

İCMAL

01 iyul 2019 - 30 sentyabr 2019

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2019-cu ilin 3-cü rübündə qeydiyyatı alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2019-cu ilin 3-cü rübündə (01 iyul 2019 - 30 sentyabr 2019-cu il tarixlərdə) qeydiyyatı alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2019-cu ilin 3-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **1103** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **767**-si şikayət, **17**-si ərizə (şikayət), **23**-ü ərizə (sorgu), **96**-sı sorgu və **200**-ü təklif kimi qeydiyyatı alınmışdır.

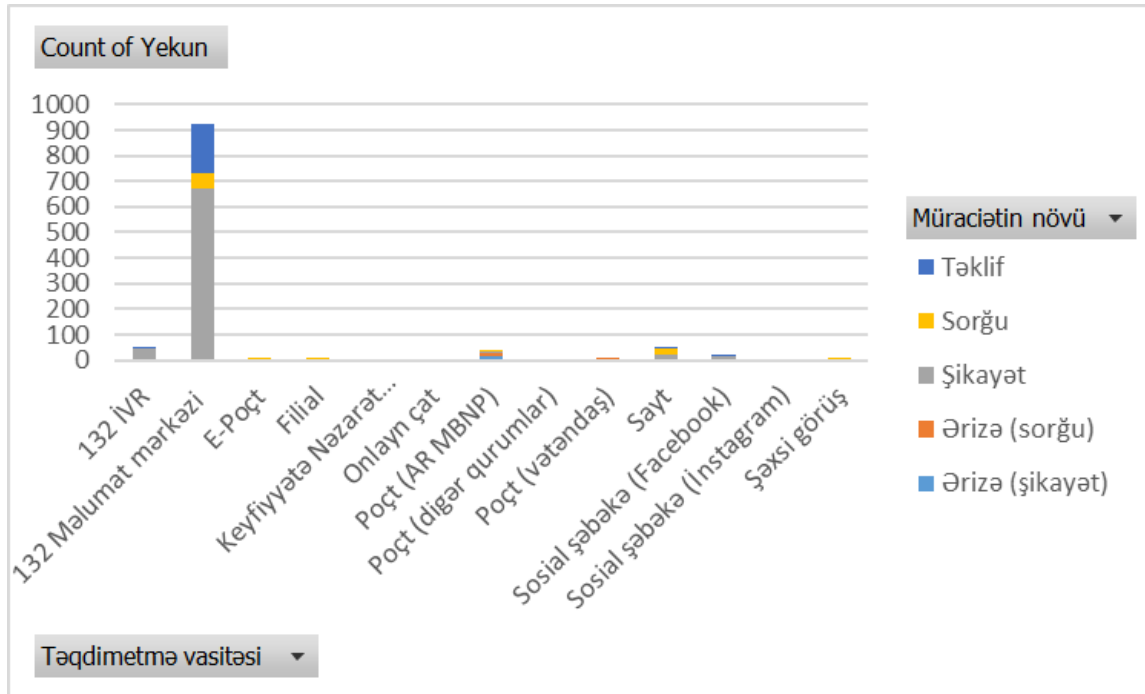
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (923 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (50 əd.), digər sorgu və şikayətlər isə poçt (4 əd.), elektron poçt (3 əd.), bankın rəsmi saytı (47 əd.), Facebook səhifəsi (23 əd.), filial (6 əd.), onlayn çat (1 əd.), poçt AR MBNP (38 əd.), digər qurumlardan daxil olan poçt (1 əd.), Keyfiyyət Nəzarət Şöbəsi (3 əd.), Instagram (1 əd.) və Şəxsi görüş (3 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatı başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **28.19 %-nin 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

