

İCMAL

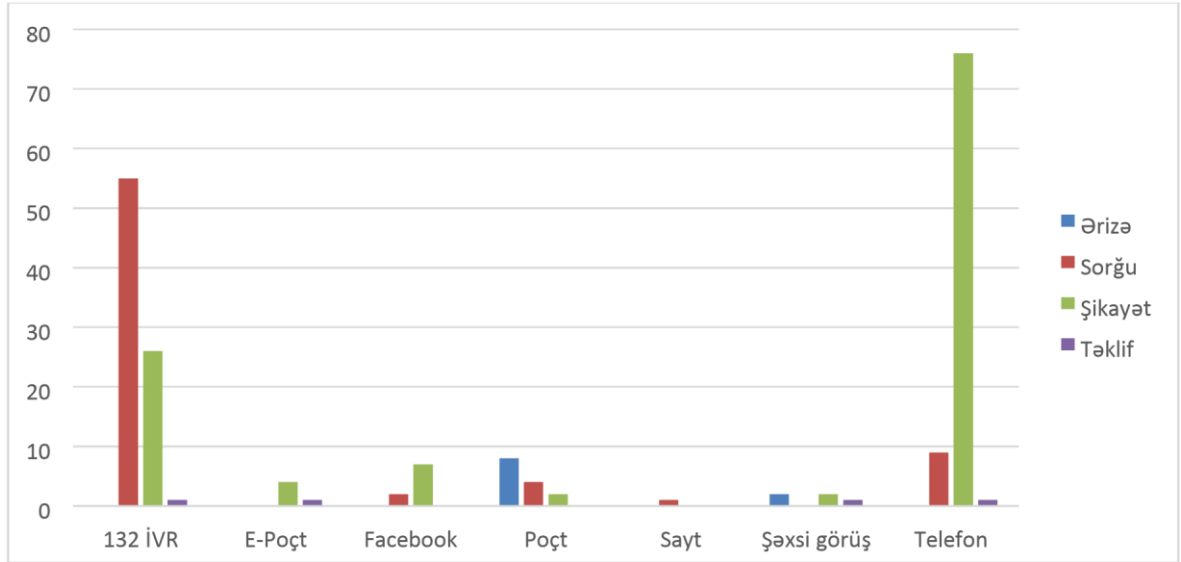
5 yanvar 2015 – 31 mart 2015

2015-ci ilin birinci rübündə Expressbank ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **202** müraciət daxil olmuşdur.

Bu müraciətlərdən 117-i şikayət, 71-i sorğu, 10-u ərizə və 4-ü təklif kimi qeydiyyatda alınmışdır. Müraciətlərin 42,5 %-i Məlumat Mərkəzi, 40,5 %-i 132 İnteraktiv Bələdçi, 18,1% "facebook" sosial şəbəkədən, digərləri isə poçt, şəxsi görüş, e-poçt, vasitəsilə daxil olmuşdur.

