

İCMAL

01 yanvar 2019 - 31 mart 2019

(İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi tərəfindən
2019-cu ilin 1-ci rübündə qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında)

İshehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi (İHMB) tərəfindən 2019-cu ilin 1-ci rübündə (01 yanvar 2019 - 31 mart 2019-cu il tarixlərdə) qeydiyyatata alınmış müraciətlər əsasında hazırlanmış hesabatı diqqətinizə təqdim edirəm.

2019-cu ilin 1-ci rüb ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMB-nə **980** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **821**-i şikayət, **4**-ü ərizə (şikayət), **10**-u ərizə (sorğu), **2**-si ərizə (təklif), **81**-i sorğu və **62**-si təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.

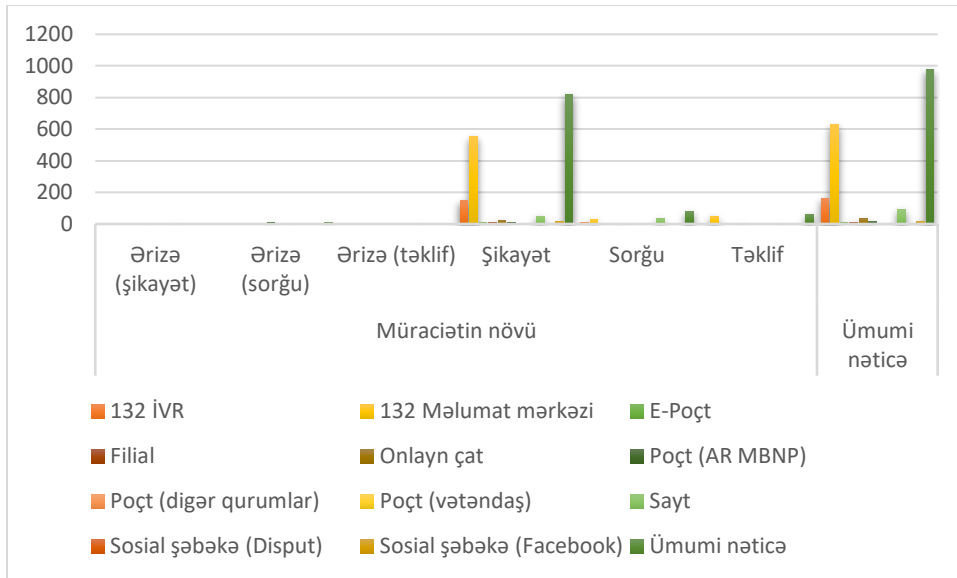
Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (628 əd.), 132 İVR-la İHM bölməsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (162 əd.), disput (3 əd.), digər sorğu və şikayətlər isə poçt (5 əd.), elektron poçt (10 əd.), bankın rəsmi saytı (91 əd.), Facebook səhifəsi (17 əd.), filial (11 əd.), onlayn çat (33 əd.), poçt AR MBNP (19 əd.) və digər qurumlardan daxil olan poçt (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatata başlamışdır.

Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **24.73 %-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

