



2022
IV RÜB HESABATI

BAKI 2022



- 2022-ci ilin 4-cü rübü ərzində istehlakçılar tərəfindən İHMŞ-nə **566** müraciət daxil olmuşdur. Onlardan **433**-ü şikayət, **14**-ü ərizə (şikayət), **8**-i ərizə (sorğu), **1**-i ərizə (təklif), **10**-u sorğu və **100**-ü təklif kimi qeydiyyatata alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (510 əd.), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (13 əd.), bankın rəsmi saytı (6 əd.), Facebook səhifəsi (3 əd.), filial (8 əd.), poçt AR MB (13 əd.), poçt (vətəndaş) (2 əd.), poçt (digər qurumlar) (4 əd.), e-poçt (6 əd) və digər (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatata başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **52.80 %-nin (236 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).

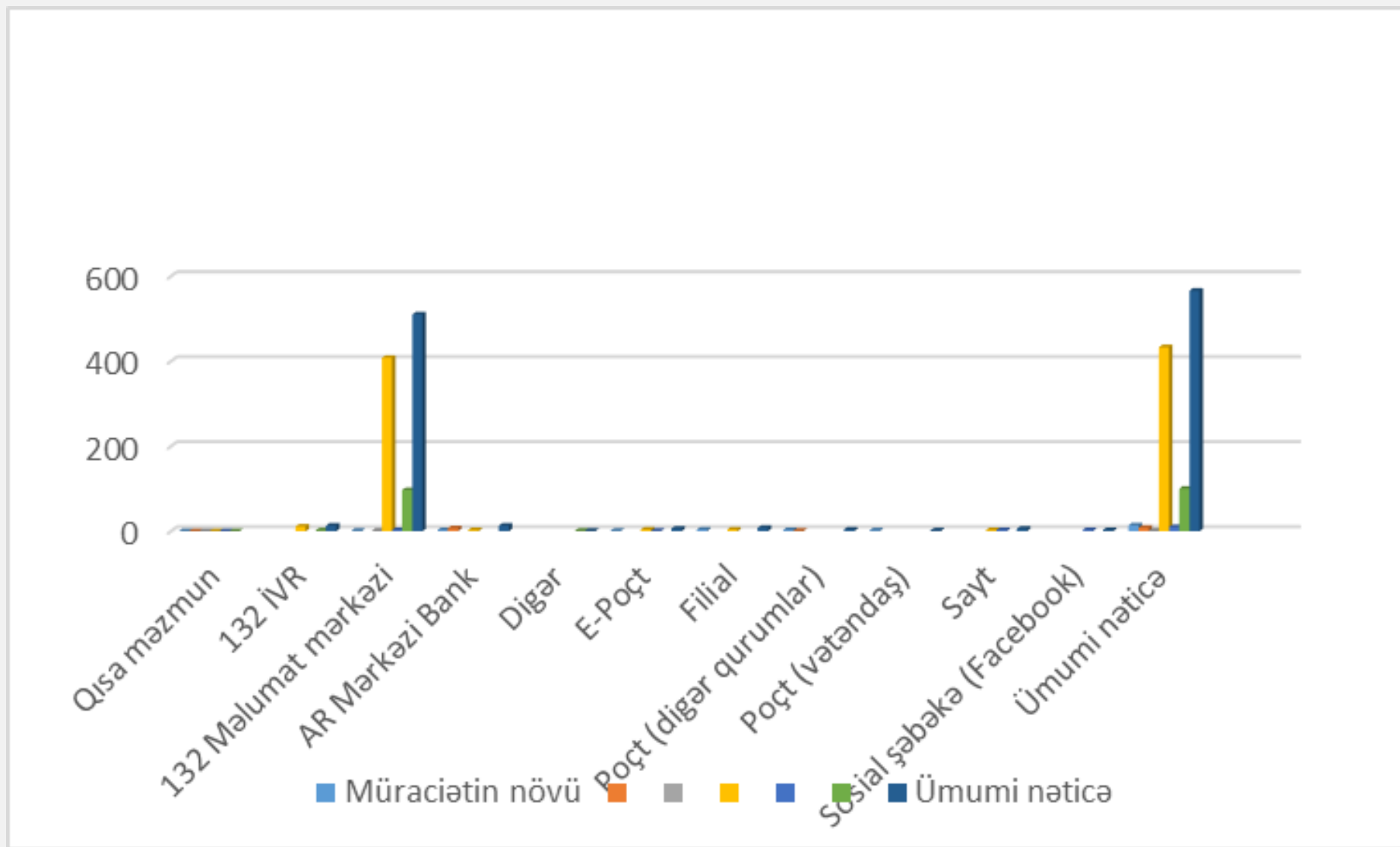


TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				11		2	13
132 Məlumat mərkəzi	1		1	408	3	97	510
AR Mərkəzi Bank	3	7		3			13
Digər						1	1
E-Poçt	1			4	1		6
Filial	4			4			8
Poçt (digər qurumlar)	3	1					4
Poçt (vətəndaş)	2						2
Sayt				3	3		6
Sosial şəbəkə (Facebook)					3		3
Ümumi	14	8	1	433	10	100	566



