



2024 III RÜB HESABATI

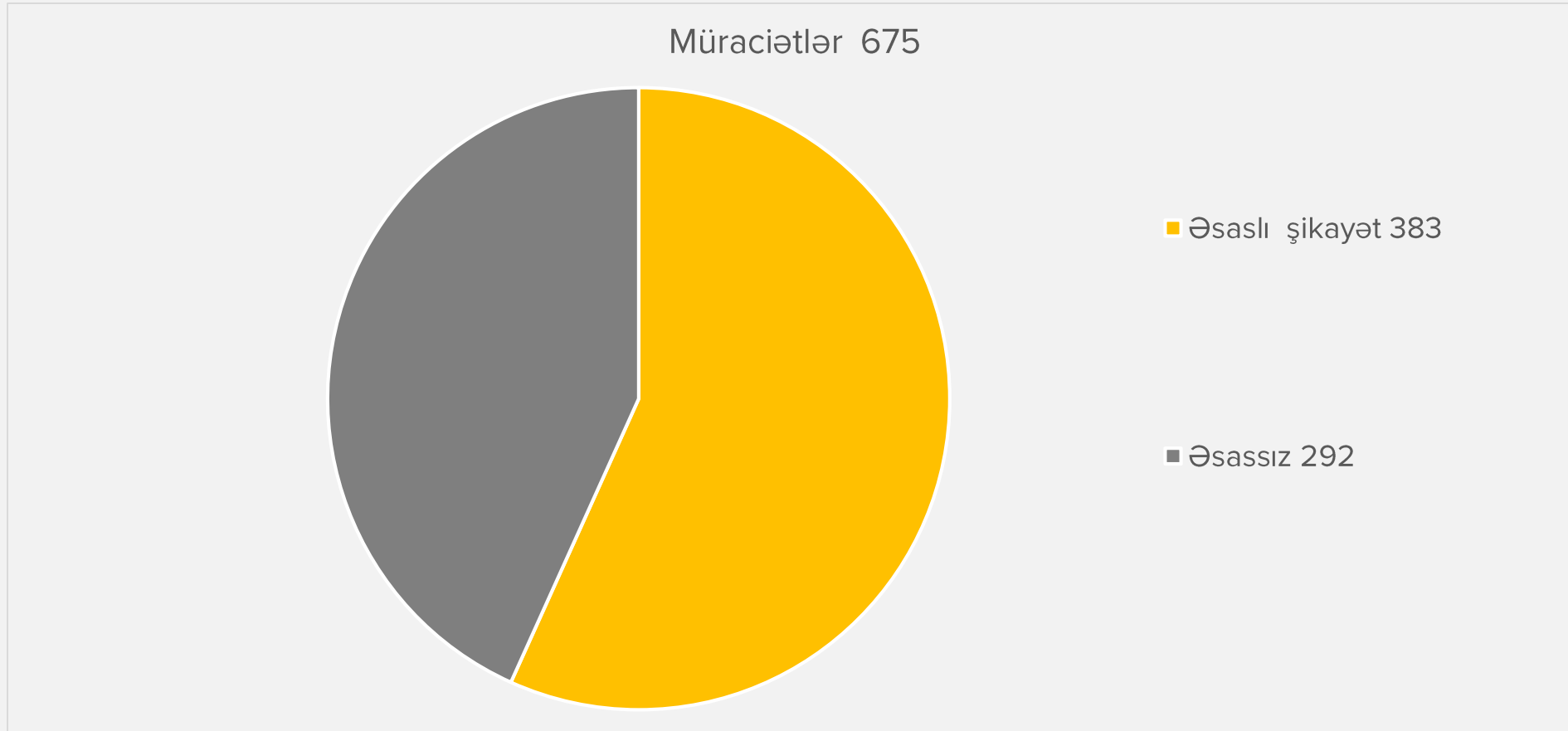
İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi



- 2024-cü ilin 3-cü rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **675 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **503-i şikayət, 24-ü ərizə (şikayət), 106-ı sorğu, 21-i ərizə (sorğu) və 21-i təklif** formasında qeydə alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdü (**510 əd.**), 132 İVR-la İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (**57 əd.**), filial (**9 əd.**), poçt AR MB (**25 əd.**), poçt (digər qurumlar) (**2 əd.**), Poçt (vətəndaş) (**11 əd.**) E-Poçt (**15 əd.**) İB və Express24 (**10 əd.**), Helpdesk (**21 əd.**) Onlayn çat (**2 əd.**), Sayt (**2 əd.**), Sosial şəbəkə (**4 əd.**), Şəxsi görüş (**5 əd.**) və digər (**2 əd.**) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatla başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **61.29 %-nin (323 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).

