



2023
III RÜB HESABATI

BAKI 2023



- 2023-cü ilin 3-cü rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **522 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **427-i şikayət, 8-i ərizə (şikayət), 13-ü ərizə (sorgu), 8-i sorgu, 1-i ərizə (təklif), 65-i təklif** kimi qeydiyyatda alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**480 əd.**), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (11 əd.), Facebook səhifəsi (2 əd.), filial (6 əd.), poçt AR MB (16 əd.), poçt (digər qurumlar) (1 əd.), e-poçt (4 əd) və digər (2 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatda başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **70.80 %-nin (320 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).

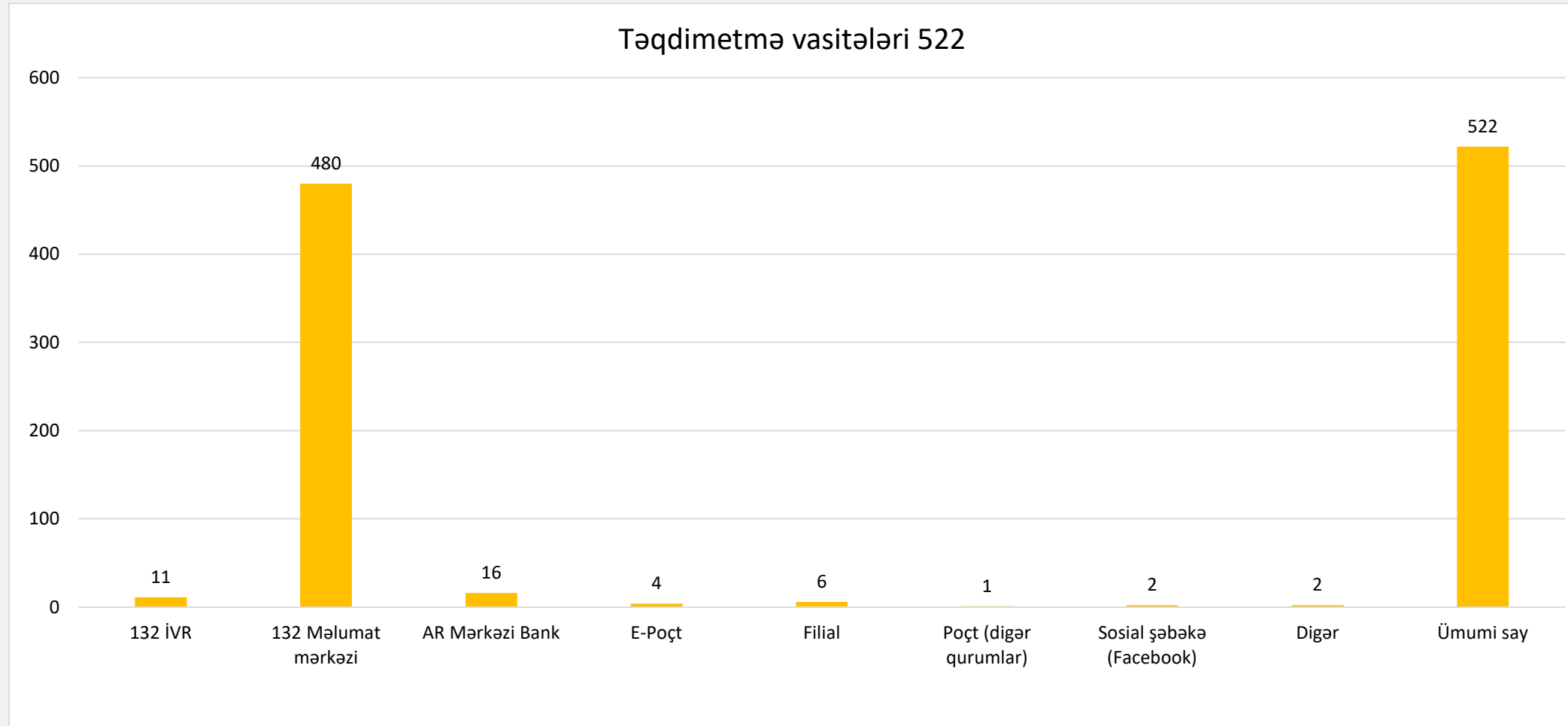


TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi say
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				8		3	11
132 Məlumat mərkəzi		1		408	7	64	480
AR Mərkəzi Bank	5	4		7			16
E-Poçt		1		3			4
Filial	2	1		3			6
Poçt (digər qurumlar)		1					1
Sosial şəbəkə (Facebook)				1	1		2
Digər				2			2
Ümumi	7	8		432	8	67	522



