

İ C M A L

01 oktyabr 2016 - 31 dekabr 2016

(İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2016-cı ilin 4-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2016-cı ilin 4-cü rübündə (01 oktyabr - 31 dekabr 2016-cı il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabat diqqətinizə təqdim olunur.

2016-cı ilin 4-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-yə **246** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **177**-si şikayət, **34**-ü ərizə, **17**-si sorğu və **18**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

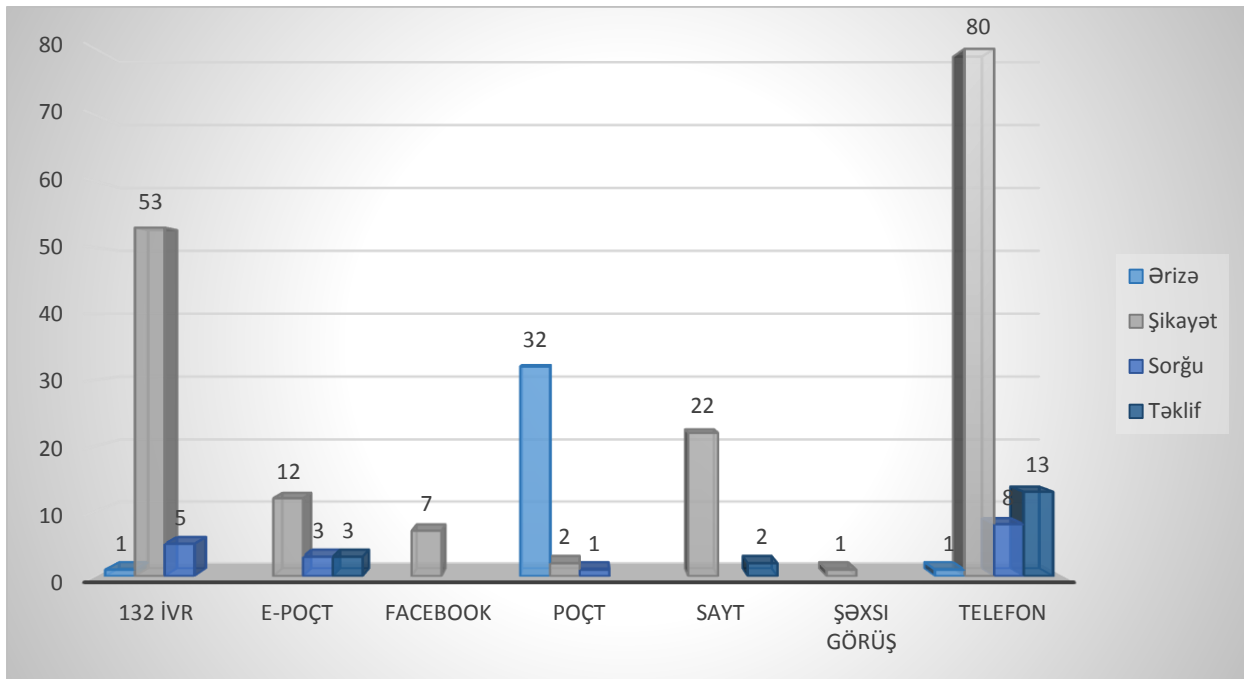
Əksər müraciətlər Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (102 əd.), 132 İVR-la İHMŞ-yə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglər olub (59 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (35 əd.), elektron poçt (18 əd.), bankın rəsmi saytı (24 əd.), facebook səhifəsi (7 əd.) və şəxsi görüşdə (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata alınmışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **25 %-nin əsaslı olduğu** müəyyən olunmuşdur (Pozulmuş hüquqların bərpası və ya Bank xidmətlərinin Mərkəzi Bankın müəyyən etdiyi, o cümlədən bankdaxili qaydalara uyğun göstərilməməsi ilə əlaqədar daxil olmuş müraciətlər "əsaslı", digər müraciətlər isə "əsassız" kateqoriyasına aid edilir).

Ətraflı məlumat icmalın excel hesabat formasında əksini tapıb.