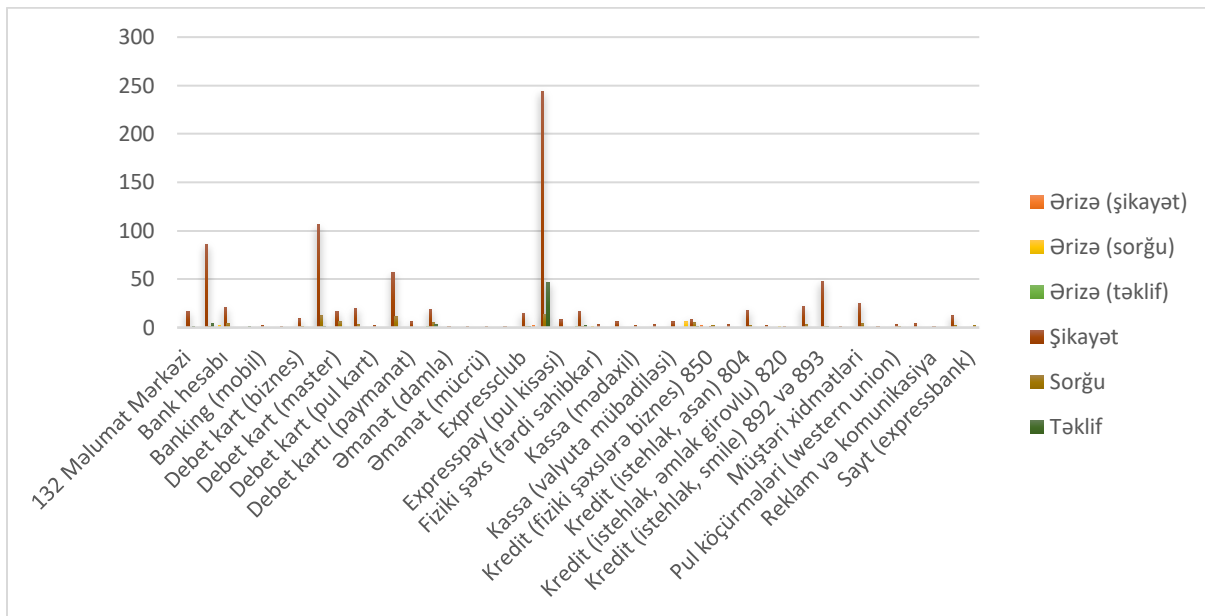
Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				149	10	3	162
132 Məlumat mərkəzi				554	27	47	628
E-Poçt				9		1	10
Filial				10	1		11
Onlayn çat				23	5	5	33
Poçt (AR MBNP)	2	7	1	7	2		19
Poçt (digər qurumlar)					1		1
Poçt (vətəndaş)	1	3		1			5
Sayt	1		1	50	34	5	91
Sosial şəbəkə (Disput)				3			3
Sosial şəbəkə (Facebook)				15	1	1	17
Ümumi nəticə	4	10	2	821	81	62	980



Xidmət növü

Xidmət növü	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Qısa məzmun							
132 Məlumat Mərkəzi				17		1	18
ATM				86	1	4	91
Bank hesabı		2		21	4		27
Banking (internet)						1	1
Banking (mobil)				2			2
Debet kart (biznes maaş kartı)				1			1
Debet kart (biznes)				9	1		10
Debet kart (expresso)				106	12	1	119
Debet kart (master)				17	6		23
Debet kart (portmanat)				20	3		23
Debet kart (pul kart)				2			2
Debet kart (visa)				57	11		68
Debet kartı (paymanat)				6			6
Digər			1	19	5	3	28
Əmanət (damla)				1			1
Əmanət (klassik)				1			1
Əmanət (mücrü)				1			1
Etibarnamə				1			1
Expressclub				15	1	1	17

