



2022
II RÜB HESABATI

BAKI 2022



- 2022-ci ilin 2-ci rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **518** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **422-si** şikayət, **12-si** ərizə (şikayət), **10-u** ərizə (sorğu), **12-si** sorğu və **62-si** təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (453 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (11 əd.), bankın rəsmi saytı (14 əd.), Şəxsi görüş (1 əd.), Facebook səhifəsi (5 əd.), filial (4 əd.), poçt AR MB (18 əd.), poçt (vətəndaş) (5 əd.), poçt (digər qurumlar) (1 əd.), e-poçt (1ə) və Sosial şəbəkə (Instagram) (5 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatata başlamışdır.
- Daxil olan şikayətlərin **52.30 %-nin (227 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).

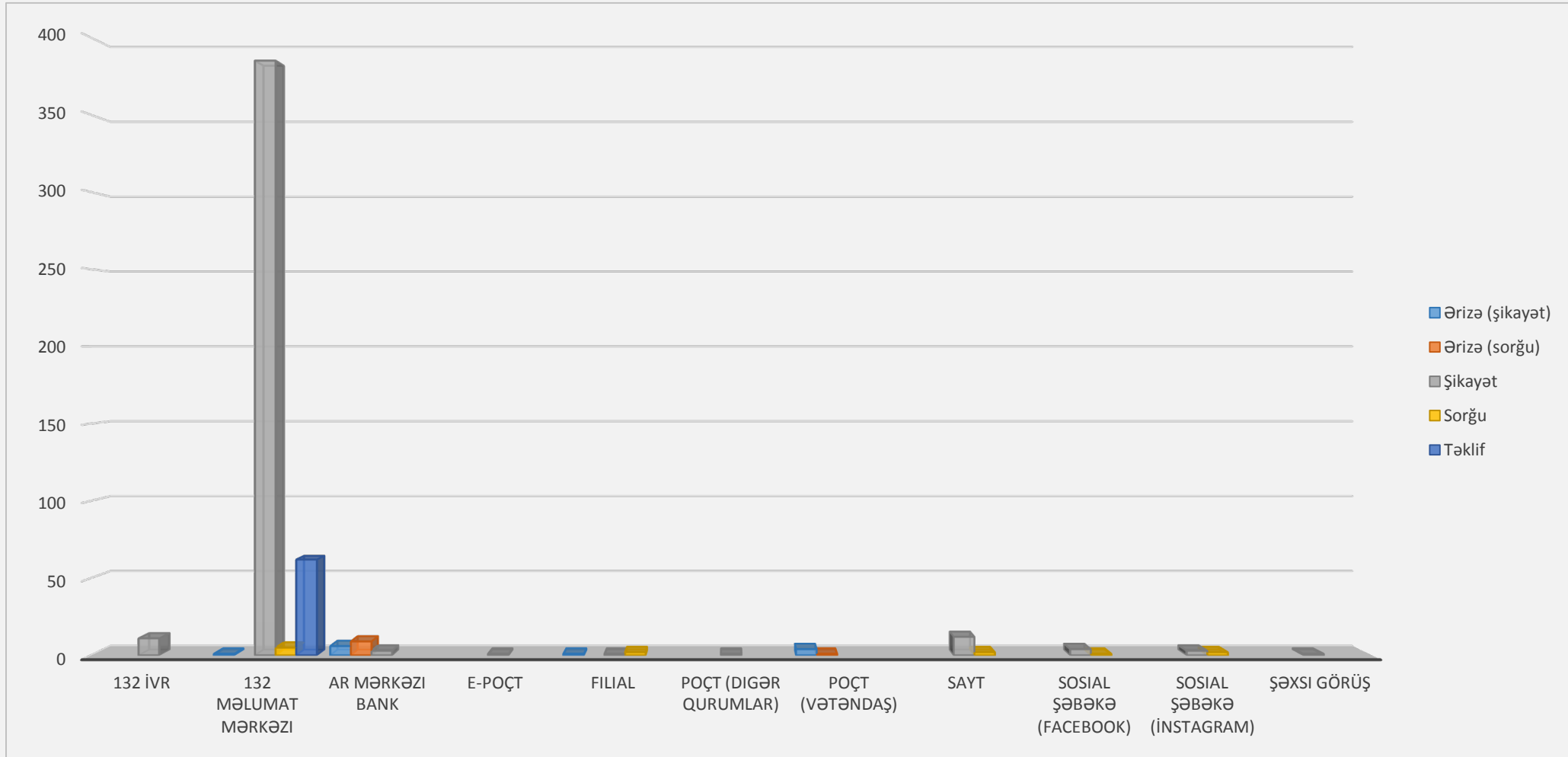


TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				11			11
132 Məlumat mərkəzi	1			385	5	62	453
AR Mərkəzi Bank	6	9		3			18
E-Poçt				1			1
Filial	1			1	2		4
Poçt (digər qurumlar)				1			1
Poçt (vətəndaş)	4	1					5
Sayt				12	2		14
Sosial şəbəkə (Facebook)				4	1		5
Sosial şəbəkə (Instagram)				3	2		5
Şəxsi görüş				1			1
Ümumi	12	10		422	12	62	518



