



2023
IV RÜB HESABATI

BAKI 2023



- 2023-cü ilin 4-cü rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **476 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **380-i şikayət, 18-i ərizə (şikayət), 6-ı ərizə (sorgu), 10-u sorgu, 62-i təklif** kimi qeydiyyatı alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**392 əd.**), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (27 əd.), filial (6 əd.), poçt AR MB (15 əd.), poçt (digər qurumlar) (2 əd.), Poçt (vətəndaş) (2 əd.) E-Poçt (12 əd.) İB və Express24 (4 əd.), Şəxsi görüş (1 əd.) Onlayn çat (1 əd.) və digər (14 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatı başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **61.31 %-nin (244 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).

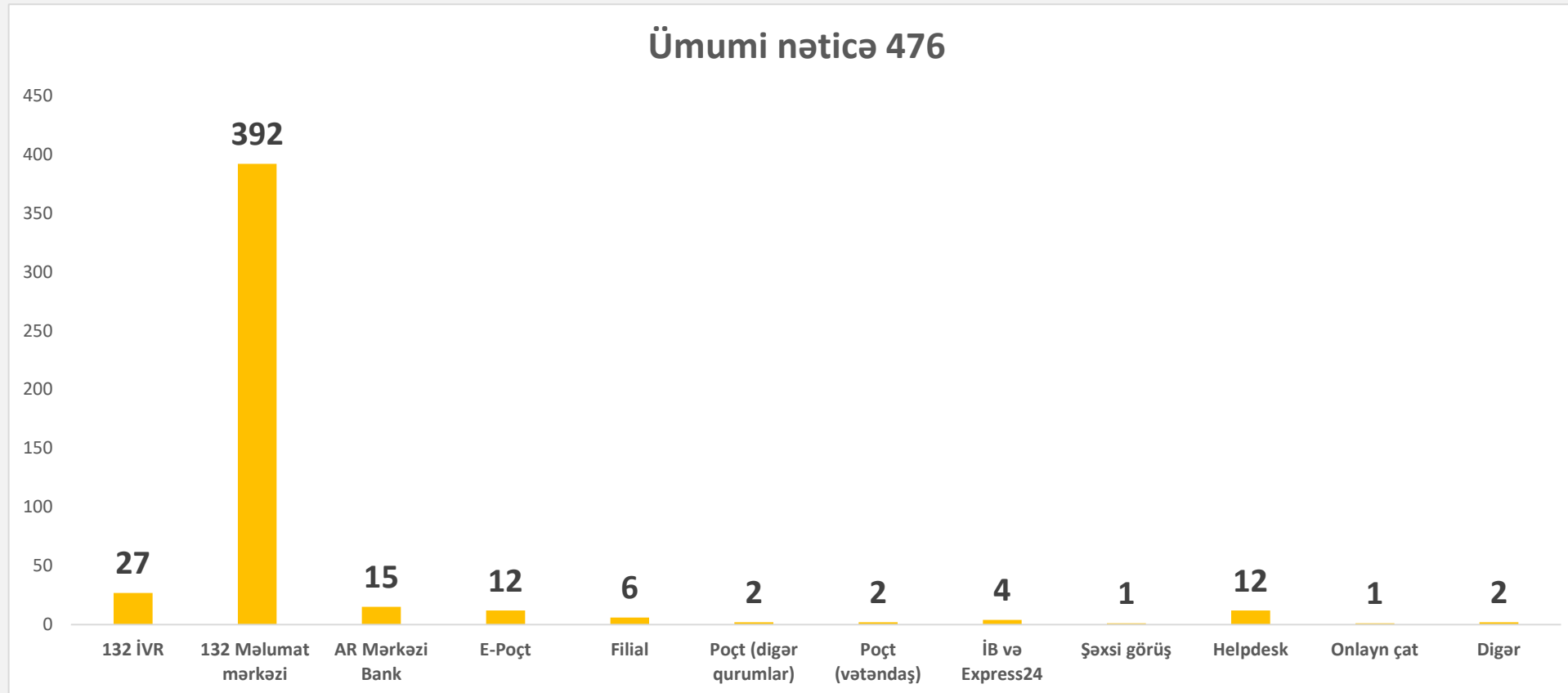


TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi say
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	
132 İVR				25	2		27
132 Məlumat mərkəzi	2			322	6	62	392
AR Mərkəzi Bank	9	4		1	1		15
E-Poçt	3			9			12
Filial	1	1		4			6
Poçt (digər qurumlar)	2						2
Poçt (vətəndaş)	1	1					2
İB və Express24				4			4
Şəxsi görüş				1			1
Helpdesk				12			12
Onlayn çat				1			1
Digər				1	1		2
Ümumi say	18	6		380	10	62	476



