

## İCMAL

01 oktyabr 2018 - 31 dekabr 2018

(İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən  
2018-ci ilin 4-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2018-ci ilin 4-cü rübündə (01 oktyabr 2018 - 31 dekabr 2018-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2018-ci ilin 4-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **1116** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **942**-si şikayət, **11**-i ərizə (şikayət), **11**-i ərizə (sorgu), **90**-ı sorgu və **62**-si təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

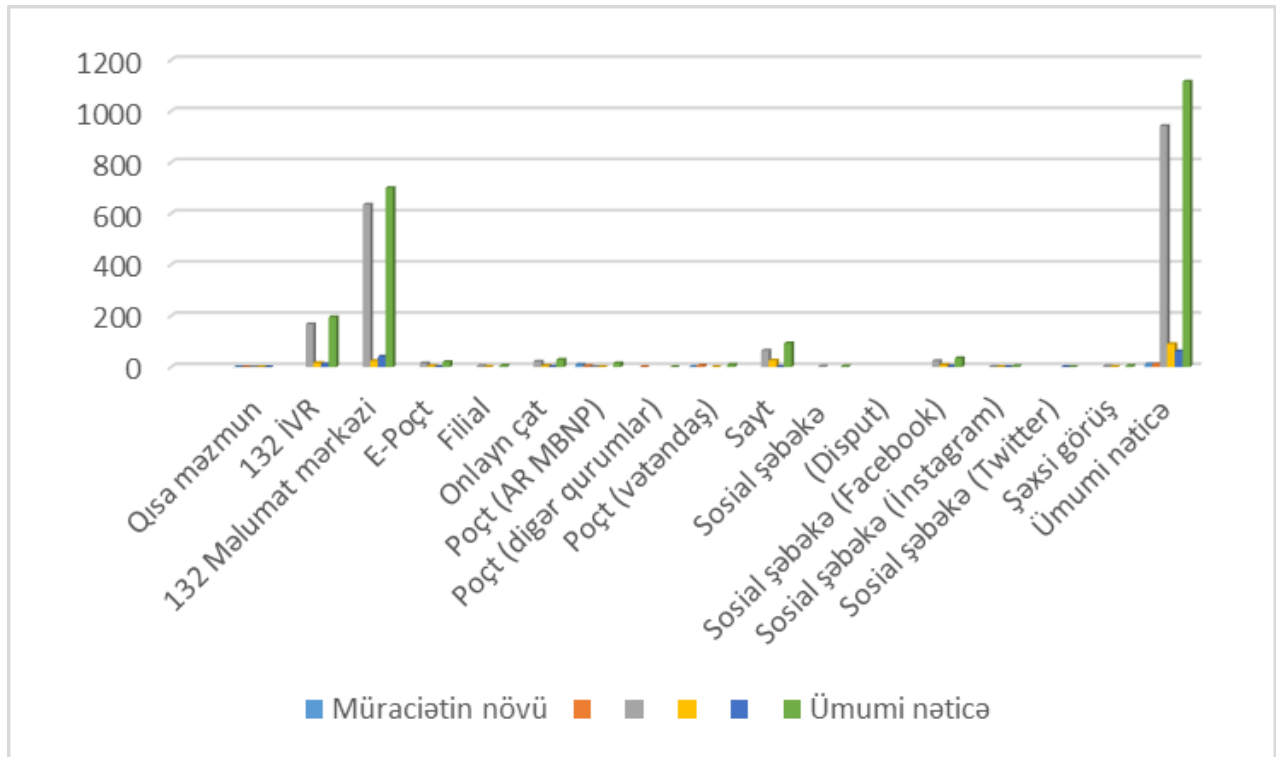
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (700 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (195 əd.), disput (3 əd.), elektron poçt (20 əd.), bankın rəsmi saytı (93 əd.), Facebook səhifəsi (35 əd.), Twitter (1 əd.), Onlayn çat (29 əd.), Poçt (AR MBNP) (15 əd.), Poçt (vətəndaş) (9 əd.), Poçt (digər qurumlar) (1 əd.), filialdan daxil olan (6 əd.), Instagram (4 əd.) və şəxsi görüşdə (5 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **22.50 %-nin** (212 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