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ



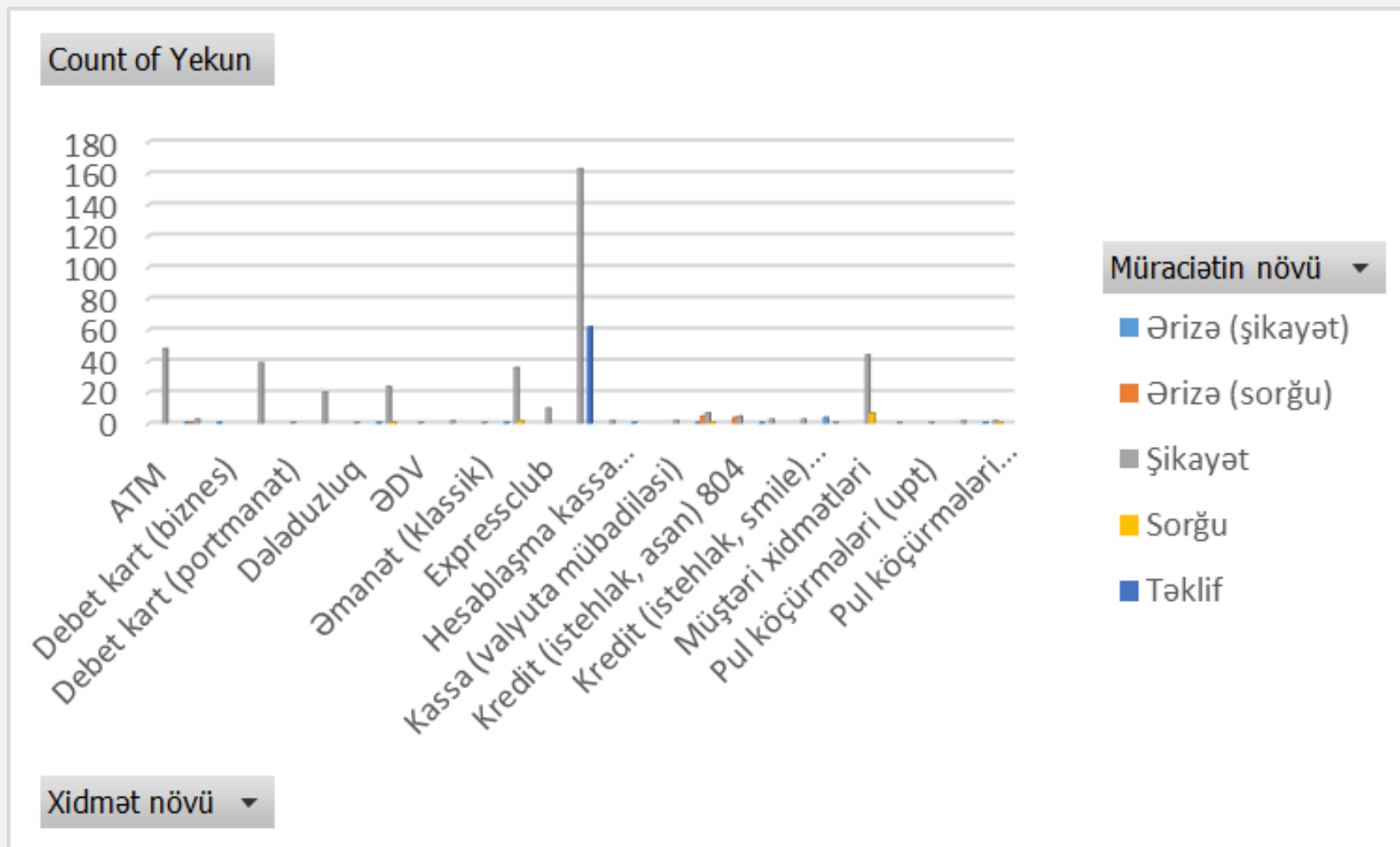


XİDMƏT NÖVÜ

Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
ATM				48			48
Bank hesabı	1	1		3			5
Debet kart (biznes)	1						1
Debet kart (expresso)				39			39
Debet kart (portmanat)				1			1
Debet kart (visa)				20			20
Dələduzluq				1			1
Digər	1			24	1		26
ƏDV				1			1
Emanat				2			2
Əmanət (klassik)				1			1
Express24	1			36	2		39
Expressclub				10			10
Expresspay				163		62	225
Hesablaşma kassa xidmətləri				2			2
Hüquqi şəxs	1						1
Kassa (valyuta mübadiləsi)				2			2
Kredit (digər)	1	5		7	1		14
Kredit (istehlak, asan) 804		4		5			9
Kredit (istehlak, expresso) 897	1			3			4
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				3			3
Kredit (mikro) 840	4			1			5
Müştəri xidmətləri				44	7		51
Pul köçürmələri (contact)				1			1
Pul köçürmələri (upt)				1			1
Pul köçürmələri (western union)				2			2
Pul köçürmələri (zolotaya korona)	1			2	1		4
Ümumi	12	10		422	12	62	518



