı			4	2		6
Kredit (girov predmeti)		1	1			2
Kredit (güzəşt)	1	9	2	2		14

Kredit (hesablanma)			3	1		4
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)			1			1
Kredit (zaminlik)			1			1
Məlumat əks olunmur			23		1	24
Müddət			1			1
Natamam xidmət			15			15
Növbə			7			7
Ödəniş			8	2		10
Partnyorluq					1	1
Qəbz		2				2
Quraşdırma			4	2	83	89
Şərtlər			1			1
Sifariş			1			1
SMS banking			1			1
SMS məlumatlandırma			21			21
Texniki problem			32			32
Tutulmayan xidmət haqqı			1			1
Uğursuz əməliyyat	1		85	5		91
Valyuta			1			1
Xidmətə imtina			5			5
Yanlış məlumat			8			8
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)	1		30			31
Yeni funksiya					1	1
Yüksək xidmət				10		10
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>688</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>895</b>



## Yekun nəticə

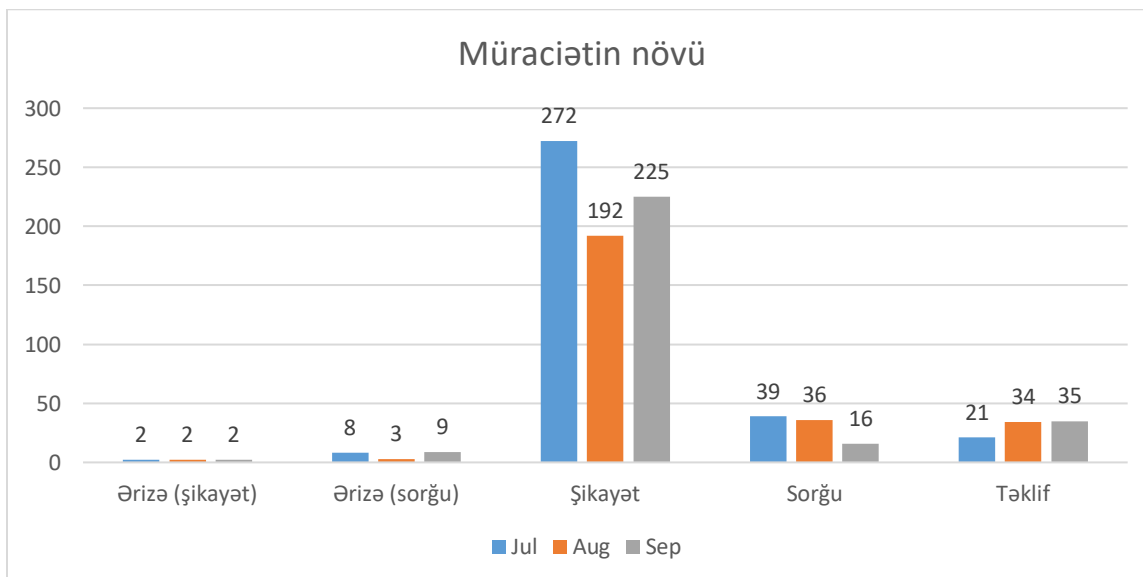
	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
Yekun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı		1	363	21		385
Əsassız	6	19	325	70	90	510
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>688</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>895</b>



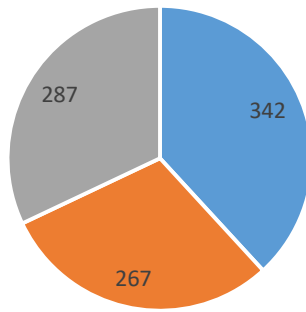
## Dəyişikliklər tendensiyası

2020-ci il			
Müraciətin növü	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ərizə (şikayət)	2	2	2
Ərizə (sorğu)	8	3	9
Şikayət	272	192	225
Sorğu	39	36	16
Təklif	21	34	35
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>342</b>	<b>267</b>	<b>287</b>

2020-ci il	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
<b>Ümumi rüblük nəticə</b>	<b>342</b>	<b>267</b>	<b>287</b>



## Ümumi rüblük nəticə



■ Jul ■ Aug ■ Sep

**İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri**

**Emin Nəzərov**