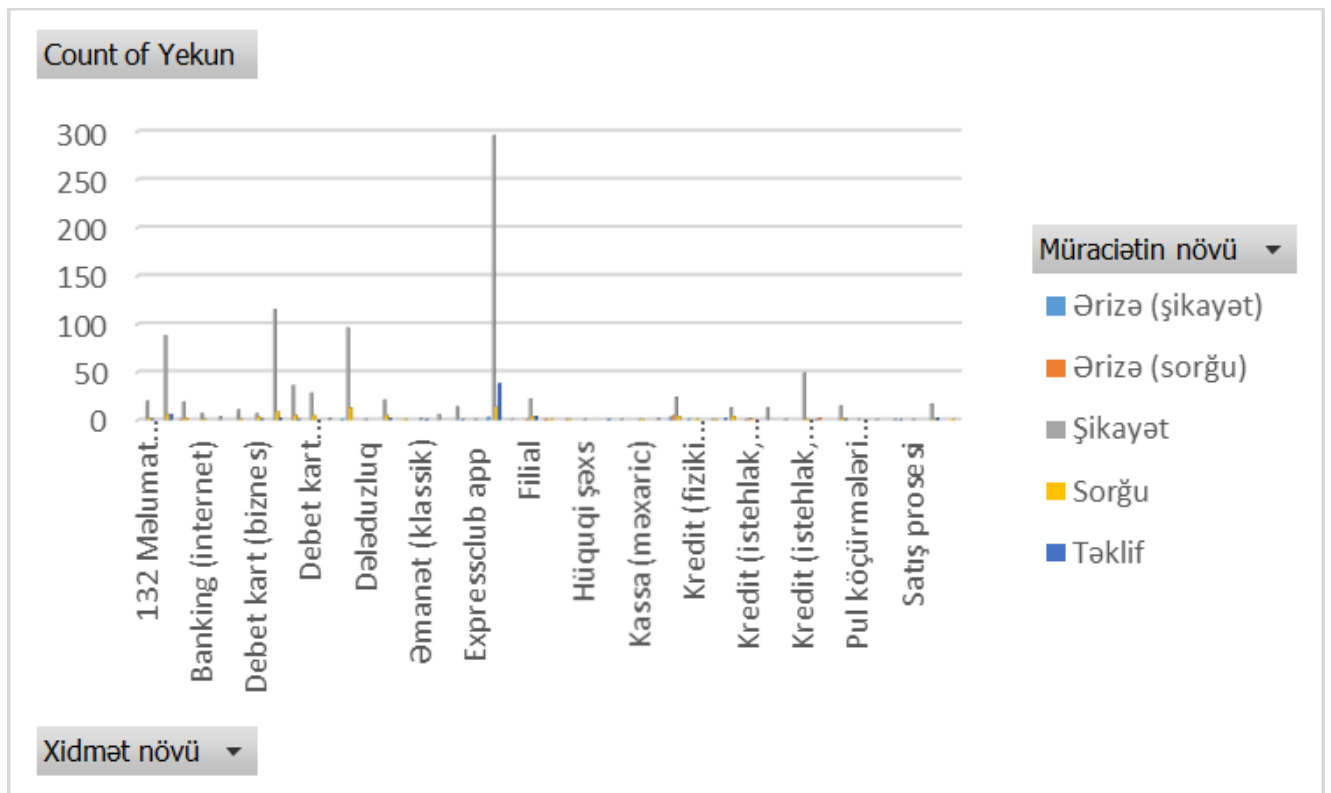
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu	
132 İVR			168	16	11	195
132 Məlumat mərkəzi			635	24	41	700
E-Poçt			15	4	1	20
Filial			4	2		6
Onlayn çat			22	5	2	29
Poçt (AR MBNP)	9	4	1	1		15
Poçt (digər qurumlar)		1				1
Poçt (vətəndaş)	2	6		1		9
Sayt			65	26	2	93
Sosial şəbəkə (Disput)			3			3
Sosial şəbəkə (Facebook)			24	8	3	35
Sosial şəbəkə (Instagram)			2	1	1	4
Sosial şəbəkə (Twitter)					1	1
Şəxsi görüş			3	2		5
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>942</b>	<b>90</b>	<b>62</b>	<b>1116</b>