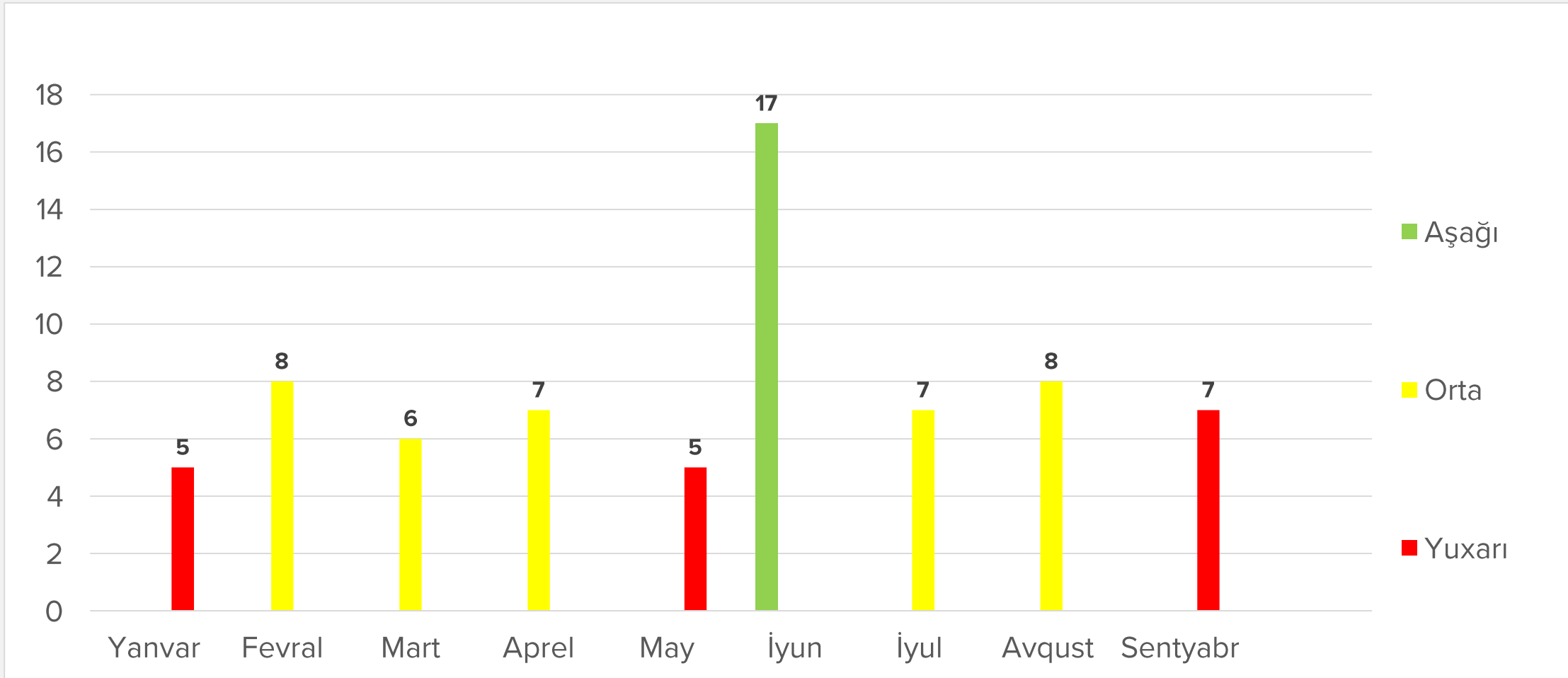


ÜMUMİ MÜRACİƏT ÜZRƏ QRAFİK





EXPRESSBANK ASC MÜŞTƏRİLƏRİNİN BANK XİDMƏTLƏRİNDƏN İSTİFADƏSİ ÜZRƏ ARMB TƏRƏFİNDƏN HESABLANAN ŞİKAYƏT İNDEKSİ



Banklar üzrə şikayət indeksinin hesablanması üçün aşağıdakı düsturdan istifadə olunmuşdur:

$$\text{Şikayət indeksi} = \frac{\text{Şikayətlər üzrə bazar payı}}{\text{Müştərilər üzrə bazar payı}}$$

“Şikayətlər üzrə bazar payı” – Mərkəzi Banka bir ay ərzində daxil olan yazılı, şifahi və vətəndaş qəbulu üzrə şikayətlərin hər bir bank üzrə sayının ümumi bank sektoru üzrə olan şikayətlərin sayına nisbətidir. Təkrar şikayətlər, kredit üzrə güzəştlərin verilməsi, kredit istənilməsi və Mərkəzi Bankın səlahiyyətlərinə aid olmayan digər mövzularla bağlı müraciətlər istisna olunmuşdur.