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ



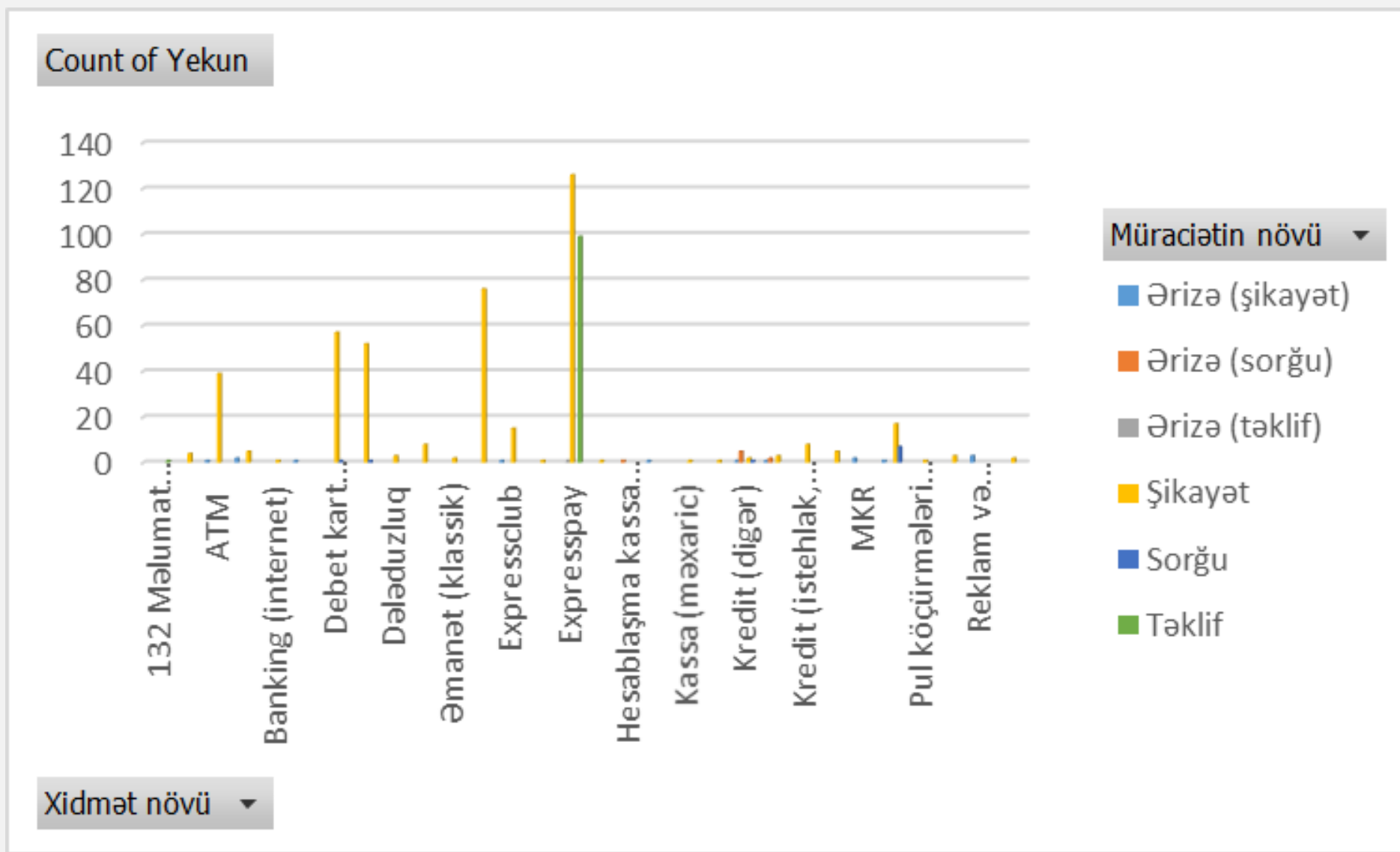


XİDMƏT NÖVÜ

Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 Məlumat Mərkəzi						1	1
Apple pay				4			4
ATM	1			39			40
Bank hesabı	2			5			7
Banking (internet)				1			1
Debet kart (biznes məaş kartı)	1						1
Debet kart (expresso)				57	1		58
Debet kart (visa)				52	1		53
Dələduzluq				3			3
Digər				8			8
Əmanət (klassik)				2			2
Express24				76			76
Expressclub	1			15			16
Expressclub app				1			1
Expresspay			1	126		99	226
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)				1			1
Hesablaşma kassa xidmətləri		1					1
Hüquqi şəxs	1						1
Kassa (məxaric)				1			1
Kassa (valyuta mübadiləsi)				1			1
Kredit (digər)	1	5		2	1		9
Kredit (istehlak, asan) 804	1	2		3			6
Kredit (istehlak, expresso) 897				8			8
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893				5			5
MKR	2						2
Müştəri xidmətləri	1			17	7		25
Pul köçürmələri (western union)				1			1
Pul köçürmələri (zolotaya korona)				3			3
Reklam və kommunikasiya	3						3
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)				2			2
Ümumi	14	8	1	433	10	100	566