**Xidmət növü**

Xidmət növü	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi			20	2	1	23
ATM			88	6	6	100
Bank hesabı		1	19	2		22
Banking (internet)			7	1		8
Banking (mobil)			4			4
Debet kart (biznes maaş kartı)			11	1		12
Debet kart (biznes)			7	3	1	11
Debet kart (expresso)			115	9	2	126
Debet kart (master)			36	5	1	42
Debet kart (portmanat)			28	5		33
Debet kart (pul kart)			2			2
Debet kart (visa)	1		96	13		110
Dələduzluq			1			1
Digər			21	5	2	28
Əmanət (əlavə fürsət)				1		1
Əmanət (klassik)			2		1	3
Əmanət (mücrü)			6			6
Expressclub			14		1	15
Expressclub app			1			1
Expresspay	3		296	14	38	351
Expresspay app			1			1
Filial		1	22	4	4	31
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)		1		1		2
Hesablaşma kassa xidmətləri			1	1		2
Hüquqi şəxs			1			1
Kampaniya					1	1
Kassa (mədaxil)			1			1
Kassa (məxaric)			1	1		2
Kassa (valyuta mübadiləsi)			2			2
Kredit (digər)	3	5	24	4		36
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850	1			1		2
Kredit (ipoteka) 825			1	1		2
Kredit (istehlak, asan) 804	2		13	4		19
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820		1	2	1		4
Kredit (istehlak, expresso) 897			13			13
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805			1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893			49	1		50
Kredit (mikro) 840	1	2				3
Müştəri xidmətləri			15	2	1	18

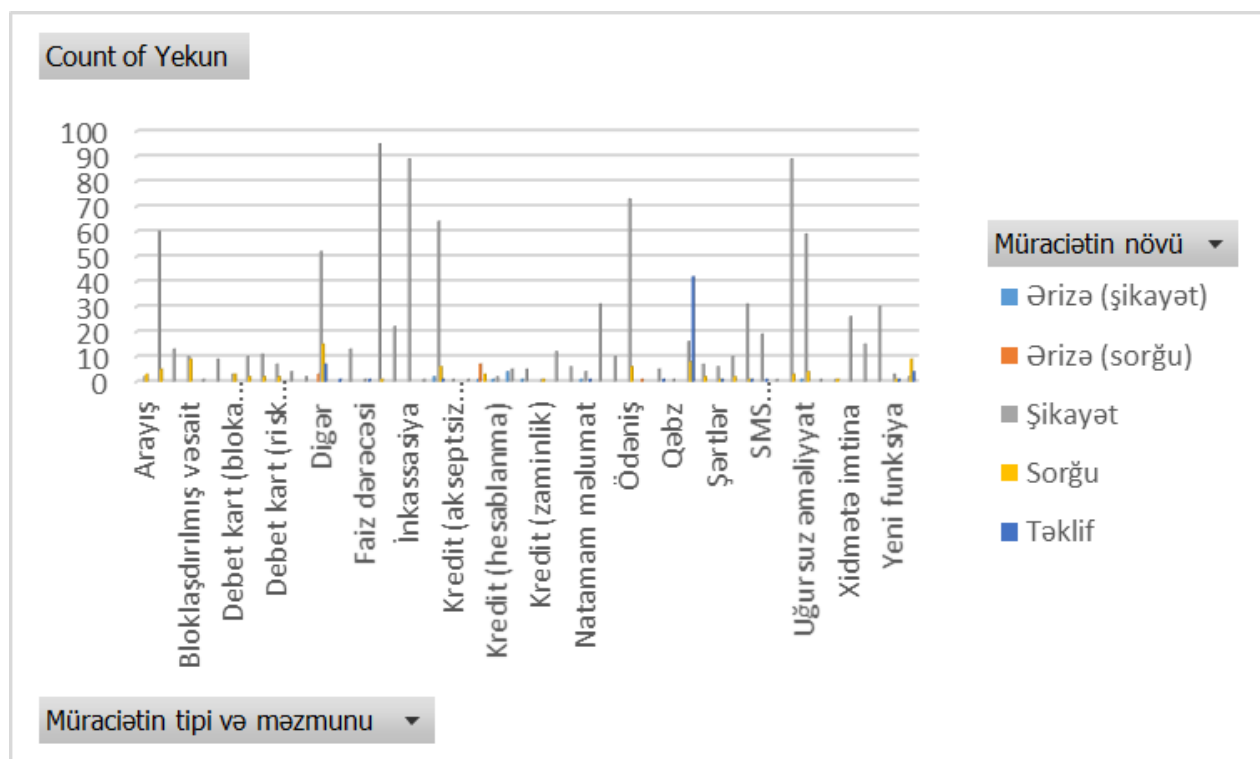
Pul köçürmələri (contact)			1			1
Pul köçürmələri (western union)			1			1
Pul köçürmələri (zolotaya korona)			1		1	2
Satış prosesi			1			1
Sayt (expressbank)			17	1	2	20
Sayt (expressclub)				1		1
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>942</b>	<b>90</b>	<b>62</b>	<b>1116</b>