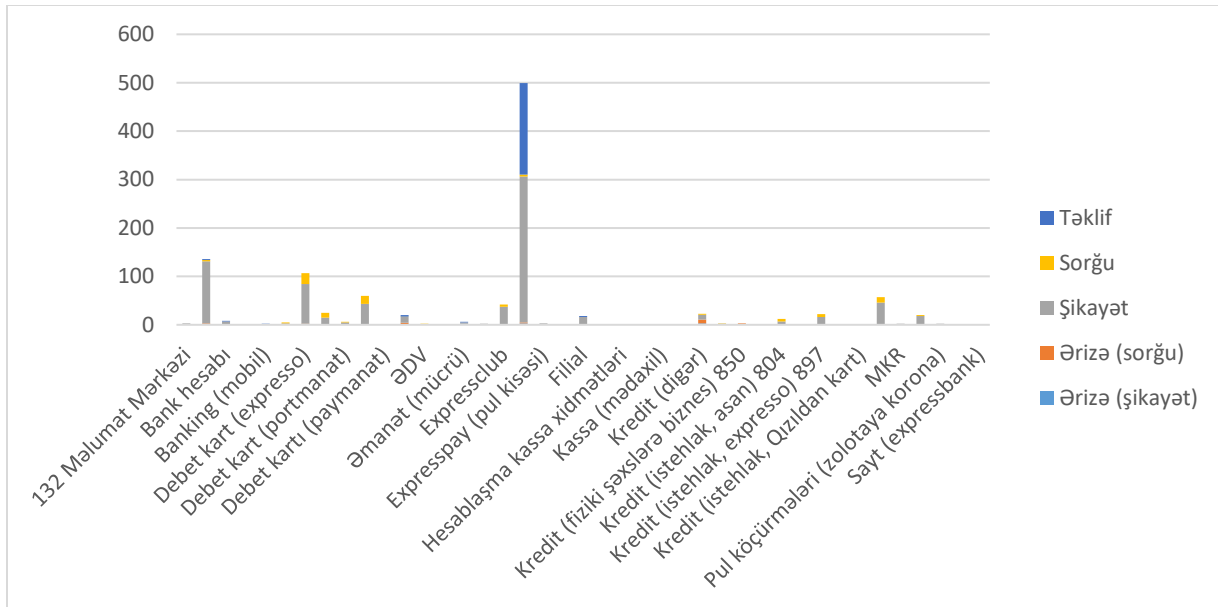
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				45	3	2	50
132 Məlumat mərkəzi	1	1		671	60	190	923
E-Poçt				1	2		3
Filial	2	1		2	1		6
Keyfiyyətə Nəzarət şöbəsi (KNŞ)				3			3
Onlayn çat				1			1
Poçt (AR MBNP)	13	16		7	2		38
Poçt (digər qurumlar)		1					1
Poçt (vətəndaş)	1	3					4
Sayt		1		20	25	1	47
Sosial şəbəkə (Facebook)				16	1	6	23
Sosial şəbəkə (Instagram)						1	1
Şəxsi görüş				1	2		3
Ümumi nəticə	17	23		767	96	200	1103



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi	1			2			3
ATM	1	2		128	3	2	136
Bank hesabı				7		1	8
Banking (internet)				1			1
Banking (mobil)				1		1	2
Debet kart (biznes)				3	2		5
Debet kart (expresso)	1	1		82	23		107
Debet kart (master)				15	10		25
Debet kart (portmanat)				5	1		6
Debet kart (visa)				43	17		60
Debet kartı (paymanat)					1		1
Digər		4		12	1	3	20
ƏDV					2		2
Əmanət (klassik)				1			1
Əmanət (mücrü)	2			3		1	6