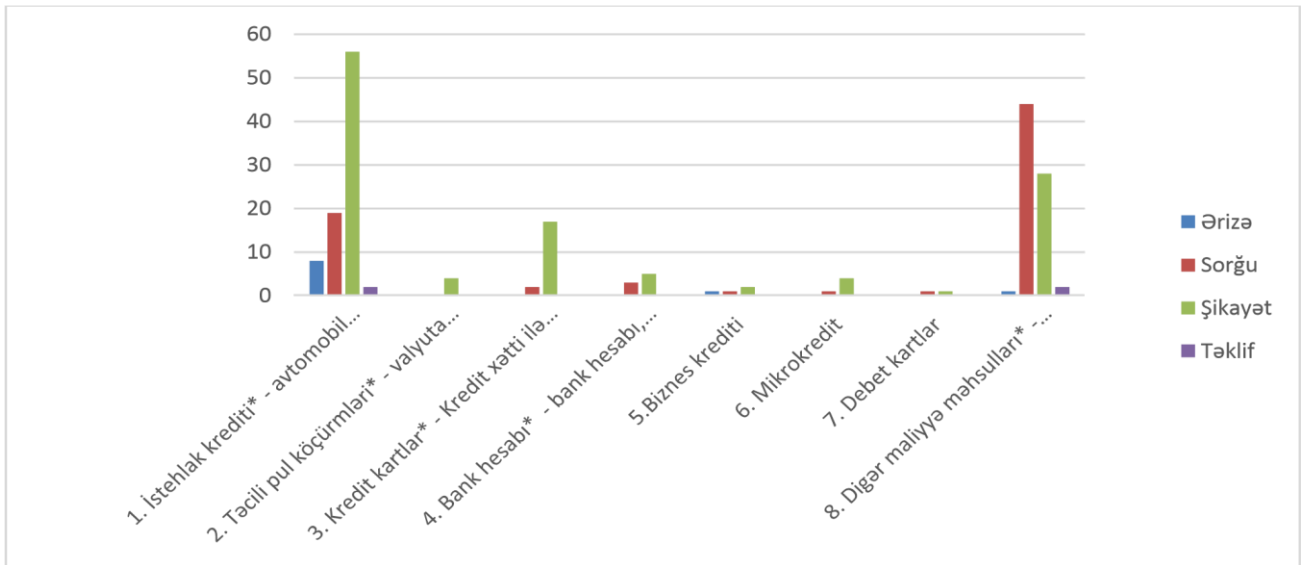
Təqdimetmə vasitələri

Təqdimetmə vasitəsi	Qısa məzmun	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
		Ərizə	Sorğu	Şikayət	Təklif	
132 İVR			55	26	1	82
E-Poçt				4	1	5
Facebook			2	7		9
Poçt		8	4	2		14
Sayt			1			1
Şəxsi görüş		2		2	1	5
Telefon			9	76	1	86
Ümumi nəticə		10	71	117	4	202



Xidmətin növü

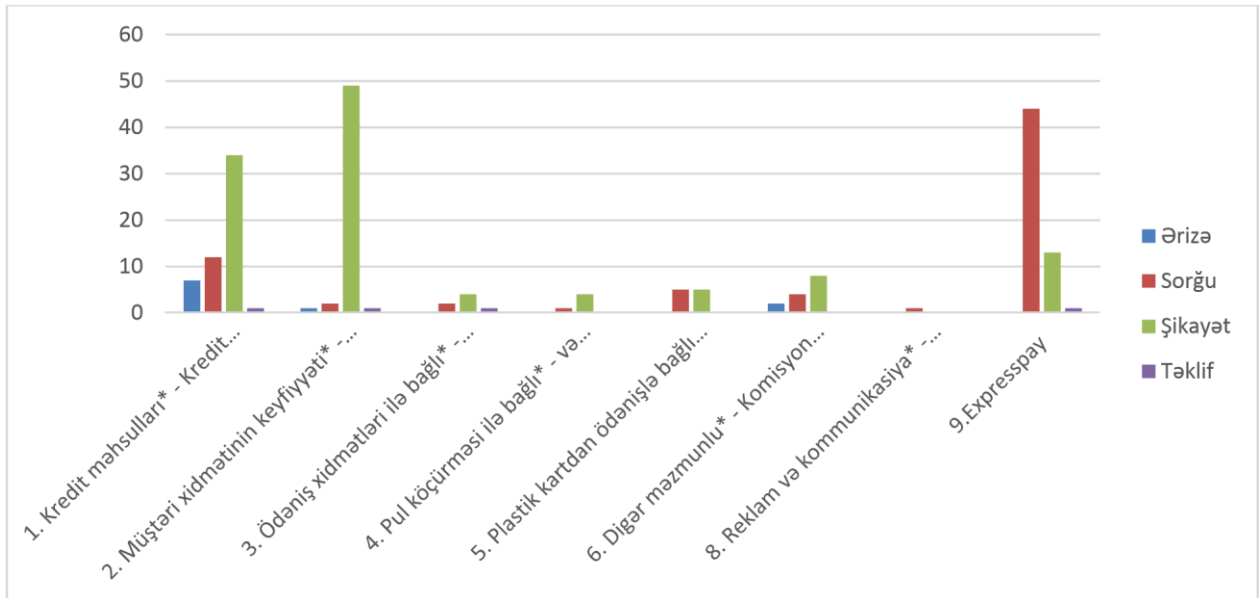
Xidmətin növü	Qısa məzmun	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
		Ərizə	Sorğu	Şikayət	Təklif	
1. İstehlak krediti* - avtomobil krediti, Ev təmiri krediti, Kateqoriyalar, ƏHL		8	19	56	2	85
2. Təcili pul köçürmələri* - valyuta dəyişmə				4		4
3. Kredit kartları* - Kredit xətti ilə verilən istənilən kreditlər, Express, ƏHL kredit xətti, Smile və s.			2	17		19
4. Bank hesabı* - bank hesabı, bank depoziti			3	5		8
5. Biznes krediti		1	1	2		4
6. Mikrokredit			1	4		5
7. Debet kartlar			1	1		2
8. Digər maliyyə məhsulları* - onlayn bankçılıq, investisiya məhsulları, ipoteka krediti		1	44	28	2	75
Ümumi nəticə		10	71	117	4	202