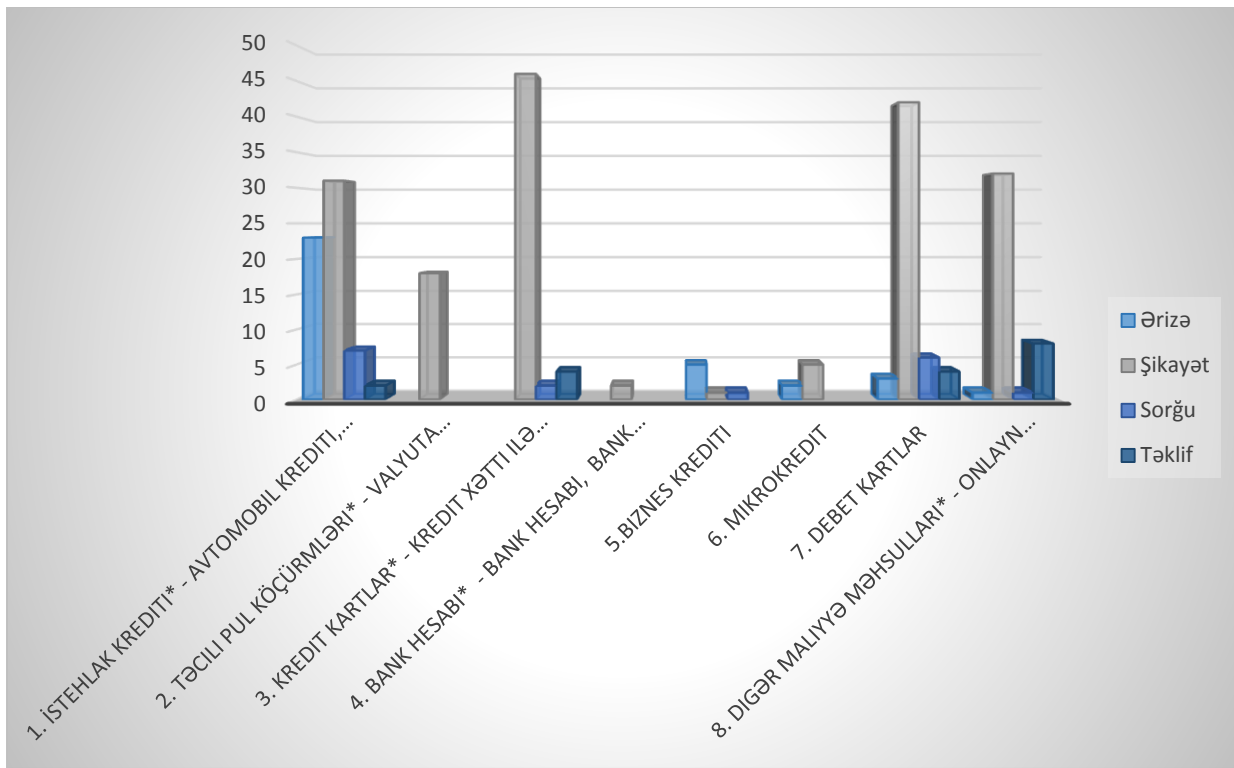
Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR	1	53	5		59
E-Poçt		12	3	3	18
Facebook		7			7
Poçt	32	2	1		35
Sayt		22		2	24
Şəxsi görüş		1			1
Telefon	1	80	8	13	102
Ümumi nəticə	34	177	17	18	246



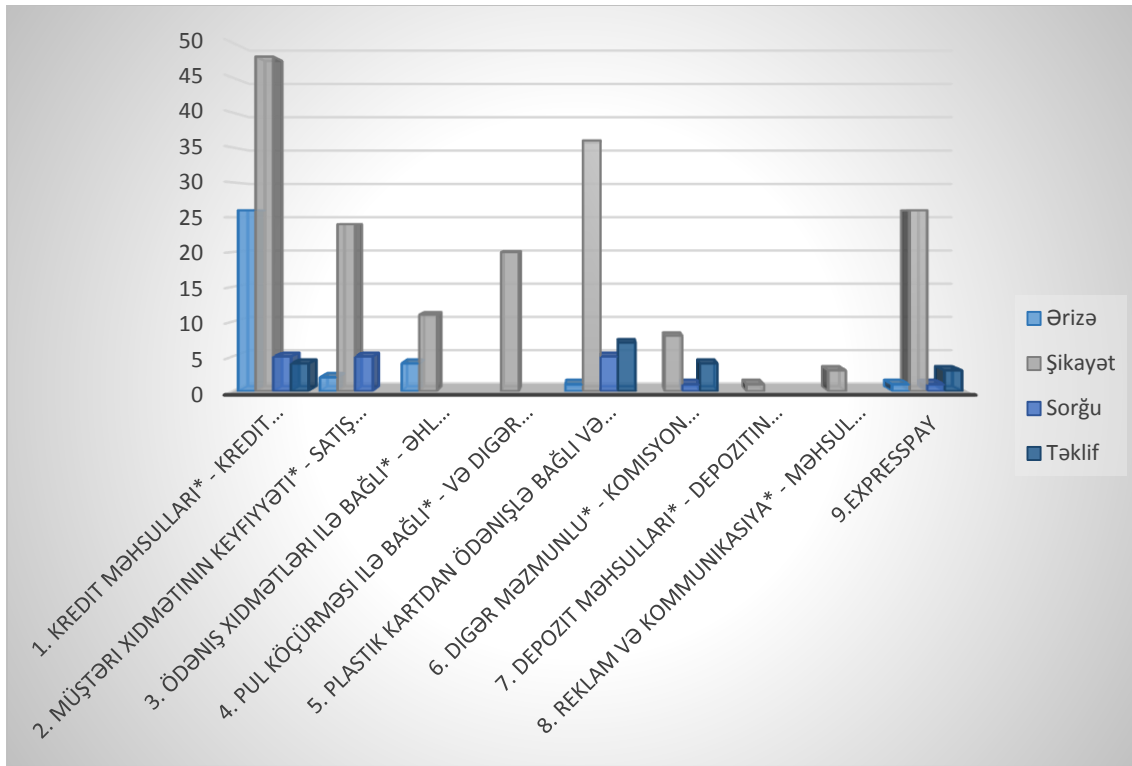
Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Qısa məzmun					
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kateqoriyalar, ƏHL	23	31	7	2	63
2. Təcili pul köçürmləri* - valyuta dəyişmə		18			18
3. Kredit kartlar* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Expresso, ƏHL kredit xətti, Smile və s.		46	2	4	52
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti		2			2
5. Biznes krediti	5	1	1		7
6. Mikrokredit	2	5			7
7. Debet kartlar	3	42	6	4	55
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti	1	32	1	8	42
Ümumi nəticə	34	177	17	18	246

