

İCMAL

01 yanvar 2021 – 31 mart 2021

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2021-ci ilin 1-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2021-ci ilin 1-ci rübündə (01 yanvar 2021 – 31 mart 2021-ci il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabat.

2021-ci ilin 1-ci rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **807** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **663**-ü şikayət, **11**-i ərizə (şikayət), **33**-ü sorğu/ərizə (sorğu) və **100-u** təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

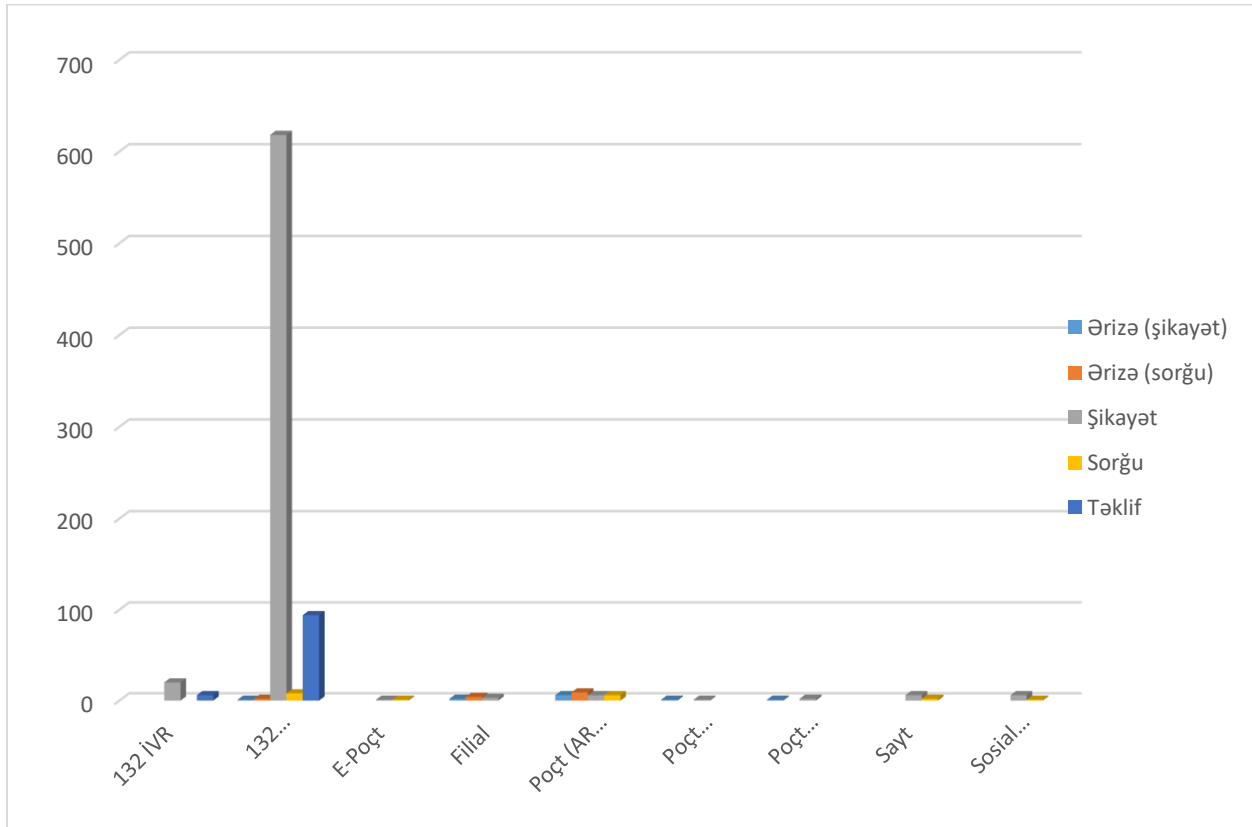
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (723 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (26 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (5 əd.), elektron poçt (2 əd.), bankın rəsmi saytı (8 əd.), Facebook s.ş. səhifəsi (7 əd.), filial (9 əd.) ,poçt AR MB (27 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatı aparılmışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **48.57 %-nin (392 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.