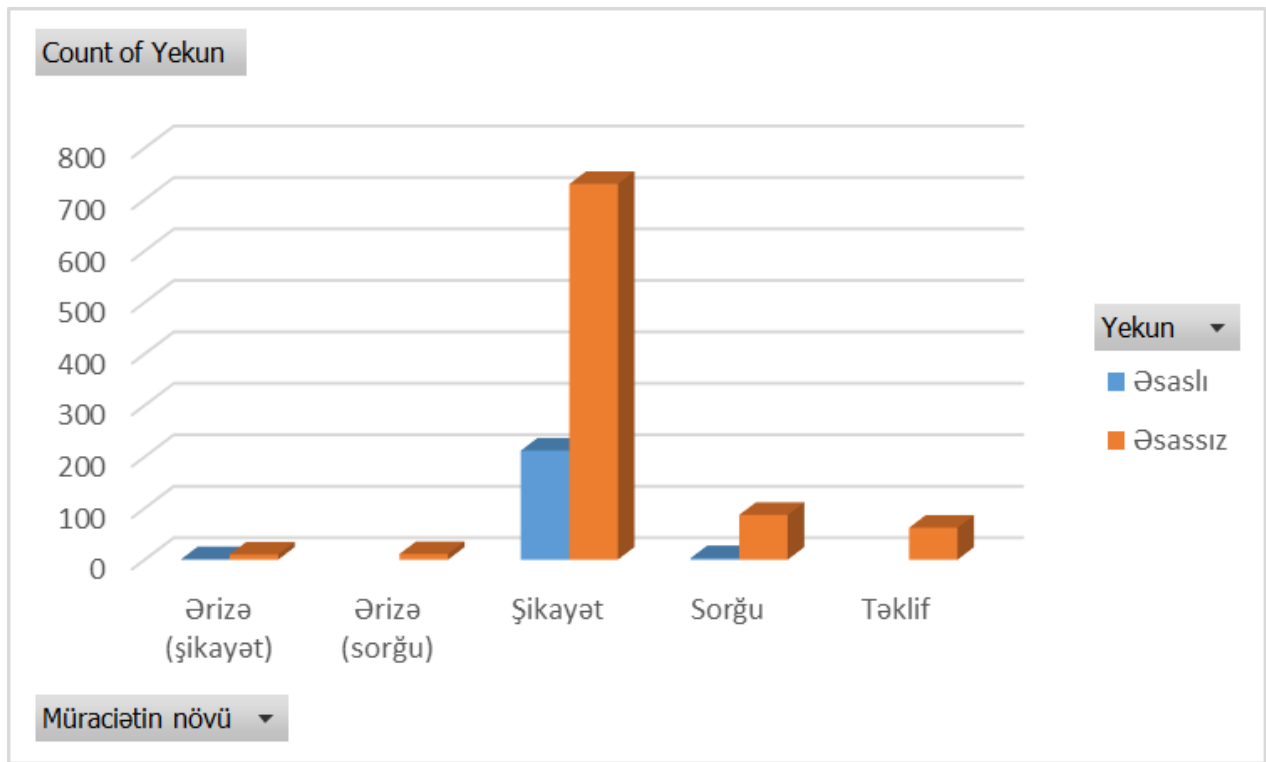
## Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
Arayış			2	3		5
ATM (kart qalıb)			60	5		65
ATM (pul qalıb)			13			13
Bloklaşdırılmış vəsait			10	9		19
Cərimələr			1			1
Debet kart (3D təhlükəsizlik)			9			9
Debet kart (bloka salınma)			3	3		6
Debet kart (chargeback)			10	2		12
Debet kart (overdraft)			11	2		13
Debet kart (risk qrupu)			7	2		9
Debet kart (şən zərf)			4			4
Dələduzluq			2			2
Digər		3	52	15	7	77
Dizayn					1	1
Expressclub (cashback)			13			13
Faiz dərəcəsi			1		1	2
Hesaba keçməyən vəsait			95	1		96
Hesabdan silinən vəsait			22			22
İnkassasiya			89			89
Kassa (digər əməliyyatlar)			1			1
Komissiya haqqı	2		64	6	1	73
Kredit (akseptsiz silinmə)			1			1
Kredit (girov predmeti)			1			1
Kredit (güzəşt)	1	7		3		11
Kredit (hesablanma)	1		2			3
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	4		5			9
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)	1		5			6
Kredit (zəminlik)			1	1		2
Məlumat əks olunmur			12			12
Müddət			6			6
Natamam məlumat	1		4		1	6
Natamam xidmət			31			31
Növbə			10			10
Ödəniş			73	6		79
Partnyorluq		1				1
Prosedur			5		1	6
Qəbz			1			1
Quraşdırma			16	8	42	66
Satış prosesi			7	2		9