TƏQDİMƏT MƏ VASİTƏLƏRİ



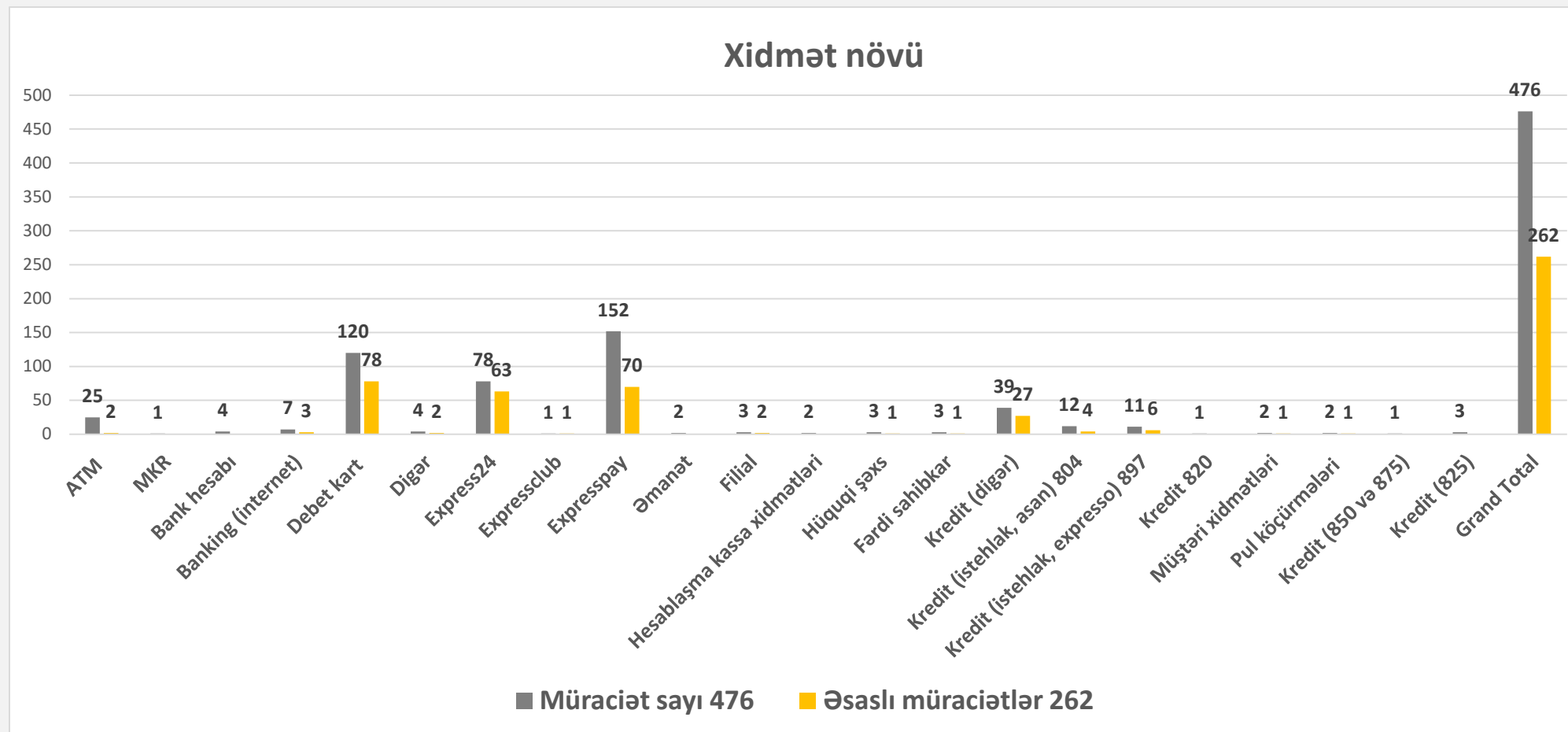


XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
ATM	25	2
MKR	1	
Bank hesabı	4	
Banking (internet)	7	3
Debet kart	120	78
Digər	4	2
Express24	78	63
Expressclub	1	1
Expresspay	152	70
Əmanət	2	
Filial	3	2
Hesablaşma kassa xidmətləri	2	
Hüquqi şəxs	3	1
Fərdi sahibkar	3	1
Kredit (digər)	39	27
Kredit (istehlak, asan) 804	12	4
Kredit (istehlak, espresso) 897	11	6
Kredit 820	1	
Müştəri xidmətləri	2	1
Pul köçürmələri	2	1
Kredit (850 və 875)	1	
Kredit (825)	3	
Grand Total	476	262