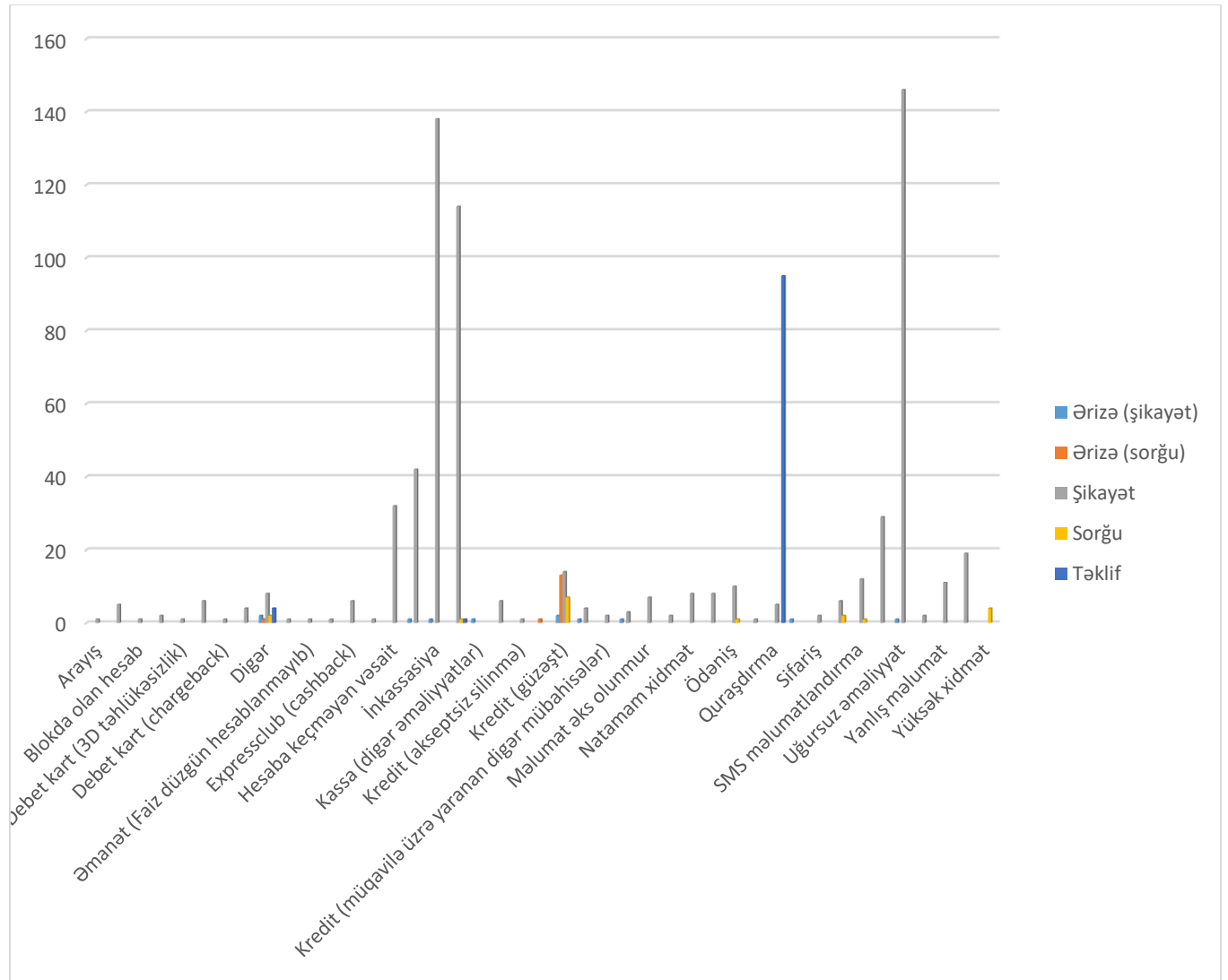
Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitəsi	Müraciətin növü					Ümumi nəticə	
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif		
132 İVR				20		6	26
132 Məlumat mərkəzi	1	2	618		8	94	723
E-Poçt				1	1		2
Filial	2	4	3				9
Poçt (AR MBNP)	6	9	6		6		27
Poçt (digər qurumlar)	1		1				2
Poçt (vətəndaş)	1		2				3
Sayt			6		2		8
Sosial şəbəkə (Facebook)			6		1		7
Ümumi nəticə	11	15	663	18	100	807	



