

İCMAL

01 iyul 2016 - 30 sentyabr 2016

(İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən
2016-cı ilin 3-cü rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi (İHMŞ) tərəfindən 2016-cı ilin 3-cü rübündə (1 iyul - 30 sentyabr 2016-cı il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2016-cı ilin 3-cü rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **185** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **131**-i şikayət, **22**-si ərizə, **27**-si sorğu və **5**-i təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

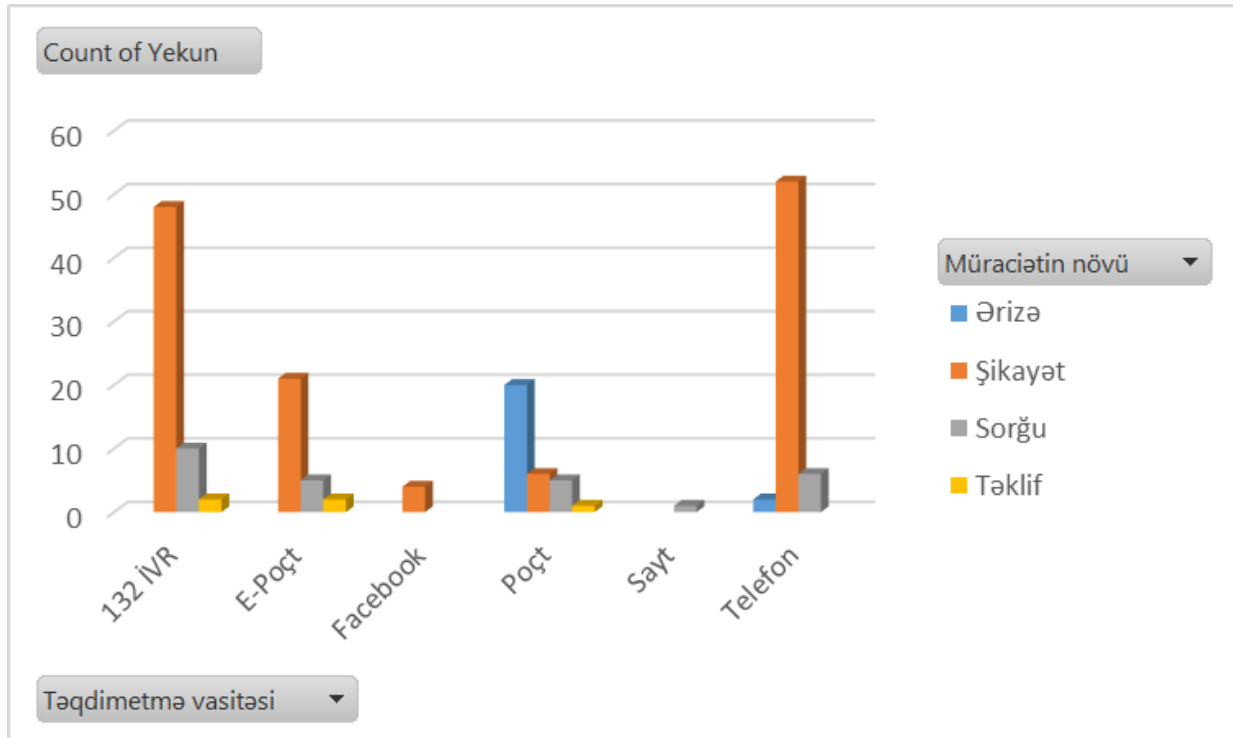
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (60 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (60 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (32 əd.), elektron poçt (28 əd.), bankın rəsmi saytı (1 əd.), facebook səhifəsi (4 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **36 %-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

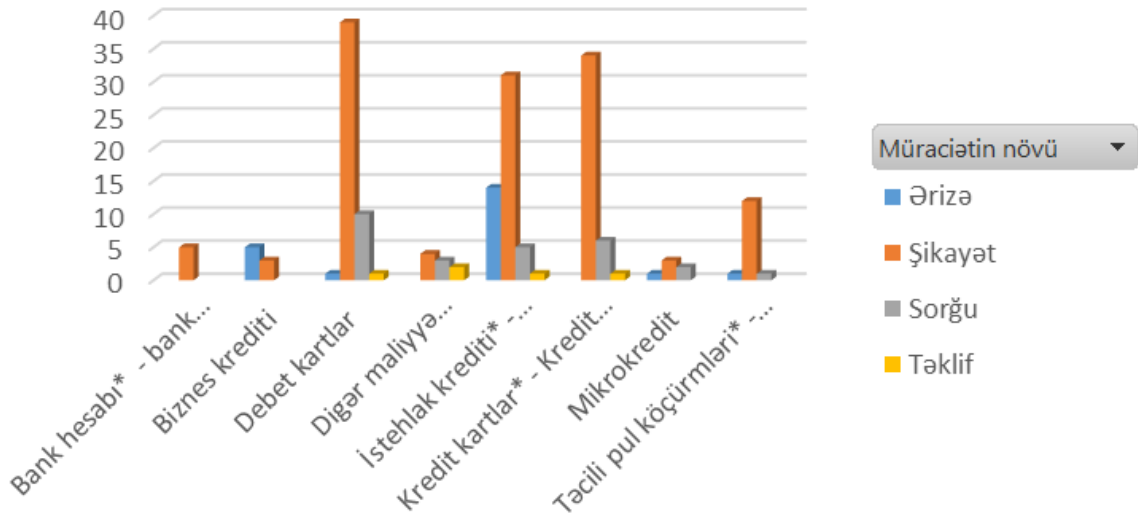
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü				Ümumi nəticə	
	Qısa məzmun	Ərizə	Şikayət	Sorğu		Təklif
132 İVR			48	10	2	60
E-Poçt			21	5	2	28
Facebook			4			4
Poçt	20		6	5	1	32
Sayt			1			1
Telefon		2	52	6		60
Ümumi nəticə		22	131	27	5	185