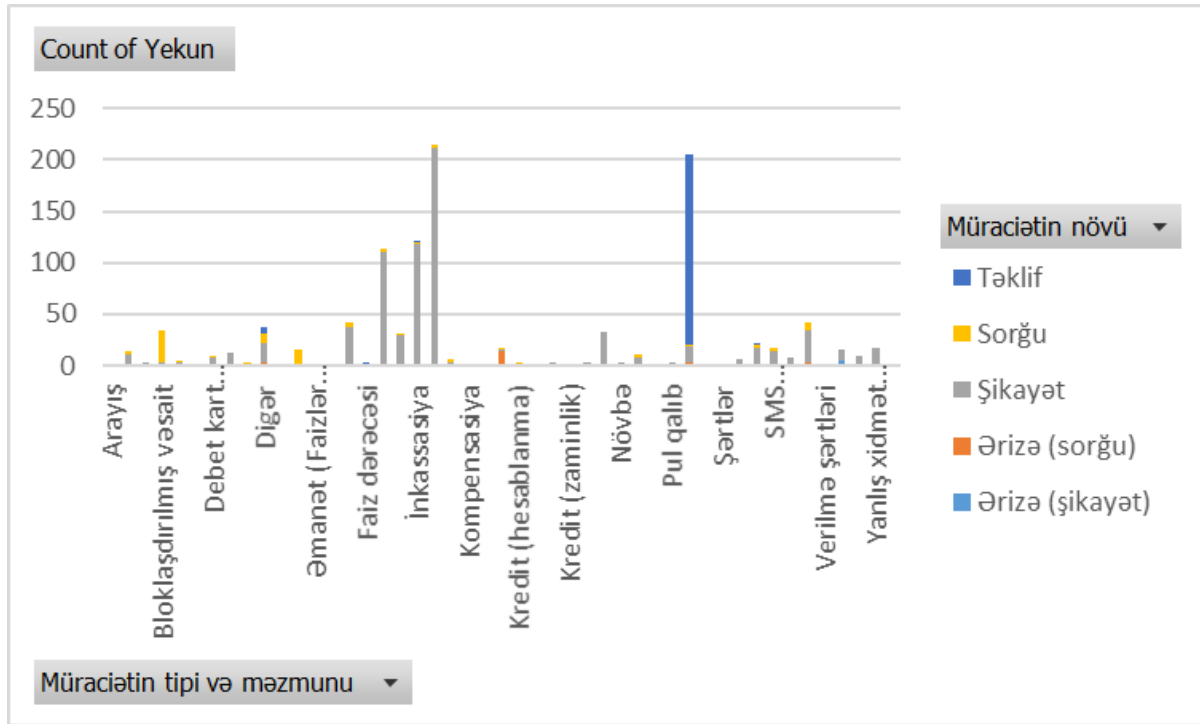
Express24				2			2
Expressclub		1		36	5		42
Expresspay	3	2		301	4	189	499
Expresspay (pul kisəsi)				3			3
Expresspay app				1			1
Filial				16		2	18
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)	1						1
Hesablaşma kassa xidmətləri						1	1
Hüquqi şəxs				1			1
Kassa (mədaxil)				1			1
Kassa (valyuta mübadiləsi)				1			1
Kredit (digər)	3	8		10	2		23
Kredit (fərdi sahibkarlara kredit xətti) 851		1		1	1		3
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850	1	2					3
Kredit (hüquqi şəxslərə biznes) 875		1					1
Kredit (istehlak, asan) 804				7	5		12
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820		1					1
Kredit (istehlak, expresso) 897	1			15	6		22
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805	1						1
Kredit (istehlak, Qızıldan kart)				1			1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893	1			45	11		57
MKR				2			2
Müştəri xidmətləri	1			17	2		20
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				2			2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				1			1
Sayt (expressbank)				1			1
Ümumi nəticə	17	23		767	96	200	1103