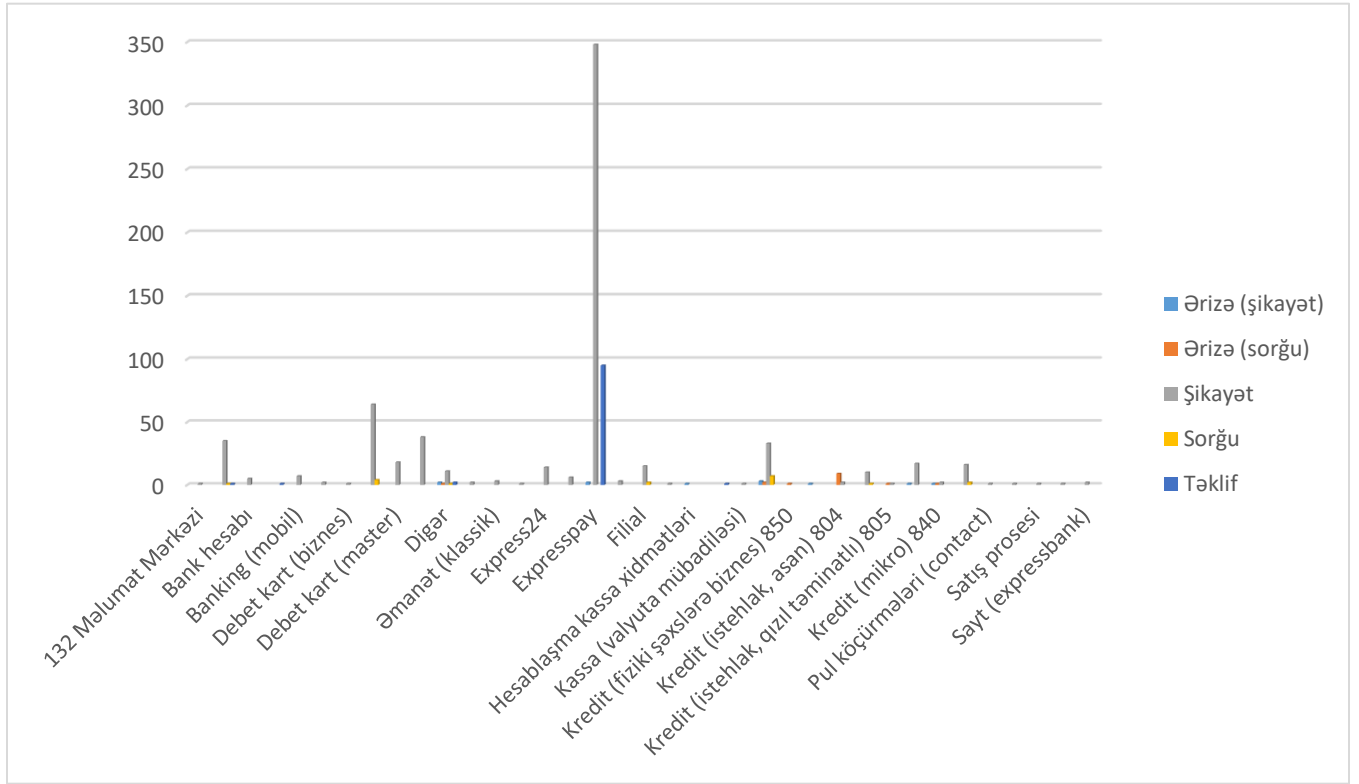
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu	Təklif	Ümumi nəticə	
Arayış				1		1	
Balans uyğunsuzluğu				5		5	
Blokda olan hesab				1		1	
Bloklaşdırılmış vəsait				2		2	
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				1		1	
Debet kart (bloka salınma)				6		6	
Debet kart (chargeback)				1		1	
Debet kart (overdraft)				4		4	
Digər	2	1		8	2	4	17
ƏDV				1			1
Əmanət (Faiz düzgün hesablanmayıb)				1			1
Əmanət (prolonqasiya)				1			1
Expressclub (cashback)				6			6
Faiz dərəcəsi				1			1
Hesaba keçməyən vəsait				32			32
Hesabdan silinən vəsait	1			42			43
İnkassasiya	1			138			139
Kart qalıb				114	1	1	116
Kassa (digər əməliyyatlar)	1						1
Komissiya haqqı				6			6
Kredit (akseptsiz silinmə)				1			1
Kredit (girov predmeti)			1				1
Kredit (güzəşt)	2	13		14	7		36
Kredit (hesablanma)	1			4			5
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)				2			2
Kredit (zaminlik)	1			3			4
Məlumat əks olunmur				7			7
Natamam məlumat				2			2
Natamam xidmət				8			8
Növbə				8			8
Ödəniş				10	1		11
Prosedur				1			1
Quraşdırma				5		95	100
Şərtlər	1						1
Sifariş				2			2
SMS banking				6	2		8
SMS məlumatlandırma				12	1		13
Texniki problem				29			29
Uğursuz əməliyyat	1			146			147
Xidmətə imtina				2			2
Yanlış məlumat				11			11
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)				19			19
Yüksək xidmət					4		4
Ümumi nəticə	11	15	663	18	100	807	