Şərtlər			6	1	1	8
Sifariş			10	2		12
SMS banking			31	1	1	33
SMS məlumatlandırma			19		1	20
Tarif			1			1
Texniki problem			89	3		92
Uğursuz əməliyyat	1		59	4		64
Valyuta			1			1
Verilmə şərtləri			1	1		2
Xidmətə imtina			26			26
Yanlış məlumat			15			15
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)			30			30
Yeni funksiya			3	1	1	5
Yüksək xidmət			2	9	4	15
Ümumi nəticə	11	11	942	90	62	1116



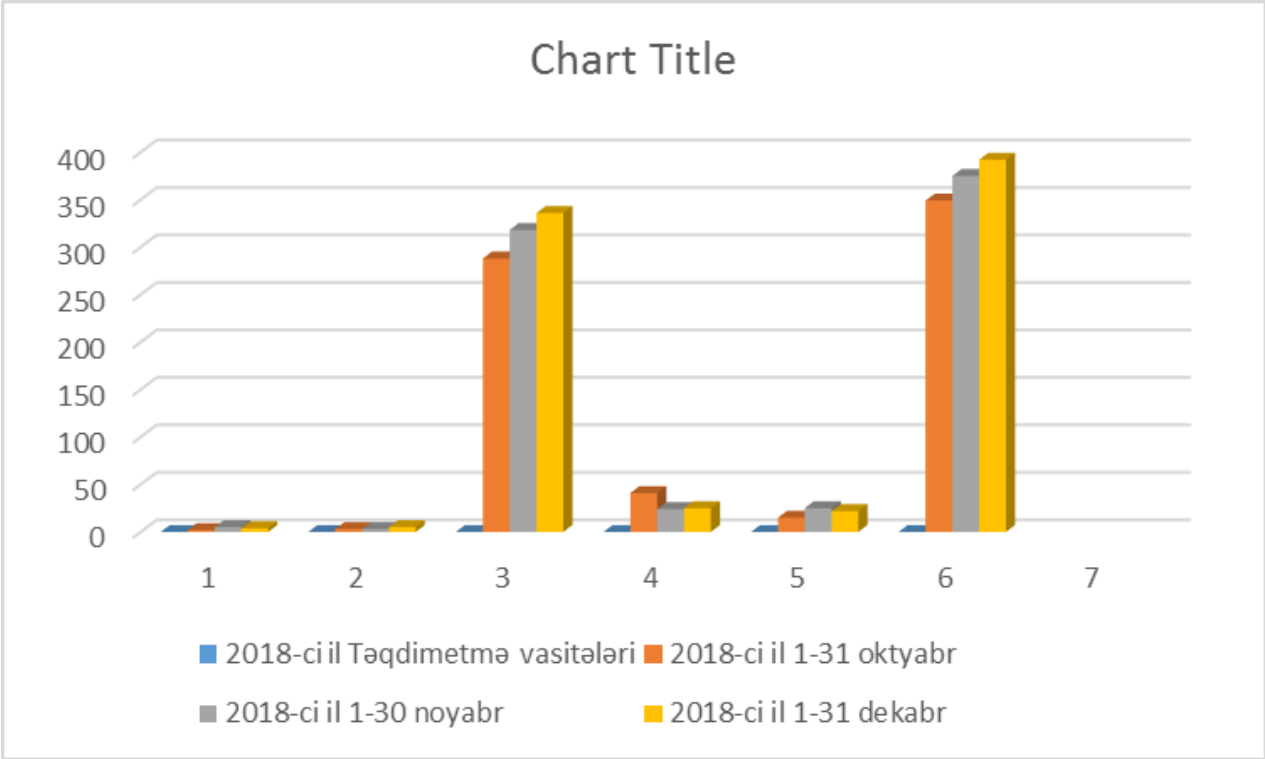
Yekun nəticə	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	1		212	3		216
Əsassız	10	11	730	87	62	900
Ümumi nəticə	11	11	942	90	62	1116