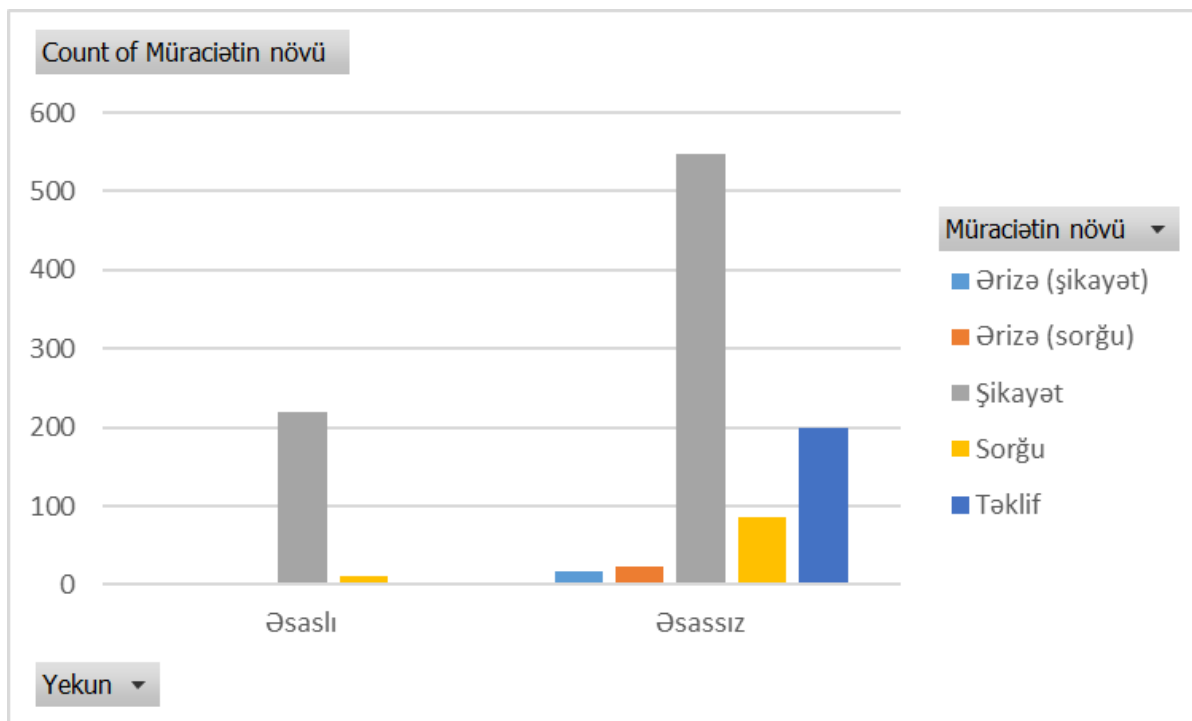
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Arayış				1			1
Balans uyğunsuzluğu				11	3		14
Blokda olan hesab				3			3
Bloklaşdırılmış vəsait				4	30		34
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				4	1		5
Debet kart (bloka salınma)				2			2
Debet kart (chargeback)	1			7	1		9
Debet kart (overdraft)				13			13
Dələduzluq				1	1		2
Digər		4		18	9	7	38
Dizayn						1	1
ƏDV				1	14		15
Əmanət (Faizlər hesaba keçməyib)				1			1
Əmanət (hesablanma)				1			1
Expressclub (cashback)		1		36	5		42
Faiz dərəcəsi				1		1	2
Hesaba keçməyən vəsait	1			110	2		113
Hesabdan silinən vəsait				29	1		30
İnkassasiya				119	1	2	122
Kart qalib				212	2		214
Komissiya haqqı				4	2		6

Kompensasiya				2			2
Kredit (akseptsiz silinmə)				1			1
Kredit (güzəşt)	1	13		1	3		18
Kredit (hesablanma)	1			1	1		3
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	2						2
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)	2			1			3
Kredit (zəminlik)					1		1
Natamam məlumat				4			4
Natamam xidmət				33			33
Növbə				4			4
Ödəniş		1		7	3		11
Partnyorluq						2	2
Pul qalıb	1			2			3
Quraşdırma		3		16	1	185	205
Satış prosesi				1			1
Şərtlər						1	1
Sifariş				6			6
SMS banking				18	3	1	22
SMS məlumatlandırma				14	3		17
Texniki problem				8			8
Uğursuz əməliyyat	2	1		32	7		42
Verilmə şərtləri				2			2
Xidmətə imtina	5			10			15
Yanlış məlumat	1			8			9
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)				18			18
Yüksək xidmət					2		2
Ümumi nəticə	17	23		767	96	200	1103



