

## İCMAL

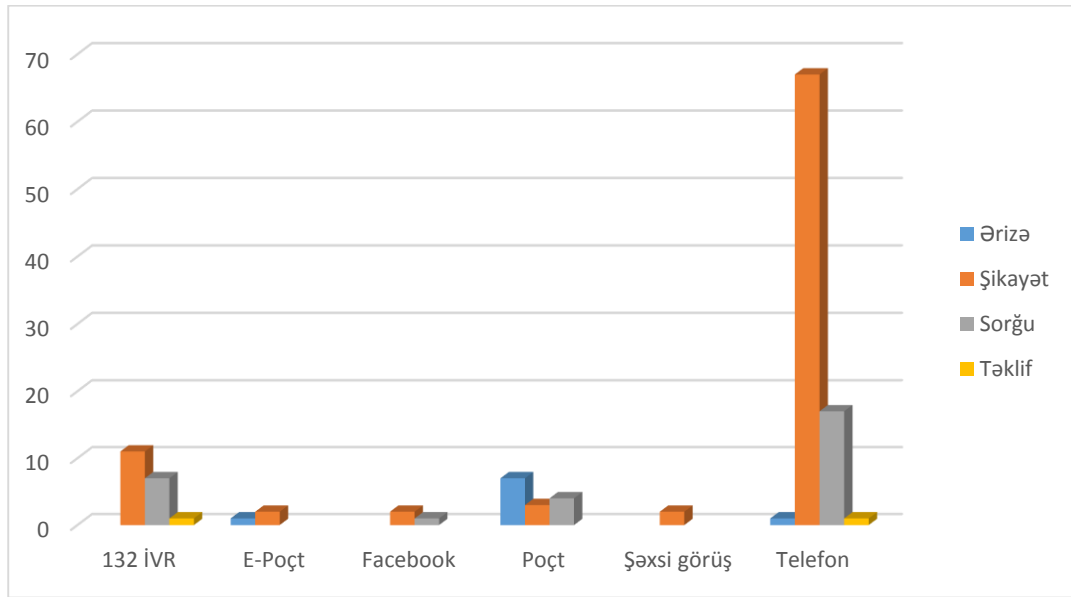
1 İyul 2015 – 30 sentyabr 2015

(İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi  
tərəfindən 2015-ci ilin 3-cü rübündə qeydiyyatda alınmış müraciətlər əsasında)

2015-ci ilin 3-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə **127** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **87**-i şikayət, **29**-i sorğu, **9-u** ərizə və **2**-i təklif kimi qeydiyyatda alınmışdır. Daxil olan müraciətlər Məlumat Mərkəzi vasitəsi ilə yanaşı, 132 İVR, e-poçt, poçt, faks, sayt, "facebook" sosial şəbəkə və şəxsi görüşləri birləşdirmiş, müştərilərlə işi qurmuş və reyestrədə qeydiyyatda başlamışdır. Müraciətlərdən 67.7%-Məlumat Mərkəzi, 15%-132 İVR, 11%-poçt, 2,36%-"facebook" sosial şəbəkə, 2,36%-e-poçt digərləri isə şəxsi görüş vasitələri ilə ünvanlanmışdır. Məlumat üçün bildirik 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 3-cü rübündə müraciətlərdən 76,4%-i əsaslı olduğu müəyyən olunmuşdur.