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kategoriyalar, ƏHL	14	31	5	1	51
2. Təcili pul köçürmləri* - valyuta dəyişmə	1	12	1		14
3. Kredit kartlar* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.		34	6	1	41
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti		5			5
5. Biznes krediti	5	3			8
6. Mikrokredit	1	3	2		6
7. Debet kartlar	1	39	10	1	51
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti		4	3	2	9
Ümumi nəticə	22	131	27	5	185

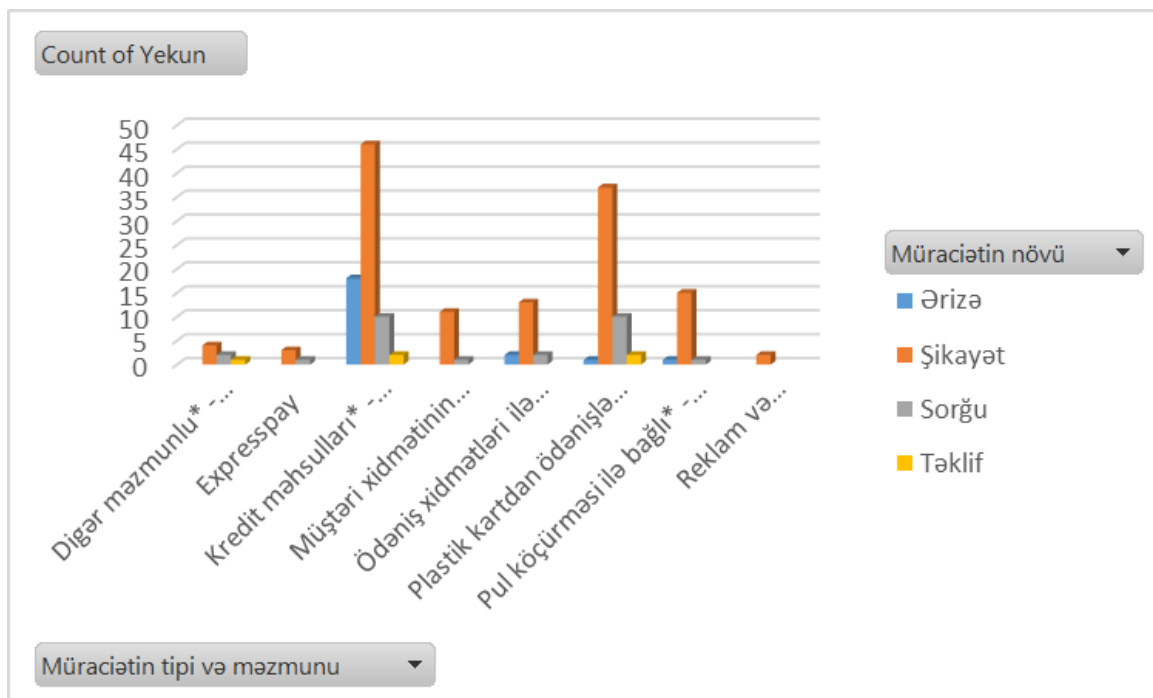
Count of Yekun



Xidmət növü

Müraciətin tipi

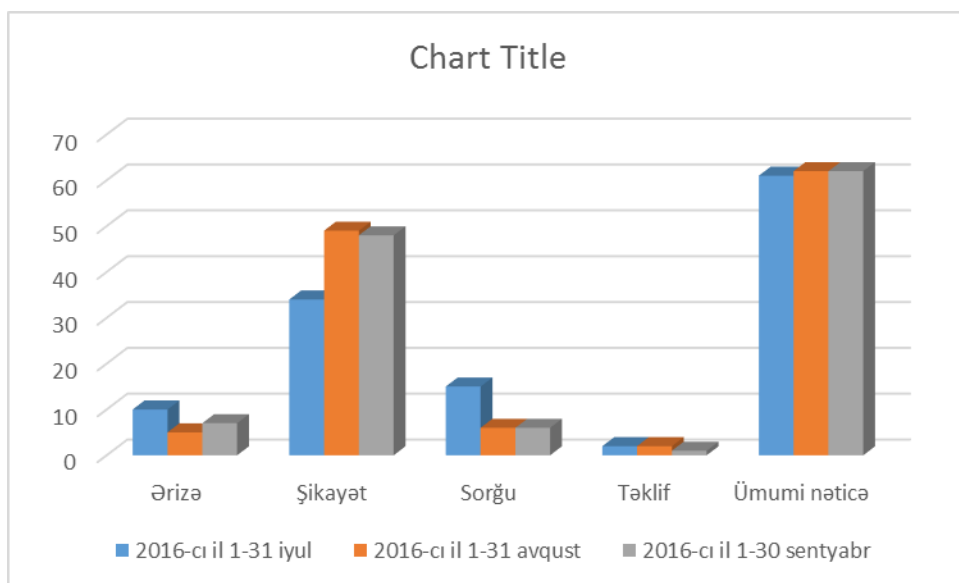
Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Qısa məzmun					
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr	18	46	10	2	76
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı		11	1		12
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri	2	13	2		17
4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları	1	15	1		17