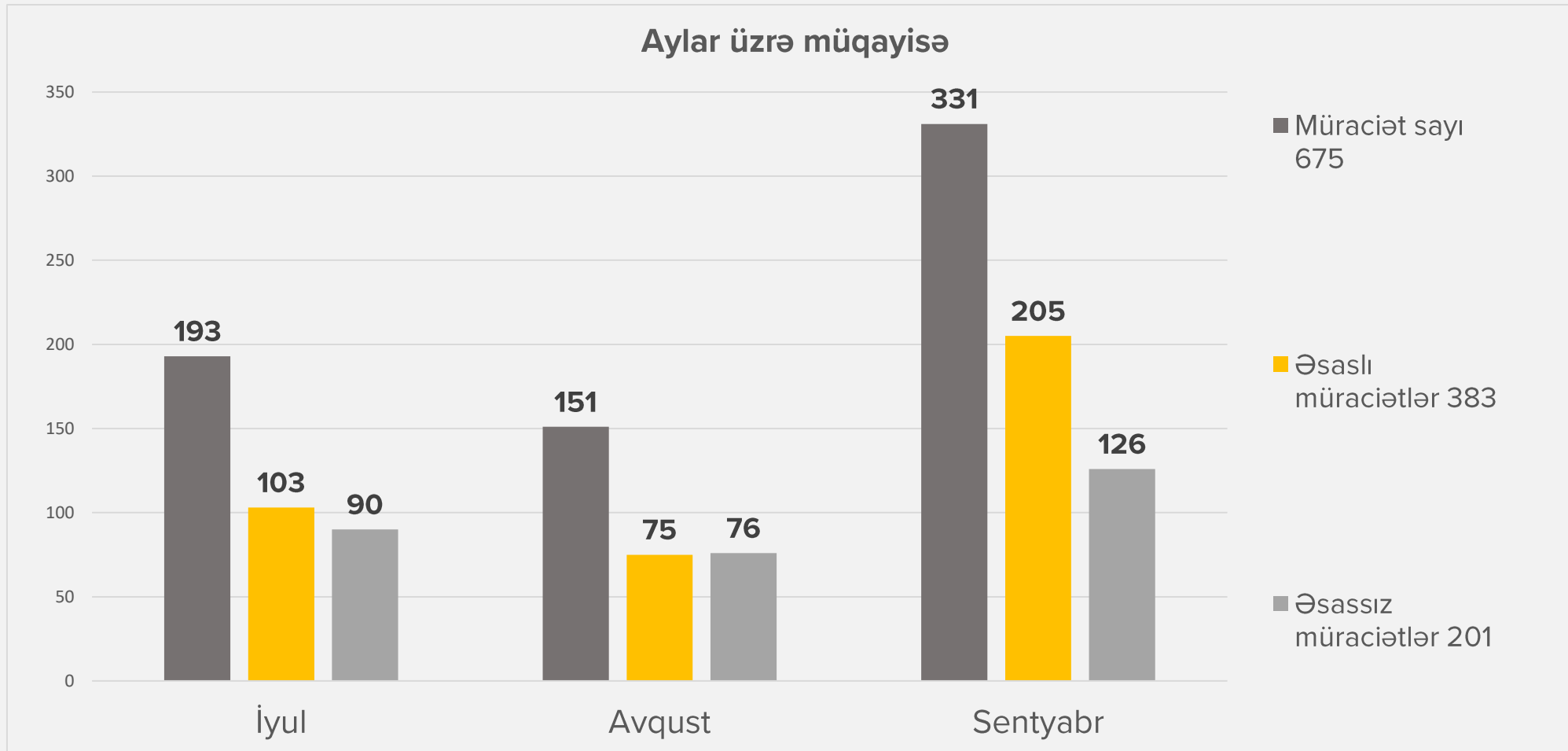
“Müştərilər üzrə bazar payı” – cari hesab qalığı 100 manat və yuxarı olan, habelə son üç ayda ən azı bir əməliyyat aparmış bank müştərilərinin hər bir bank üzrə olan sayının ümumi bank sektoru üzrə olan sayına nisbətidir.