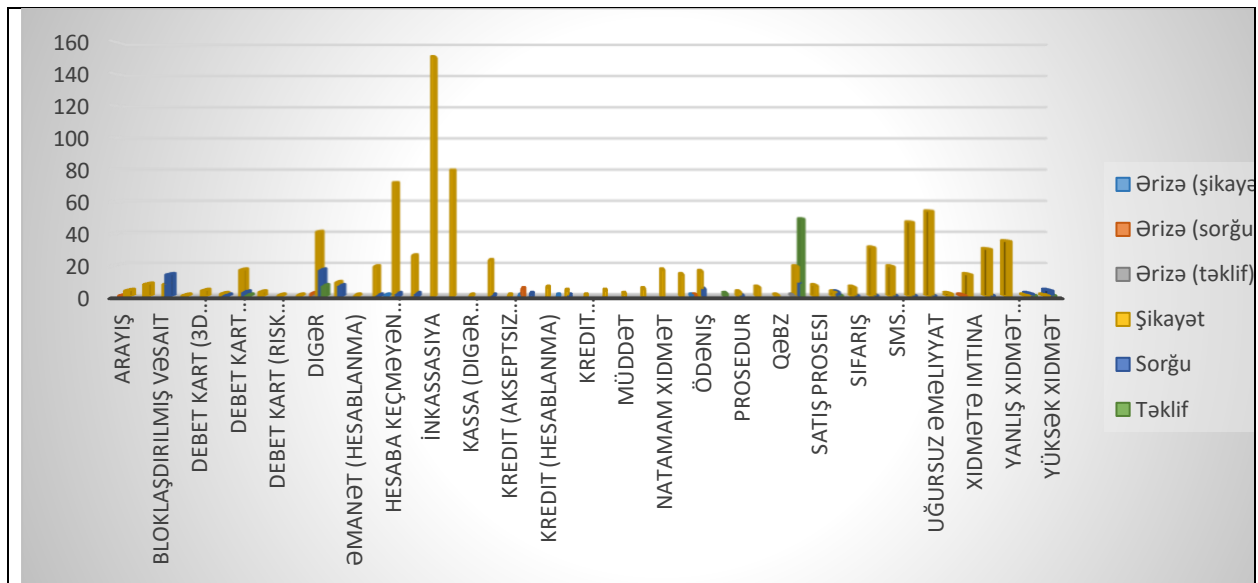
Expresspay	2			244	14	47	307
Expresspay (pul kisəsi)				8			8
Filial			1	17	1	2	21
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)		1		3			4
Hesablaşma kassa xidmətləri				6			6
Kassa (mədaxil)				2			2
Kassa (məxaric)				3			3
Kassa (valyuta mübadiləsi)				6			6
Kredit (digər)		6		8	5	1	20
Kredit (fiziki şəxslərə biznes) 850	2			1	2		5
Kredit (ipoteka) 825				3			3
Kredit (istehlak, asan) 804				18	2		20
Kredit (istehlak, depozitə bağlı) 803				2			2
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820		1		1			2
Kredit (istehlak, expresso) 897				22	3		25
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				48	1	1	50
Kredit (mikro) 840				1			1
Müştəri xidmətləri				25	4		29
Pul köçürmələri (contact)				1			1
Pul köçürmələri (western union)				3	1		4
Pul köçürmələri (zlotaya korona)				4			4
Reklam və kommunikasiya				1			1
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				12	2		14
Sayt (expressbank)					2		2
Ümumi nəticə	4	10	2	821	81	62	980