XİDMƏT NÖVÜ





MÜRACİƏTİN TİPİ

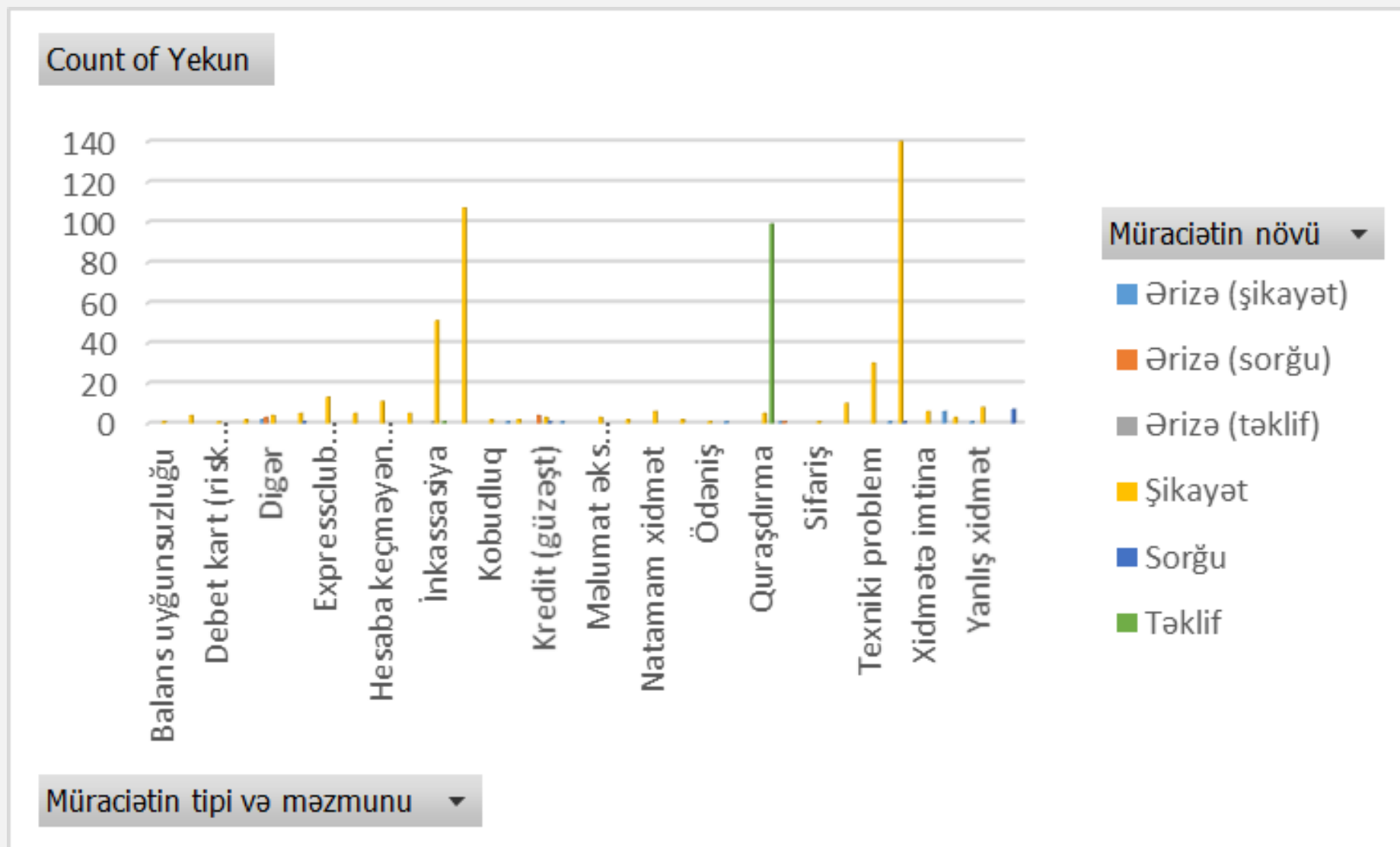
Təqdimmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Balans uyğunsuzluğu				1			1
Debet kart (overdraft)				4			4
Debet kart (risk qrupu)				1			1
Dələduzluq				2			2
Digər	2	3		4			9
ƏDV				5	1		6
Expressclub (cashback)				13			13
Fraud əməliyyat				5			5
Hesaba keçməyən vəsait				11			11
Hesabdan silinən vəsait				5			5
İnkassasiya			1	51		1	53
Kart qalıb				107			107
Kobudluq				2			2
Komissiya haqqı	1			2			3
Kredit (güzəşt)		4		3	1		8
Kredit (müqavilə üzrə yaranan digər mübahisələr)	1						1
Məlumat əks olunmur				3			3
Natamam məlumat				2			2



Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Natamam xidmət				6			6
Növbə				2			2
Ödəniş				1			1
Pul qalıb	1						1
Quraşdırma				5		99	104
Şərtlər	1	1					2
Sifariş				1			1
SMS məlumatlandırma				10			10
Texniki problem				30			30
Uğursuz əməliyyat	1			140	1		142
Xidmətə imtina				6			6
Yanlış məlumat	6			3			9
Yanlış xidmət	1			8			9
Yüksək xidmət					7		7
Ümumi nəticə	14	8	1	433	10	100	566



MÜRACİƏTİN TİPİ





ÜMUMİ RÜBLÜK NƏTİCƏ





ÜMUMİ RÜBLÜK NƏTİCƏ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	5	1		231	2		239
Əsassız	9	7	1	202	8	100	327
Ümumi	14	8	1	433	10	100	566

2022-ci ilin II rüb			
Qısa məzmun	1-31 oktyabr	1-30 noyabr	1-31 dekabr
Ərizə (şikayət)	4	4	6
Ərizə (sorğu)	4	2	2
Ərizə (təklif)	1		
Şikayət	141	129	163
Sorğu	5	3	2
Təklif	28	42	30
Ümumi	183	180	203



TƏŞƏKKÜR EDİRİK!