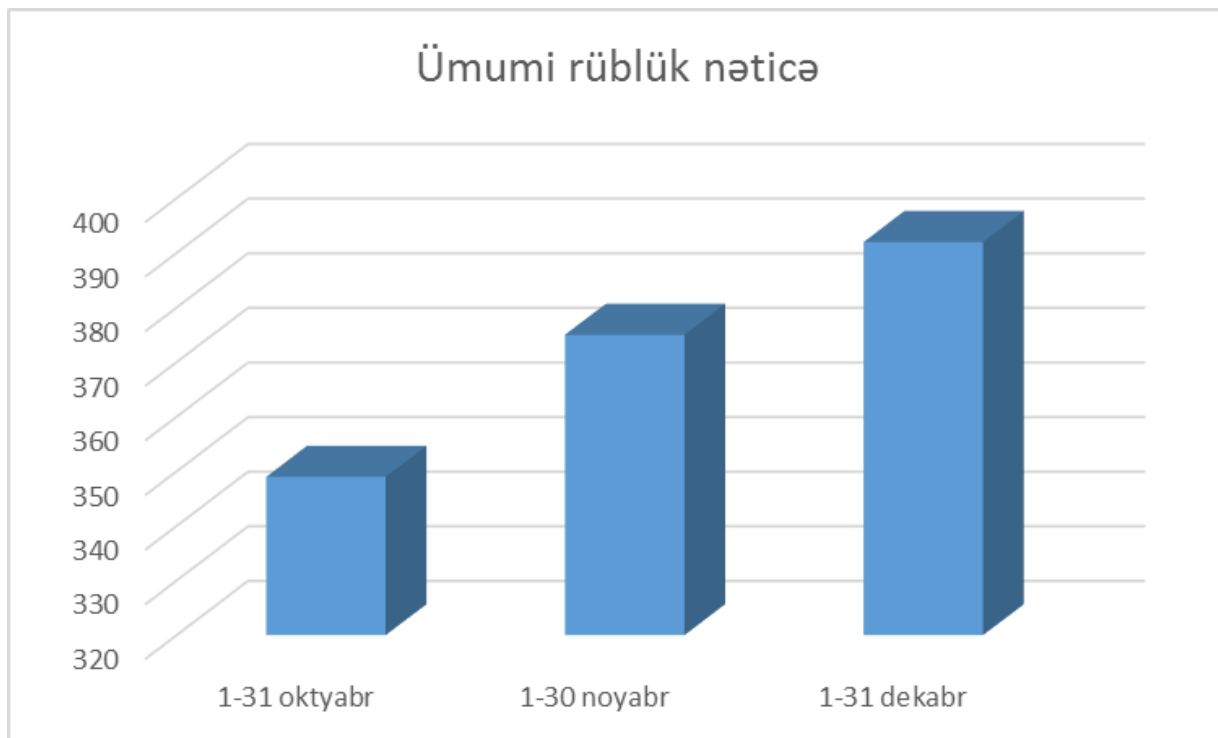


<b>2018-ci il</b>			
<b>Təqdimetmə vasitələri</b>	<b>1-31 oktyabr</b>	<b>1-30 noyabr</b>	<b>1-31 dekabr</b>
<b>Ərizə (şikayət)</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>Ərizə (sorgu)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Şikayət</b>	<b>288</b>	<b>318</b>	<b>336</b>
<b>Sorgu</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
<b>Təklif</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>22</b>
<b>Ümumi nəticə</b>	<b>349</b>	<b>375</b>	<b>392</b>

**Dəyişikliklər tendensiyası**



2018-ci il	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
Ümumi rüblük nəticə	349	375	392



**İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri**

**Emin Nəzərov**