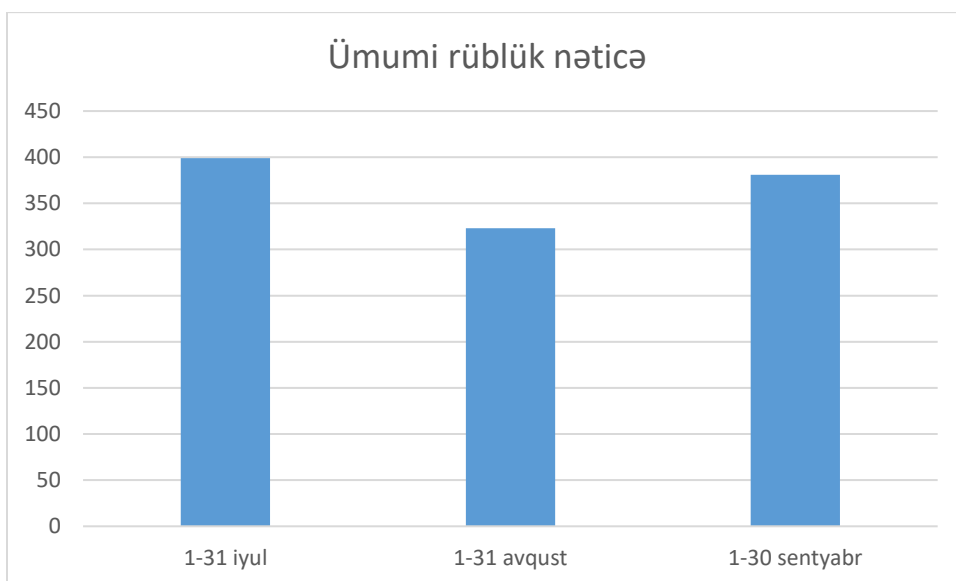
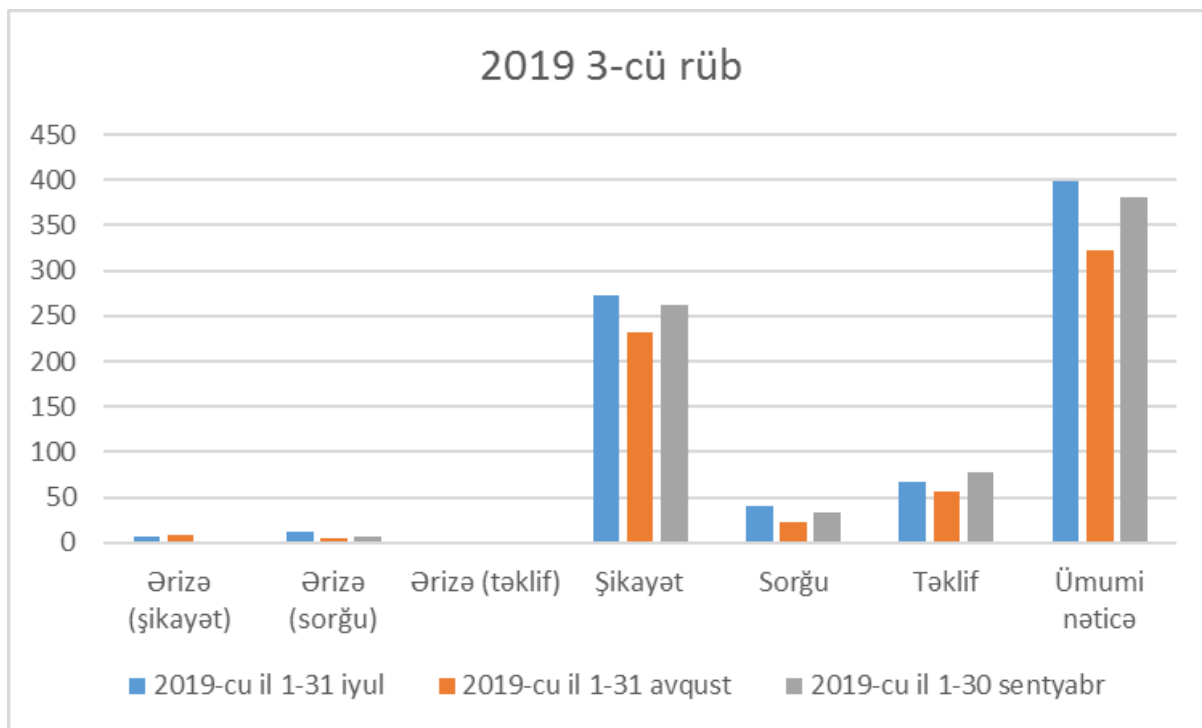
Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	1			220	11	1	233
Əsassız	16	23		547	85	199	870
Ümumi nəticə	17	23		767	96	200	1103



Dəyişikliklər tendensiyası

2019-cu il			
Müraciətin növü	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ərizə (şikayət)	7	8	2
Ərizə (sorğu)	12	5	6
Ərizə (təklif)			
Şikayət	272	232	263
Sorğu	41	22	33
Təklif	67	56	77
Ümumi nəticə	399	323	381

2019-cu il	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ümumi rüblük nəticə	399	323	381



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri

Emin Nəzərov