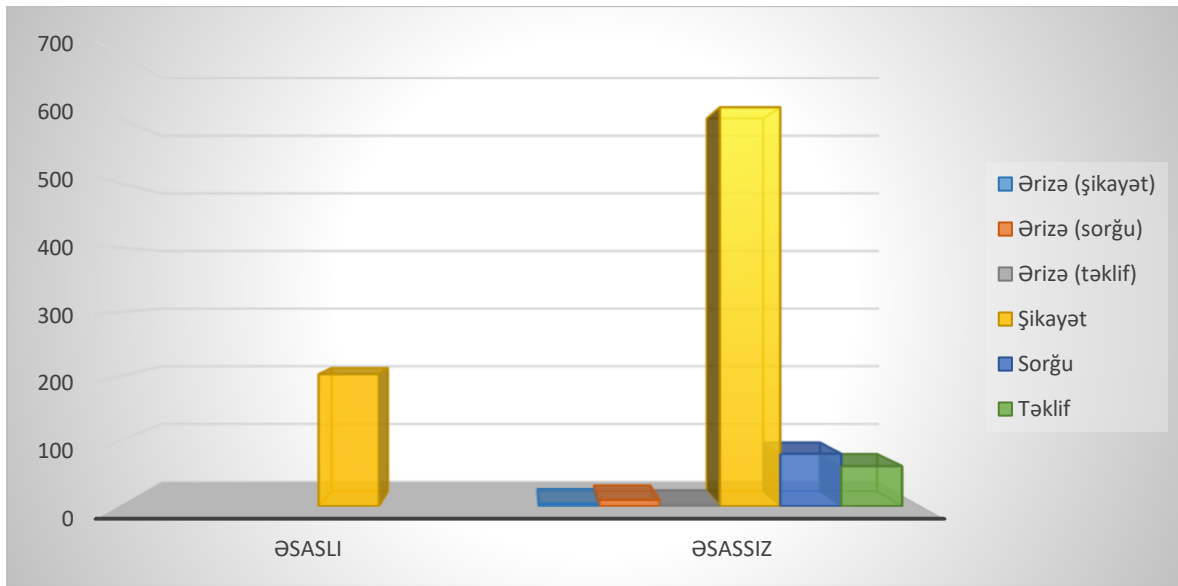
Müraciətin tipi

Müraciətin tipi və məzmunu	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
Arayış		1		4			5
Balans uyğunsuzluğu				8			8
Bloklaşdırılmış vəsait				8	14		22
Cərimələr				1			1
Debet kart (3D təhlükəsizlik)				4			4
Debet kart (bloka salınma)				2	1		3
Debet kart (chargeback)				17	3	1	21
Debet kart (overdraft)				3			3
Debet kart (risk qrupu)				1			1
Dələduzluq				1			1
Digər		2	1	41	17	7	68
ƏDV				9	7		16
Əmanət (hesablanma)				1			1
Expressclub (cashback)				19	1		20
Hesaba keçməyən vəsait	1			72	2		75
Hesabdan silinən vəsait				26	2		28
İnkassasiya				151			151
Kart qalib				80			80
Kassa (digər əməliyyatlar)				1			1
Komissiya haqqı				23	1		24
Kredit (akseptsiz silinmə)				1			1
Kredit (güzəşt)	1	5			2		8
Kredit (hesablanma)				6			6
Kredit (məhkəmə, icra işləri)	1			4	1		6
Kredit (restrukturizasiya)				1			1
Məlumat əks olunmur				4			4
Müddət				2			2
Natamam məlumat				5			5
Natamam xidmət				17			17
Növbə				14			14
Ödəniş	1	1		16	5		23
Partnyorluq						2	2
Prosedur				3	1		4
Pul qalib				6			6
Qəbz				1			1
Quraşdırma			1	19	9	49	78
Satış prosesi				7			7
Şərtlər				3	3	1	7
Sifariş				6	1		7
SMS banking				31	1		32
SMS məlumatlandırma				19	1		20
Texniki problem				47	1		48

Uğursuz əməliyyat				54	1		55
Verilmə şərtləri				2			2
Xidmətə imtina		1		14			15
Yanlış məlumat				30	1		31
Yanlış xidmət (kobudluq daxil)				35			35
Yeni funksiya				1	2	1	4
Yüksək xidmət				1	4	1	6
Ümumi nəticə	4	10	2	821	81	62	980