Şikayət indeksinin izahı:

İndeks hər-hansı bank tərəfindən göstərilən maliyyə xidmətlərinin həcmi və əhatə dairəsi nəzərə alınmaqla həmin bankla bağlı Mərkəzi Banka daxil olan şikayətlərin proporsionallığı prinsipi əsasında hesablanmışdır.



3-CÜ RÜBÜN AYLAR ÜZRƏ MÜQAYISƏLİ QRAFİKİ





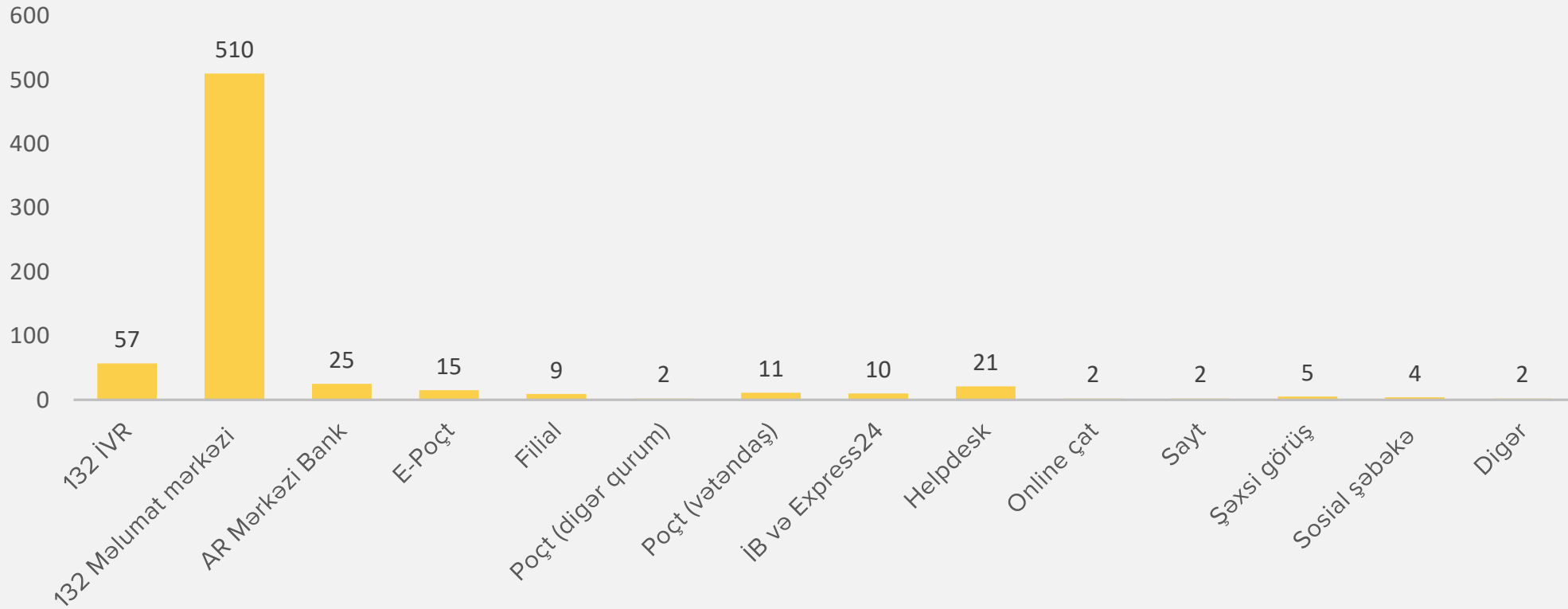
2024-CÜ İL 3-CÜ RÜBÜ ƏHATƏ EDƏN TƏQDİMETMƏ VASİTƏSİ ÜZRƏ QRAFİK

Təqdimetmə vasitəsi	Müraciətin növü						
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu	Təklif	Ümumi say
132 İVR				51	5	1	57
132 Məlumat mərkəzi				395	97	18	510
AR Mərkəzi Bank	11	14					25
E-Poçt	1	3		10		1	15
Filial	2	1		5		1	9
Poçt (digər qurum)	2						2
Poçt (vətəndaş)	7	3				1	11
İB və Express24				10			10
Helpdesk				19	2		21
Onlayn çat				2			2
Sayt		1		1			2
Şəxsi görüş				5			5
Sosial şəbəkə				3		1	4
Digər				2			2
Ümumi say	23	22		503	105	22	675