XİDMƏT NÖVÜ





MÜRACİƏTİN TİPİ

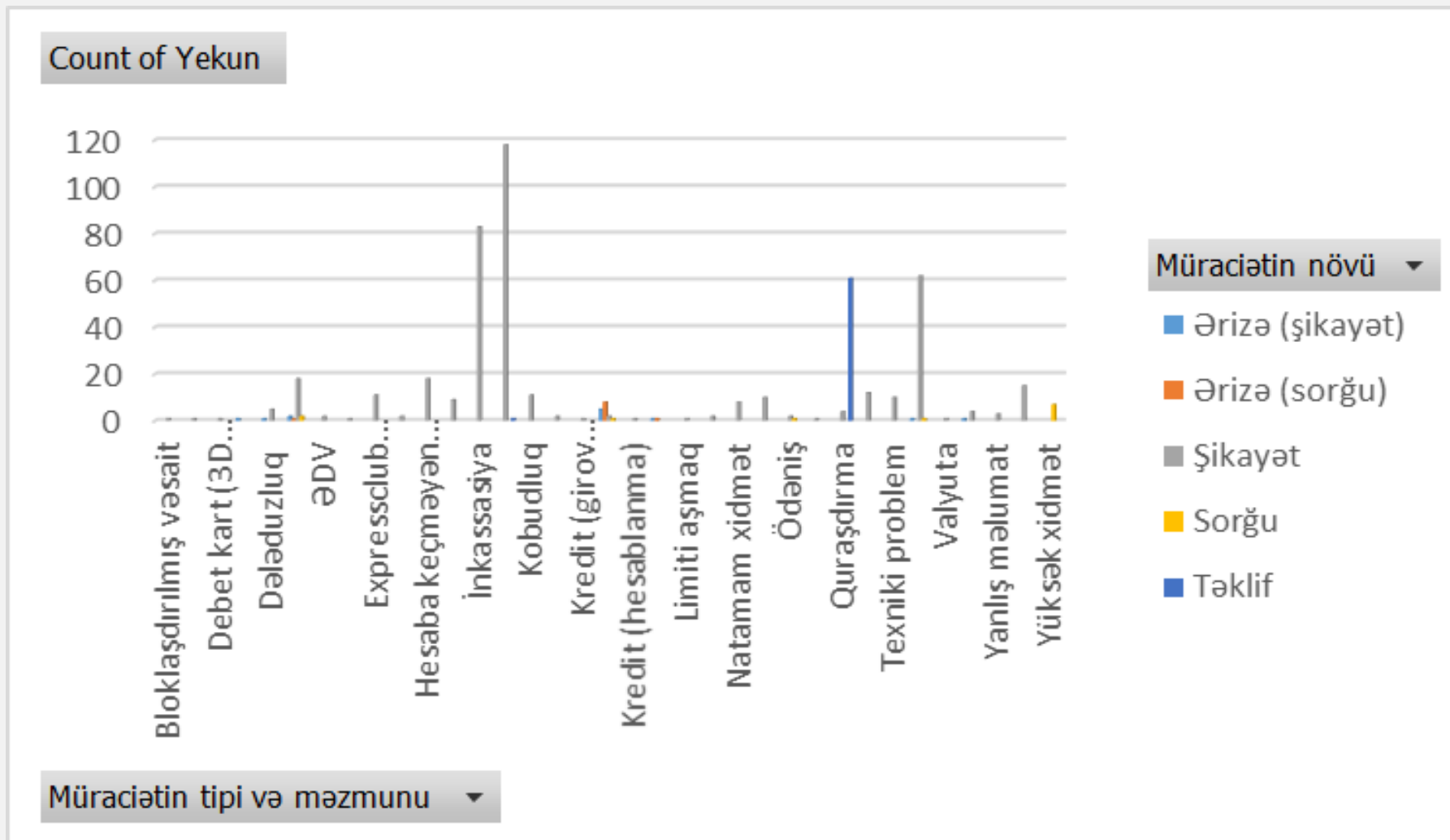
Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Bloklaşdırılmış vəsait				1			1
Cərimələr				1			1
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				1			1
Debet kart (overdraft)	1						1
Dələduzluq	1			5			6
Digər	2	1		18	2		23
ƏDV				2			2
Əmanət (prolonqasiya)				1			1
Expressclub (cashback)				11			11
Fraud əməliyyat				2			2
Hesaba keçməyən vəsait				18			18
Hesabdan silinən vəsait				9			9
İnkassasiya				83			83
Kart qalıb				118		1	119
Kobudluq				11			11
Komissiya haqqı				2			2
Kredit (girov predmeti)				1			1
Kredit (güzəşt)	5	8		2	1		16



Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Kredit (hesablanma)				1			1
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)	1	1					2
Limiti aşmaq				1			1
Məlumat əks olunmur				2			2
Natamam xidmət				8			8
Növbə				10			10
Ödəniş				2	1		3
Pul qalıb				1			1
Quraşdırma				4		61	65
SMS məlumatlandırma				12			12
Texniki problem				10			10
Uğursuz əməliyyat	1			62	1		64
Valyuta				1			1
Xidmətə imtina	1			4			5
Yanlış məlumat				3			3
Yanlış xidmət				15			15
Yüksək xidmət					7		7
Ümumi nəticə	12	10		422	12	62	518