XİDMƏT NÖVÜ

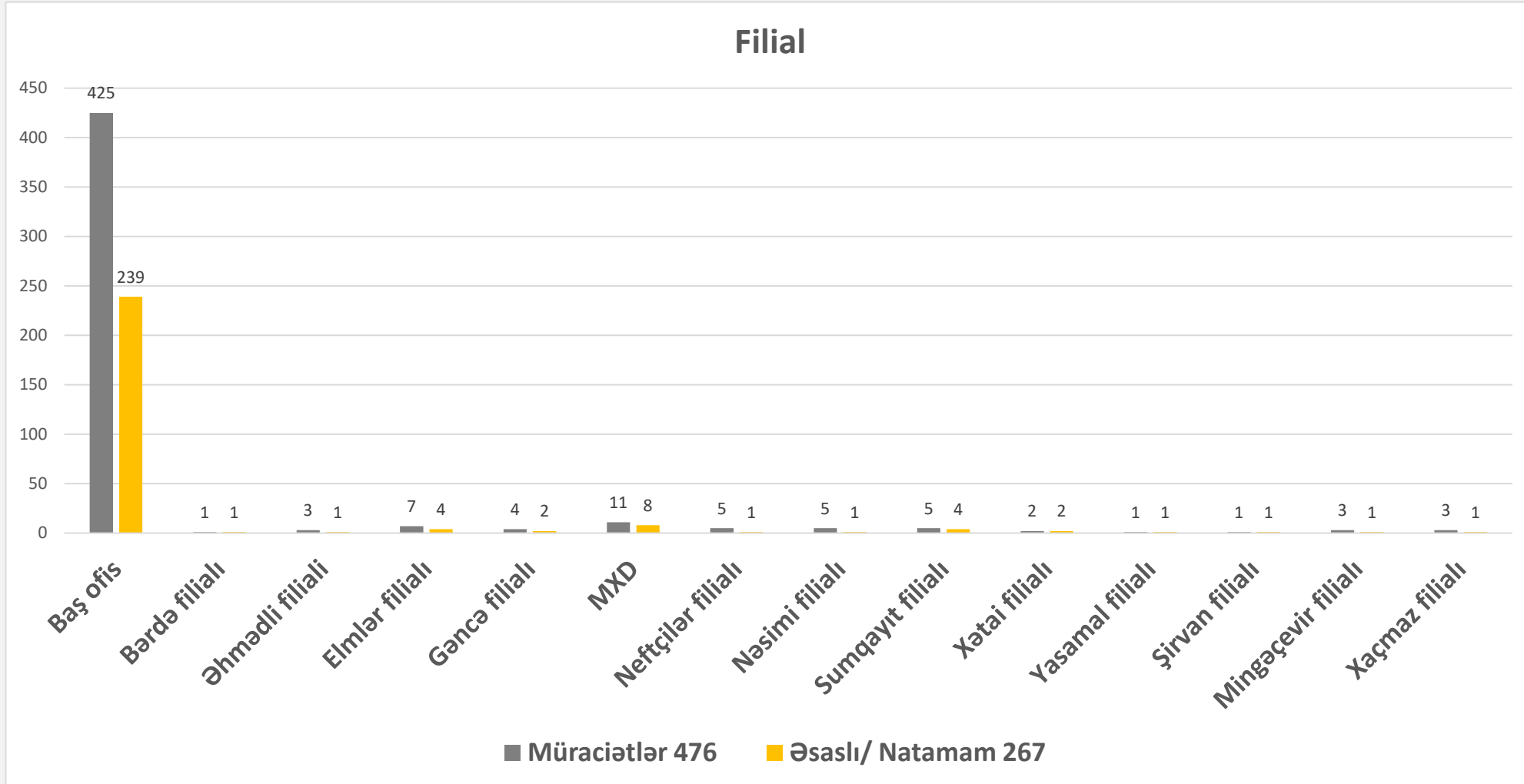




Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
Baş ofis	425	239
Bərdə filialı	1	1
Əhmədli filialı	3	1
Elmlər filialı	7	4
Gəncə filialı	4	2
MXD	11	8
Neftçilər filialı	5	1
Nəsimi filialı	5	1
Sumqayıt filialı	5	4
Xətai filialı	2	2
Yasamal filialı	1	1
Şirvan filialı	1	1
Mingəçevir filialı	3	1
Xaçmaz filialı	3	1
Ümumi say	476	267



FİLİAL





TƏŞƏKKÜR EDİRİK!