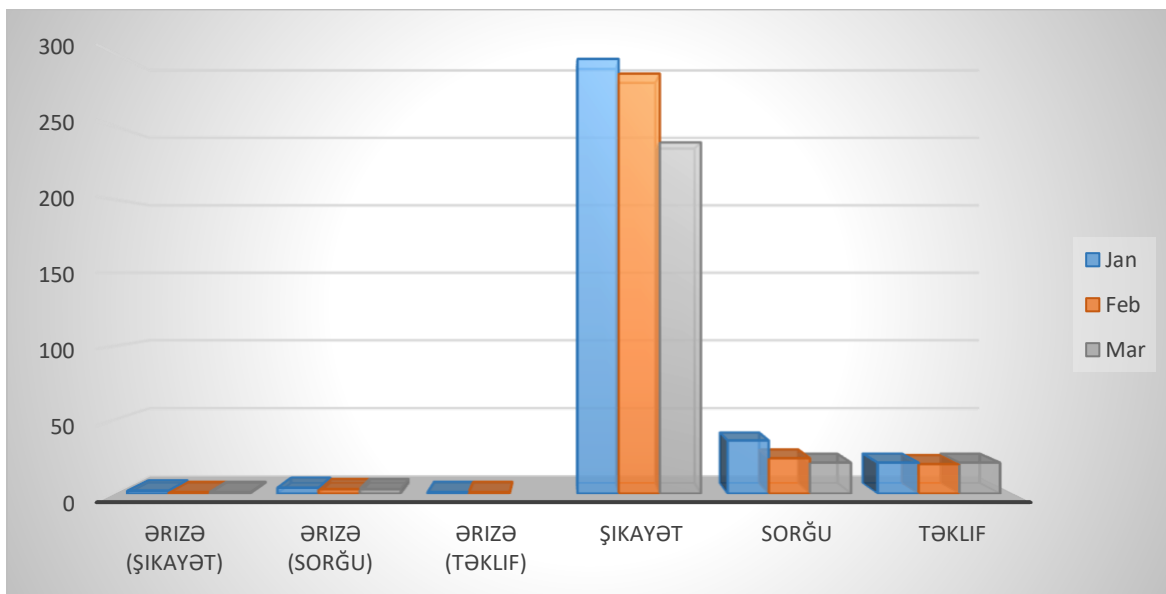


Yekun nəticə	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı				204			204
Əsassız	4	10	2	617	81	62	776
Ümumi nəticə	4	10	2	821	81	62	980

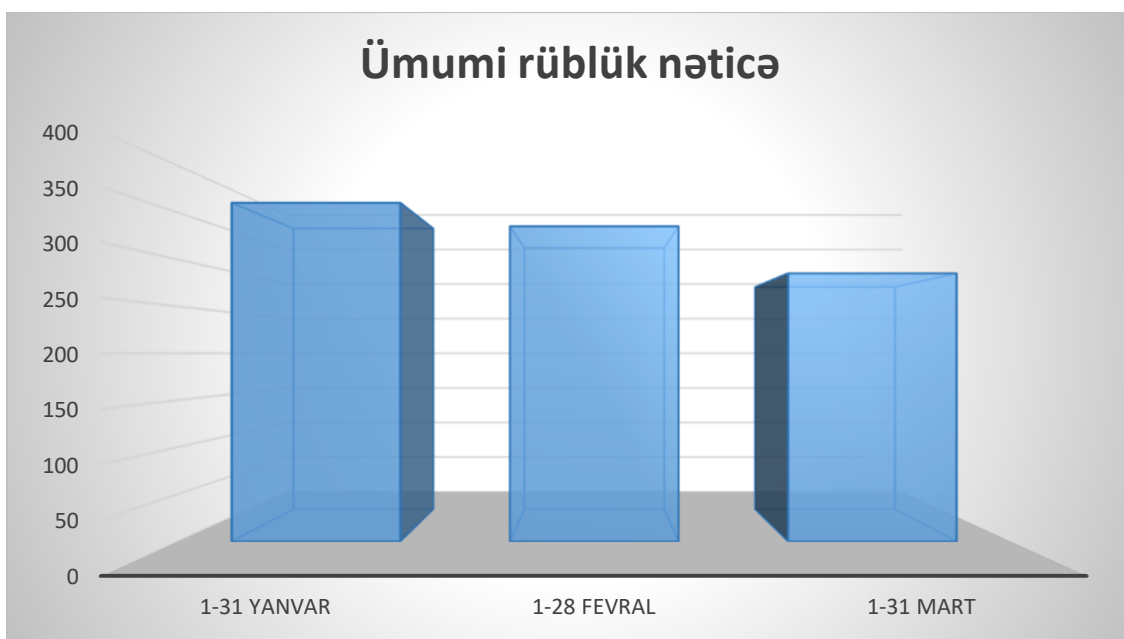


2019-cu il			
Təqdimetmə vasitələri	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ərizə (şikayət)	2	1	1
Ərizə (sorğu)	4	3	3
Ərizə (təklif)	1	1	
Şikayət	296	286	239
Sorğu	36	24	21
Təklif	21	20	21
Ümumi nəticə	360	335	285

Dəyişikliklər tendensiyası



2019-cu il	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ümumi rüblük nəticə	360	335	285



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi bölməsinin müdiri

Emin Nəzərov