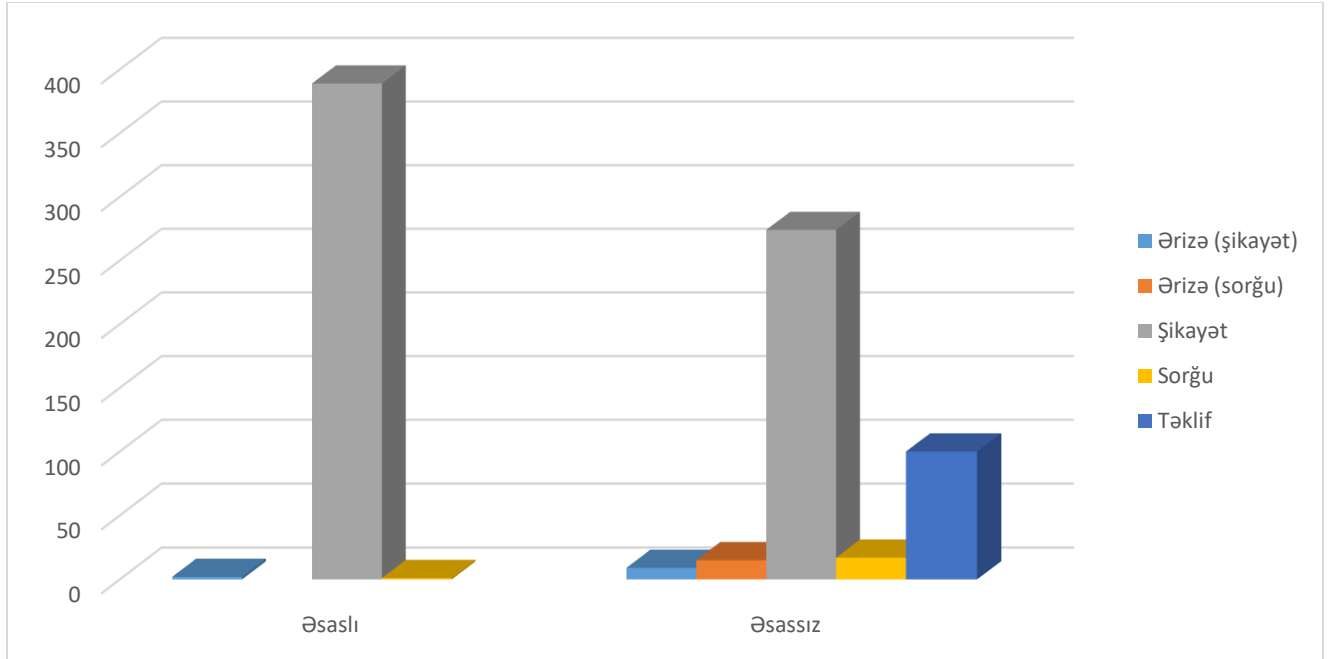
Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi				1		1
ATM				35	1	37
Bank hesabı				5		5
Banking (internet)					1	1
Banking (mobil)				7		7
Debet kart (biznes maaş kartı)				2		2
Debet kart (biznes)				1		1
Debet kart (expresso)				64	4	68
Debet kart (master)				18		18
Debet kart (visa)				38		38
Digər	2	1		11	1	17
ƏDV				2		2
Əmanət (klassik)				3		3
Əmanət (mücrü)				1		1
Express24				14		14
Expressclub				6		6
Expresspay	2			348		445
Expresspay (pul kisəsi)				3		3
Filial				15	2	17
Hesabdan çıxarış				1		1
Hesablaşma kassa xidmətləri	1					1
Kampaniya					1	1
Kassa (valyuta mübadiləsi)				1		1
Kredit (digər)	3	2		33	7	45
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850		1				1
Kredit (ipoteka) 825	1					1
Kredit (istehlak, asan) 804		9		2		11
Kredit (istehlak, expresso) 897				10	1	11
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805		1		1		2
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893	1			17		18
Kredit (mikro) 840	1	1		2		4
Müştəri xidmətləri				16	2	18
Pul köçürmələri (contact)				1		1
Pul köçürmələri (zlotaya korona)				1		1
Satış prosesi				1		1
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				1		1
Sayt (expressbank)				2		2
Ümumi nəticə	11	15		663	18	807