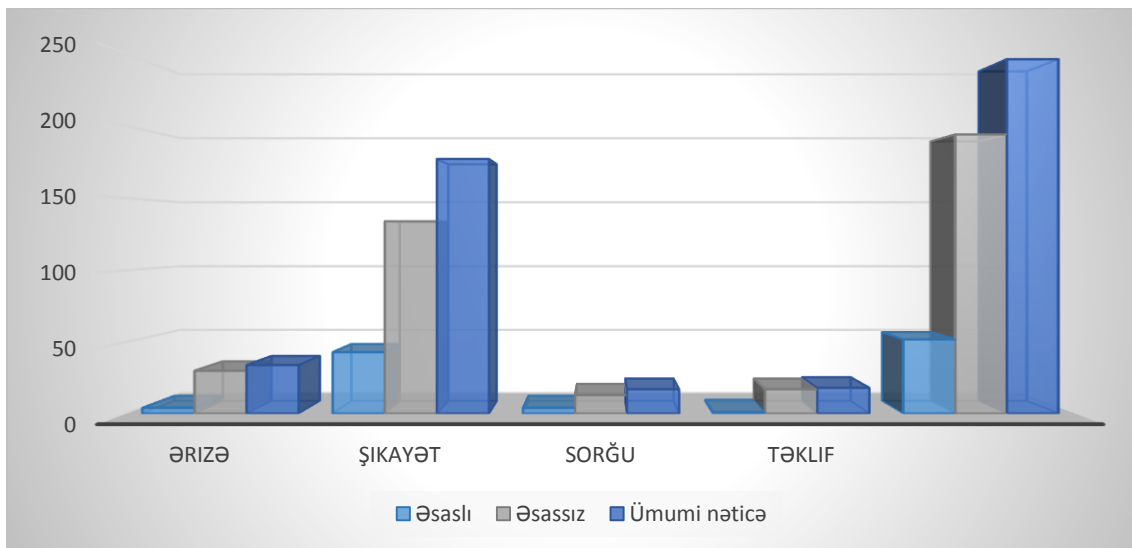


Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr	26	48	5	4	83
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yanlış məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı	2	24	5		31
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri	4	11			15
4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları		20			20
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı	1	36	5	7	49
6. Digər məzmunlu* - Komissiyon haqlar, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanma xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar		8	1	4	13
7. Depozit məhsulları* - Depozitin hesablanması, Depozitin qaytarılması		1			1
8. Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yanlış reklam		3			3
9. Expresspay	1	26	1	3	31
Ümumi nəticə	34	177	17	18	246