TƏQDİMETMƏ VASİTƏSİ

Ümumi nəticə 675





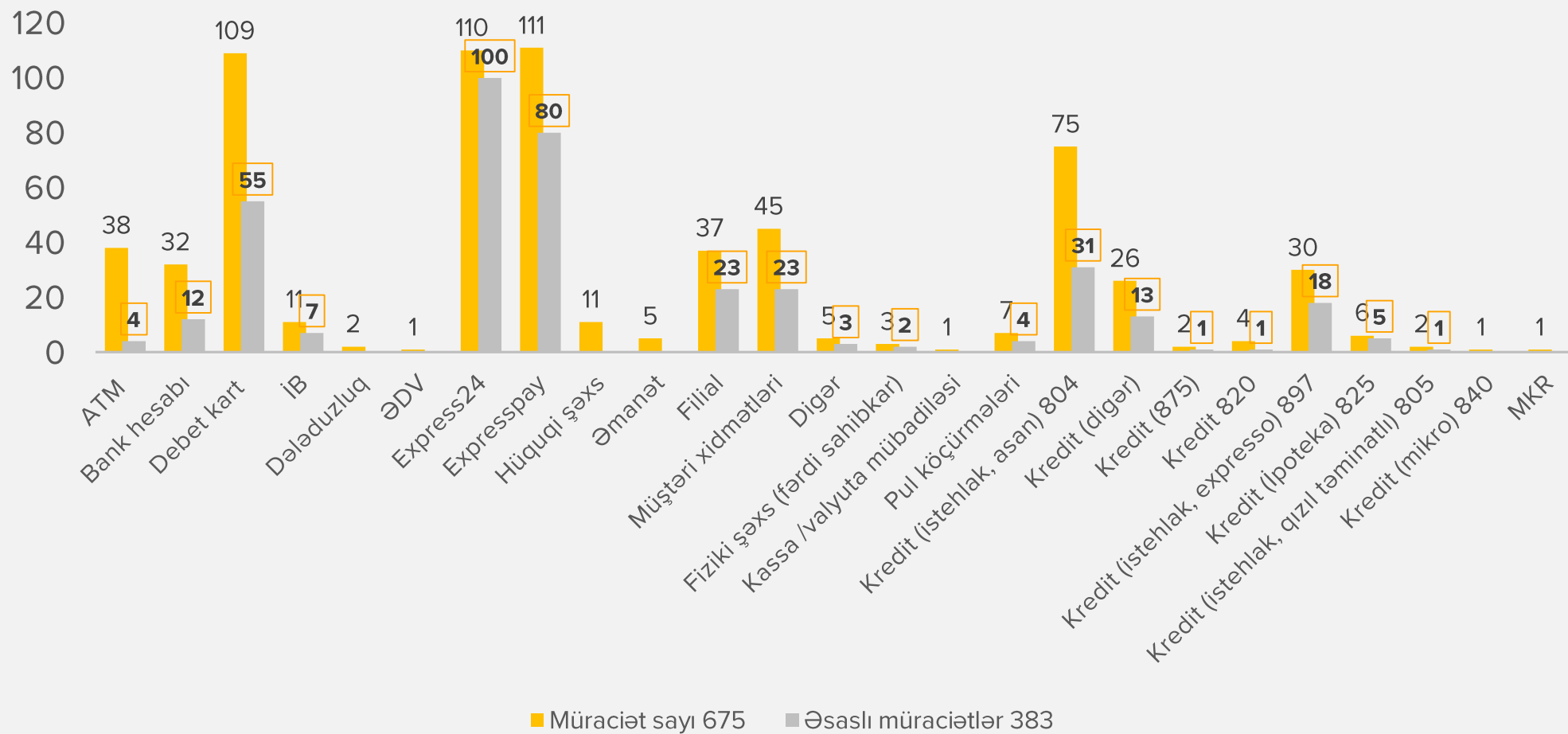
XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı/Natamam bağlı sorğu
ATM	38	4
Bank hesabı	32	12
Debet kart	109	55
İB	11	7
Dələduzluq	2	0
ƏDV	1	0
Express24	110	100
Expresspay	111	80
Hüquqi şəxs	11	0
Əmanət	5	0
Filial	37	23
Müştəri xidmətləri	45	23
Digər	5	3
Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)	3	2
Kassa /valyuta mübadiləsi	1	0
Pul köçürmələri	7	4
Kredit	146	70
MKR	1	0
Ümumi say	675	383



XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü



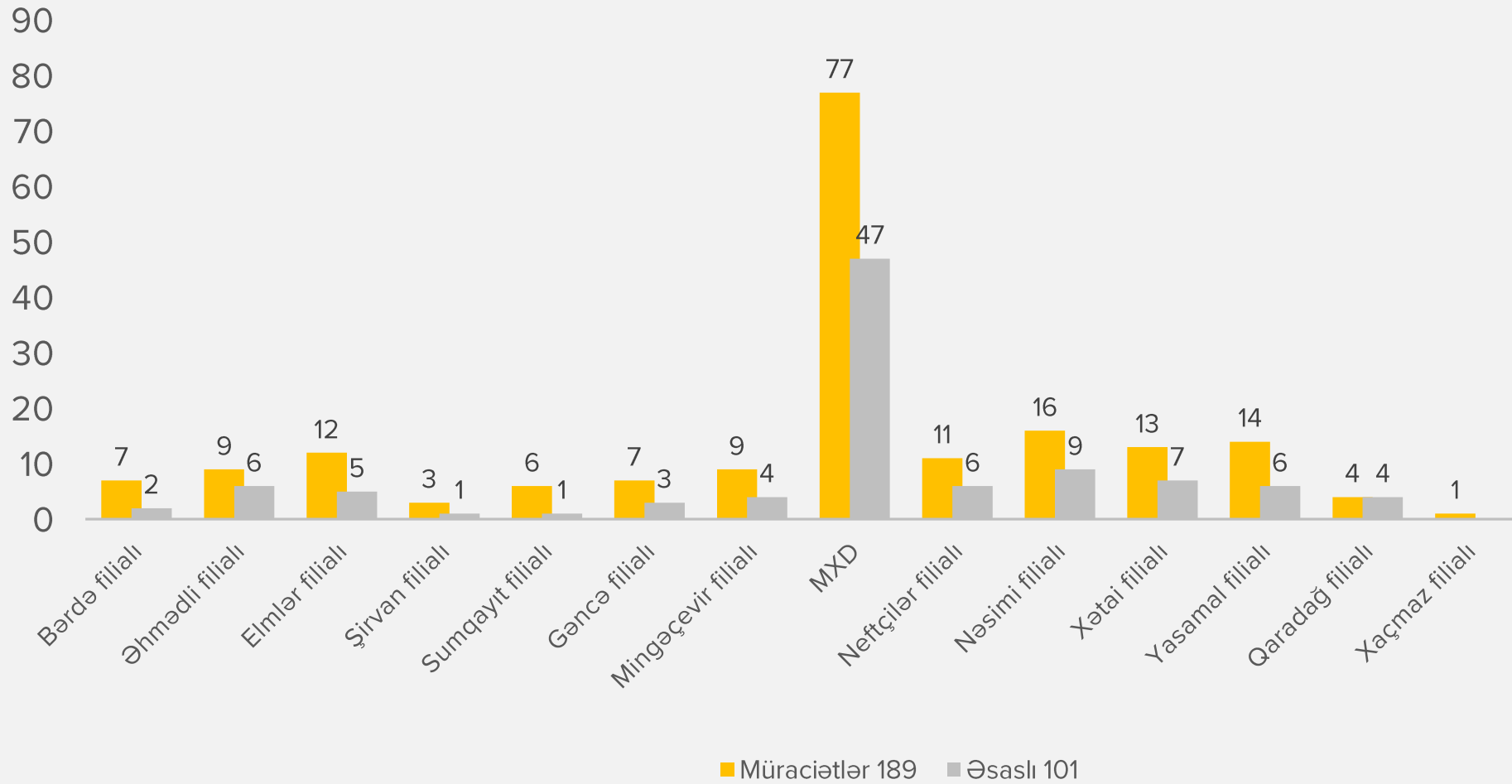


FİLİAL

Filial	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
Bərdə filialı	7	2
Əhmədli filialı	9	6
Elmlər filialı	12	5
Xətai filialı	13	7
Sumqayıt filialı	6	1
Mingəçevir filialı	9	4
Neftçilər filialı	11	6
MXD filialı	77	47
Nəsimi filialı	16	9
Yasamal	14	6
Şirvan filialı	3	1
Xaçmaz filialı	1	
Gəncə filialı	7	3
Qaradağ filialı	4	4
Ümumi say	189	101



Filiallar





DIQQƏTİNİZ ÜÇÜN TƏŞƏKKÜR EDİRİK!