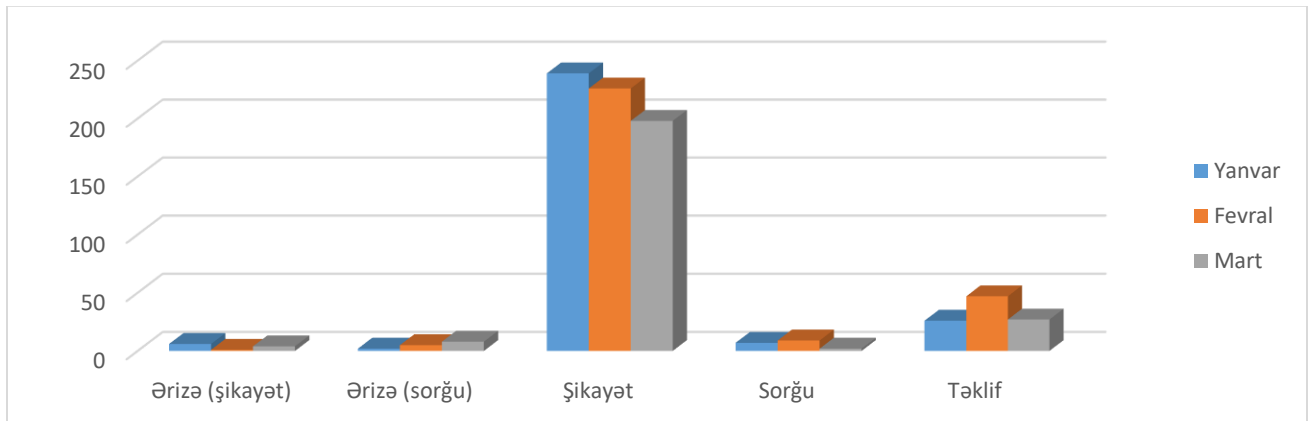
Yekun nəticə

Yekun	Müraciətin növü					Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	2			389	1	392
Əsassız	9	15	274	17	100	415
Ümumi nəticə	11	15	663	18	100	807



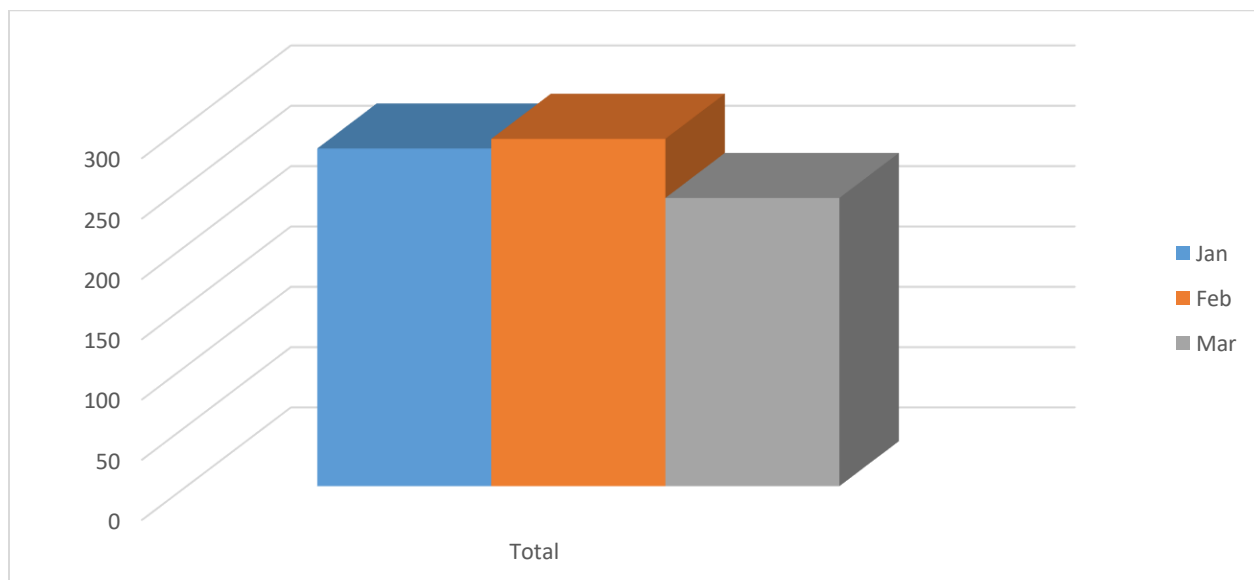
Dəyişikliklər tendensiyası

Müraciətin növü	01-31 yanvar	01-28 fevral	01-31 mart	Ümumi nəticə
Ərizə (şikayət)	6	1	4	11
Ərizə (sorğu)	2	5	8	15
Şikayət	239	226	198	663
Sorğu	7	9	2	18
Təklif	26	47	27	100
Ümumi nəticə	280	288	239	807



Yekun rüblük nəticə

Yekun rüblük nəticə				
	01-31 yanvar	01-28 fevral	01-31 mart	Ümumi nəticə
Ümumi nəticə	280	288	239	807



İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri

Emin Nəzərov