Müraciətin tipi

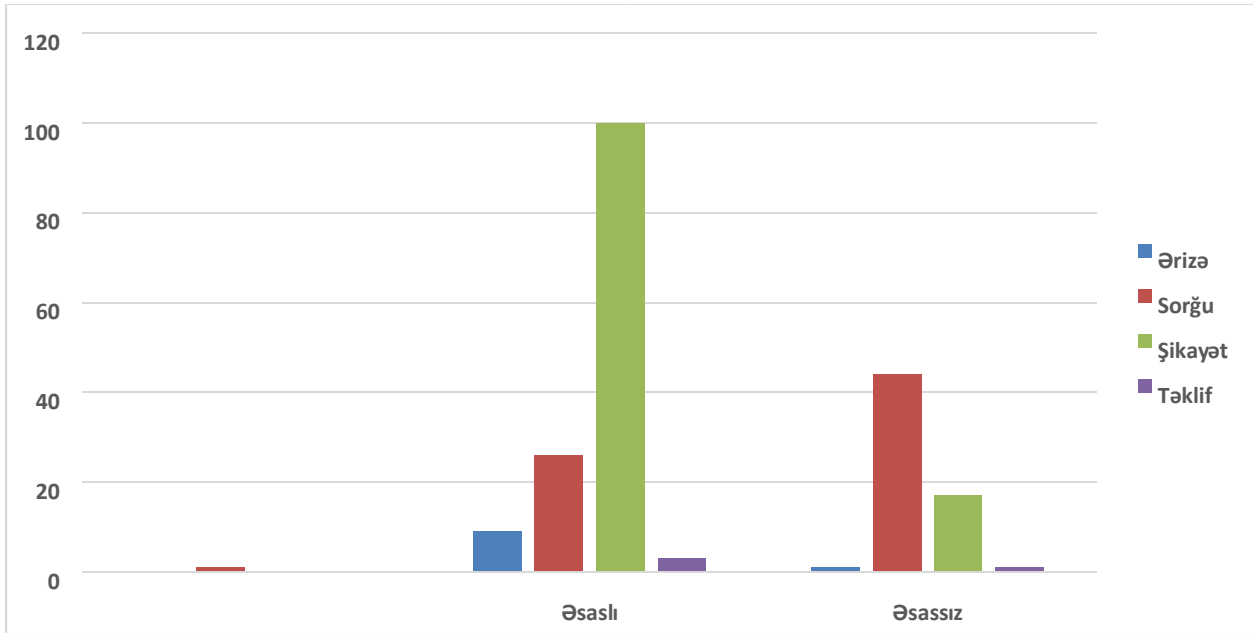
Müraciətin tipi	Qısa məzmun	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
		Ərizə	Sorğu	Şikayət	Təklif	
1. Kredit məhsulları* - Kredit hesablanması, Kreditə güzəşt edilməsi, Kreditin verilməməsi ilə bağlı, Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr		7	12	34	1	54
2. Müştəri xidmətinin keyfiyyəti* - Satış prosesi, Müştərilərə natamam və ya yanlış məlumat verilməsi, Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı		1	2	49	1	53
3. Ödəniş xidmətləri ilə bağlı* - ƏHL krediti kartın bloka salınması, Zəminlik öhdəlikləri		0	2	4	1	7