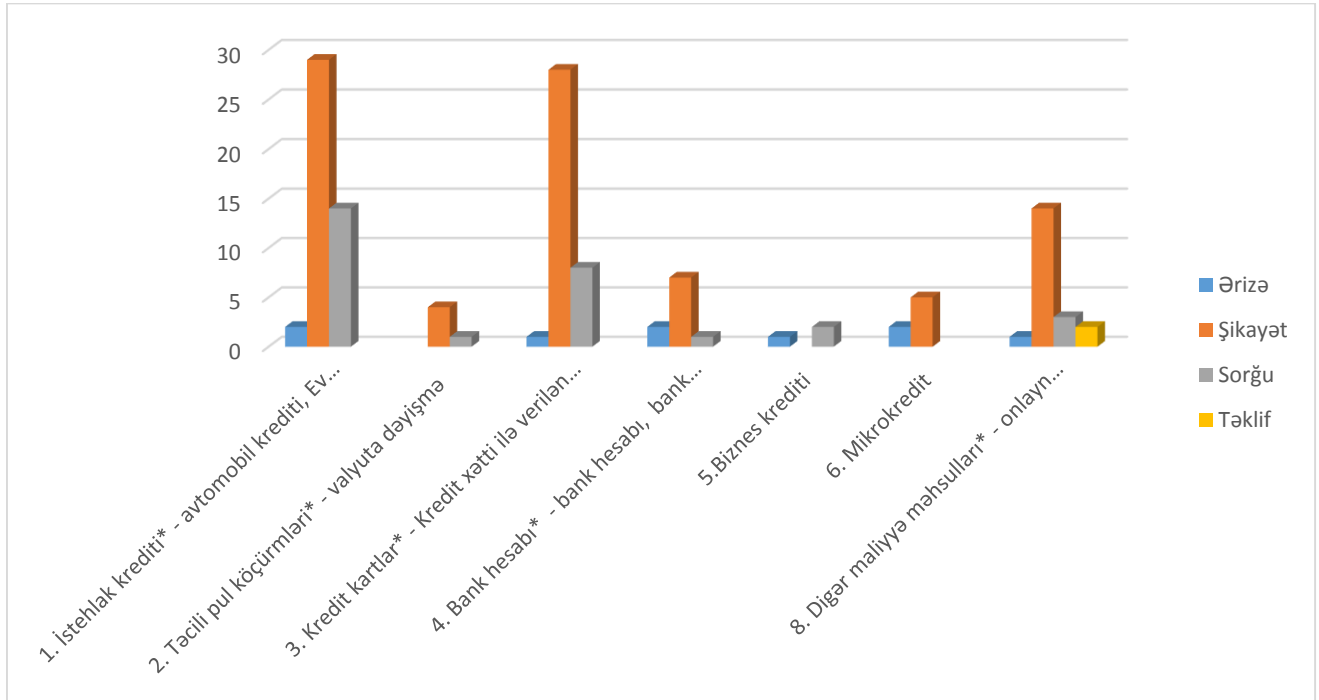
### Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitələri		Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR			11	7	1	19
E-Poçt		1	2			3
Facebook			2	1		3
Poçt		7	3	4		14
Şəxsi görüş			2			2
Telefon		1	67	17	1	86
Ümumi nəticə		9	87	29	2	127



## Xidmətin növü

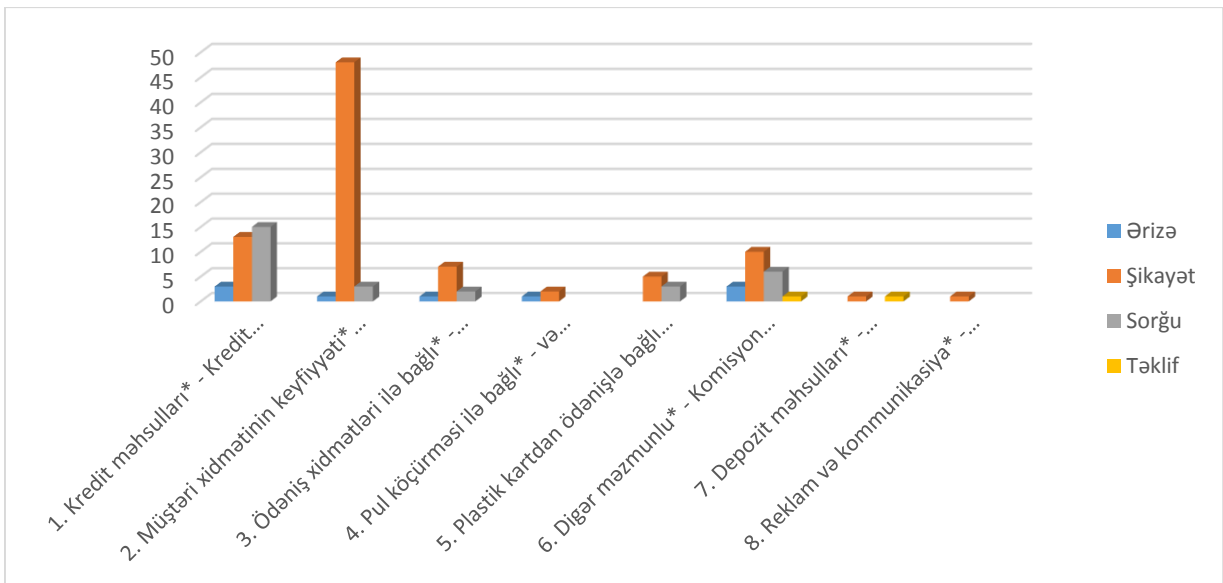
Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kateqoriyalar, ƏHL	2	29	14	0	45
2. Təcili pul köçürmələri* - valyuta dəyişmə	0	4	1	0	5
3. Kredit kartlar* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.	1	28	8	0	37
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti	2	7	1	0	10
5. Biznes krediti	1	0	2	0	3
6. Mikrokredit	2	5	0	0	7
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti	1	14	3	2	20
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>9</b>	<b>87</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>127</b>