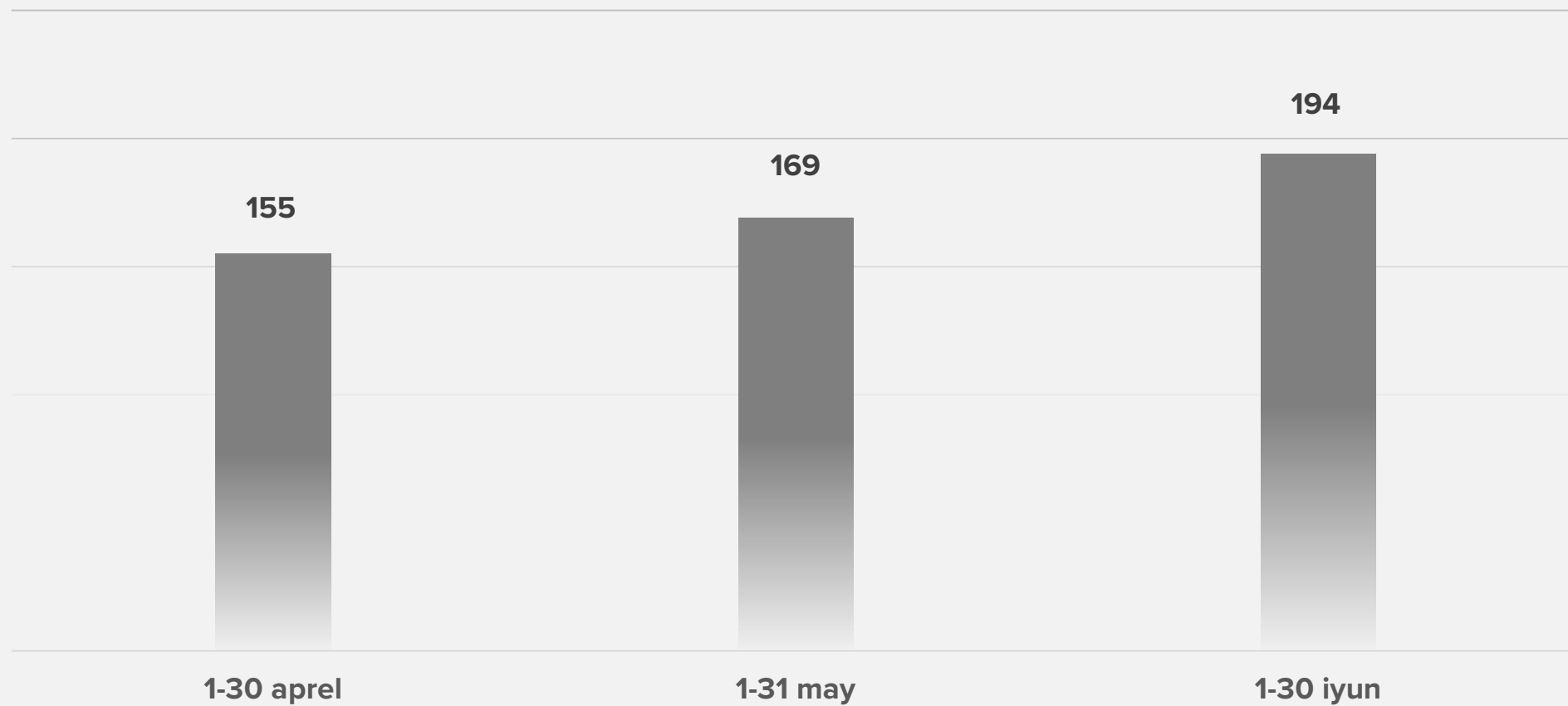


MÜRACİƏTİN TİPİ





ÜMUMİ RÜBLÜK NƏTİCƏ





ÜMUMİ RÜBLÜK NƏTİCƏ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	2			225	2		229
Əsassız	10	10		197	10	62	289
Ümumi	12	10		422	12	62	518

2022-ci ilin II rüb			
Qısa məzmun	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Ərizə (şikayət)	4	2	6
Ərizə (sorğu)	2	4	4
Şikayət	125	144	153
Sorğu	3	1	8
Təklif	21	18	23
Ümumi	155	169	194



TƏŞƏKKÜR EDİRİK!