4. Pul köçürməsi ilə bağlı* - və digər kassa əməliyyatları		1	4		5
5. Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər* - Plastik kartlarda oğurluq halları, ATM ilə bağlı		5	5		10
6. Digər məzmunlu* - Komisyon haqları, Cərimələr, Girov predmeti ilə bağlı, Saxlanc xidməti ilə bağlı, Sövdələşmələr və əməliyyatlar.	2	4	8		14
8. Reklam və kommunikasiya* - Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam		1			1
9.Expresspay		44	13	1	58
Ümumi nəticə	10	71	117	4	202



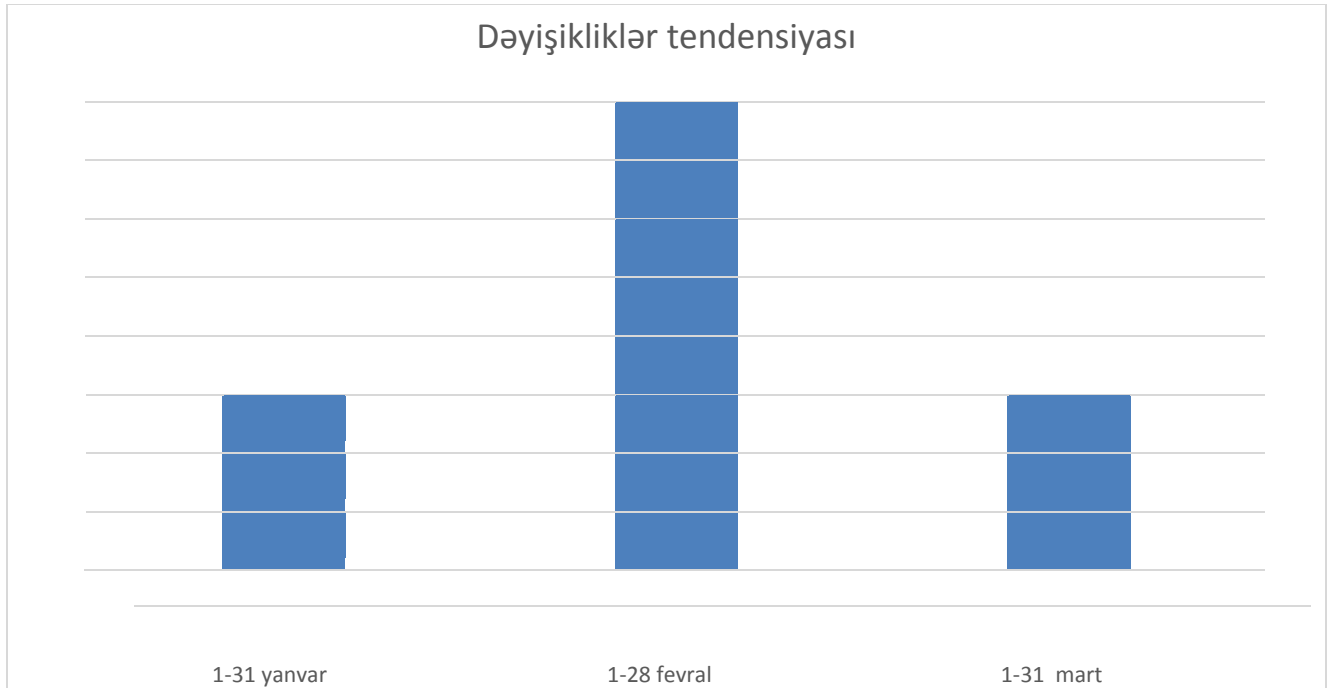
Yekun nəticə

Yekun nəticə	Qısa məzmun	Müraciətin növü				Ümumi nəticə
		Ərizə	Sorğu	Şikayət	Təklif	
			1			1
Əsaslı		9	26	100	3	138
Əsassız		1	44	17	1	63
Ümumi nəticə			71	117	4	202



Dəyişikliklər tendensiyası

Təqdimetmə vasitələri	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ərizə	6	2	2
Şikayət	30	39	48
Sorğu	28	31	12
Təklif		2	2
Ümumi nəticə	64	74	64
Təqdimetmə vasitələri	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
	64	74	64





İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi
Rəşad İbrahimov



İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi
Rəşad İbrahimov