## Müraciətin tipi

Müraciətin tipi	Qısa məzmun	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
		Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kredite güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr		3	13	15	0	31
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yanlış məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı		1	48	3	0	52
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın		1	7	2	0	10

bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri						
4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları		1	2		3	
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı			5	3	8	
6. Digər məzmunlu* - Komissiyon haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanma xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.		3	10	6	1	20
7. Depozit məhsulları* - Depozitin hesablanması, Depozitin qaytarılması			1		1	2
8. Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam			1			1
<b>Ümumi nəticə</b>		<b>9</b>	<b>87</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>127</b>

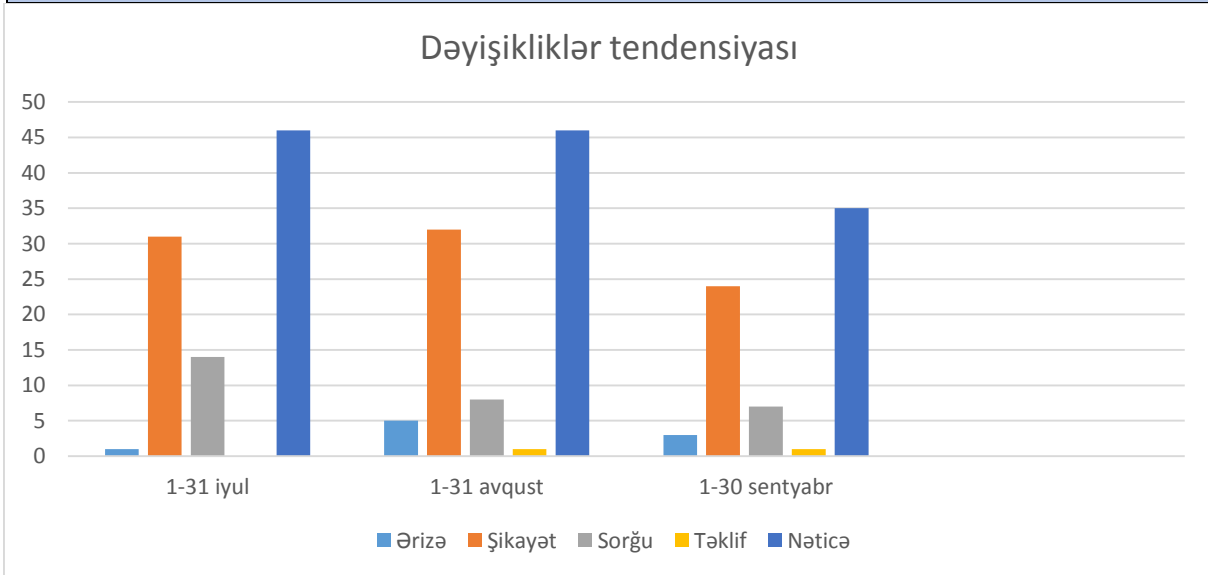


## Dəyişikliklər tendensiyası

2015-ci il 3-cü rüb			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ərizə	1	5	3
Şikayət	31	32	24
Sorğu	14	8	7
Təklif		1	1
<b>Nəticə</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>35</b>

Təqdimetmə vasitələri	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
<b>Nəticə</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>35</b>



## Yekun nəticə

Yekun		Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
		1				1
Əsaslı		6	67	23	1	97
Əsassız		2	20	6	1	29
Ümumi nəticə		9	87	29	2	127