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı	1	37	10	2	50
6. Digər məzmunlu* - Komissiya haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanma xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.		4	2	1	7
7. Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam		2			2
8.Expresspay		3	1		4
Ümumi nəticə	22	131	27	5	185



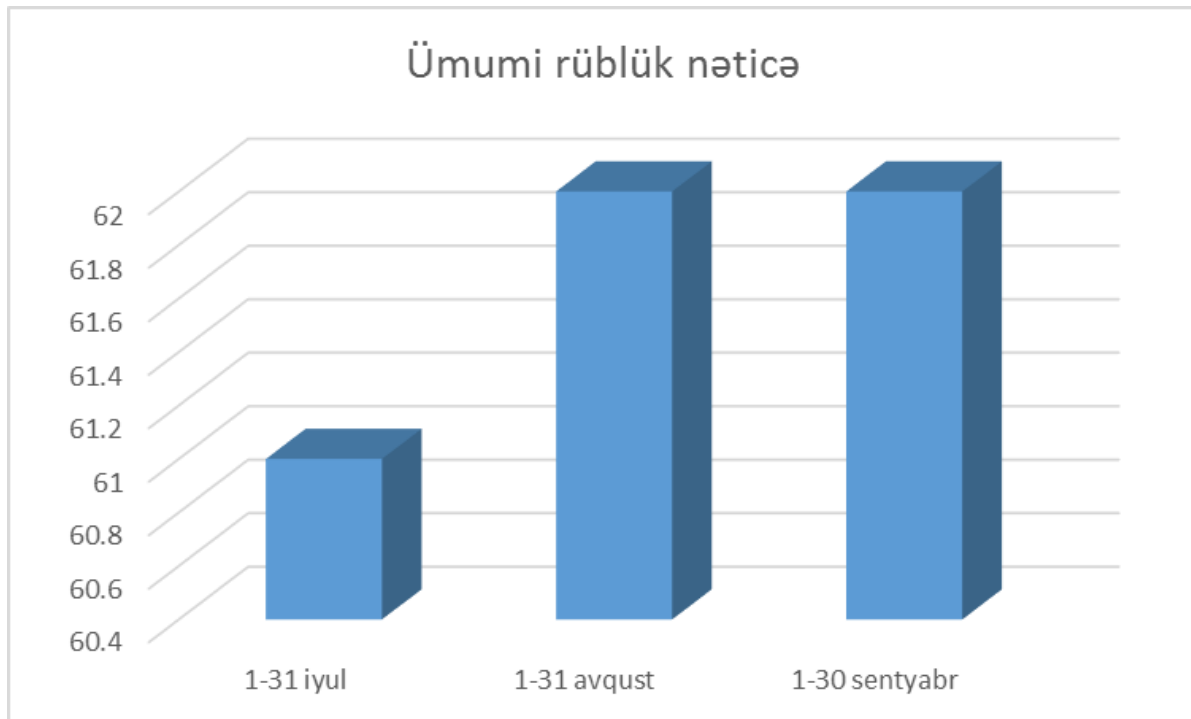
Yekun nəticə	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
	Ərizə	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı		47	9		56
Əsassız	22	84	18	5	129
Ümumi nəticə	22	131	27	5	185

2016-cı il			
Təqdimmə vasitələri	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ərizə	10	5	7
Şikayət	34	49	48
Sorğu	15	6	6
Təklif	2	2	1
Ümumi nəticə	61	62	62

Dəyişikliklər tendensiyası



2016-cı il	1-31 iyul	1-31 avqust	1-30 sentyabr
Ümumi rüblük nəticə	61	62	62



**İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri v.i.e.
Emin Nəzərov**