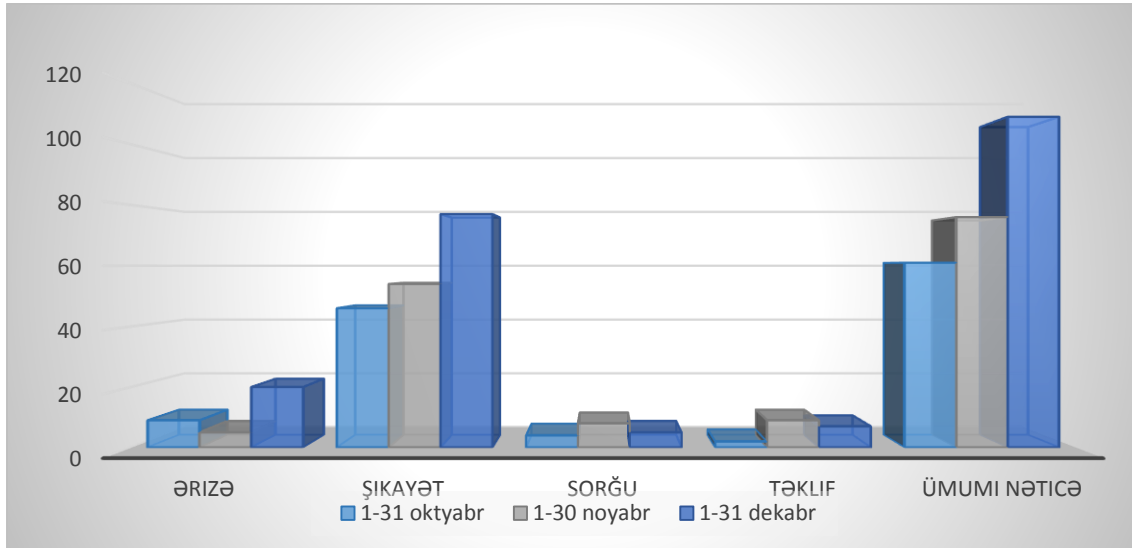


Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	4	43	4	1	52
Əsassız	30	134	13	17	194
Ümumi nəticə	34	177	17	18	246

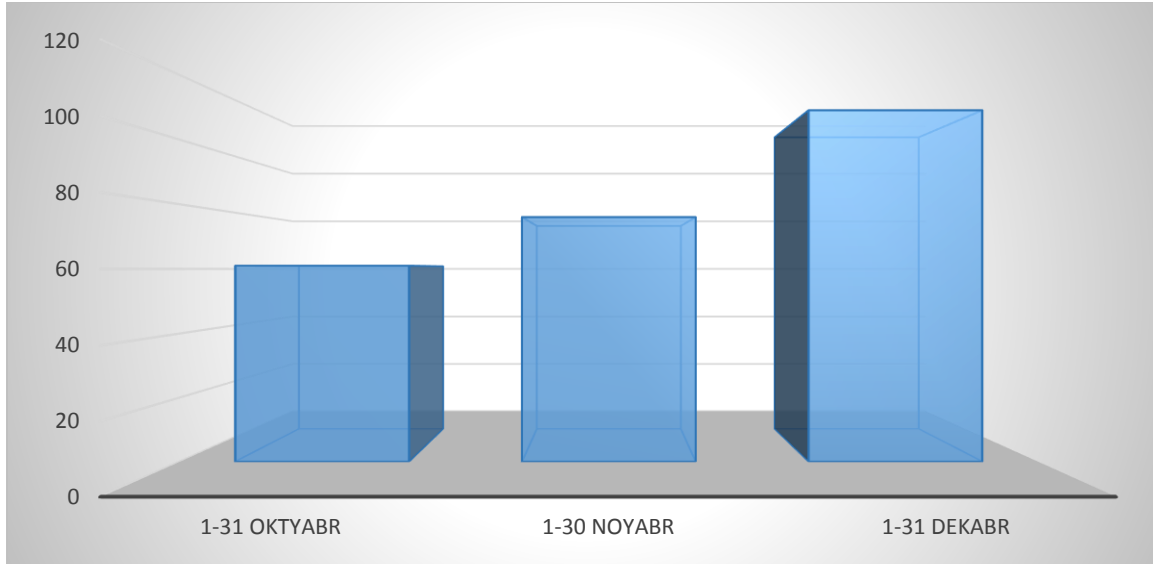


Dəyişikliklər tendensiyası

2016-cı il			
Təqdimmə vasitələri	01-31 oktyabr	01-30 noyabr	01-31 dekabr
Ərizə	9	5	20
Şikayət	46	54	77
Sorğu	4	8	5
Təklif	2	9	7
Ümumi nəticə	61	76	109



2016-cı il	01-31 oktyabr	01-30 noyabr	01-31 dekabr
Ümumi rüblük nəticə	61	76	109



2016-cı ilin son rübündə qeydə alınmış əsaslı şikayətlər üzrə dəyişikliklər tendensiyasında artım əsasən plastik kartlar üzrə xidmətlərdə müşahidə olunmuşdur. Bunun da əsas səbəblərindən biri müxtəlif dövrlərdə plastik kartlarla aparılan müəyyən əməliyyatlara qoyulmuş müvəqqəti məhdudiyətlər və ATM-lərdə yaranmış müvəqqəti texniki çətinliklər səbəb olmuşdur.

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri v.i.e.

Emin Nəzərov