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ



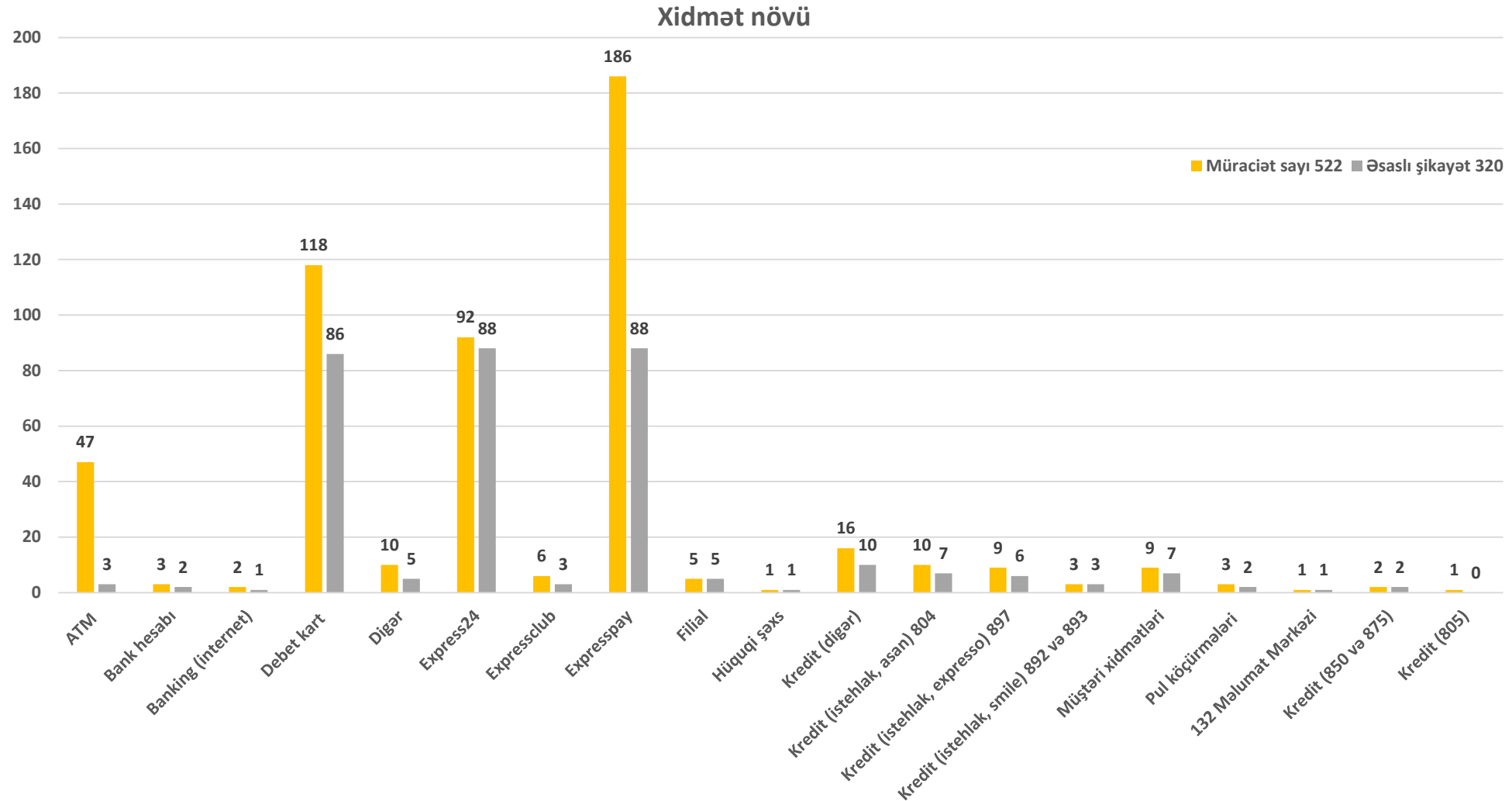


XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
ATM	47	3
Bank hesabı	3	2
Banking (internet)	2	1
Debet kart	118	86
Digər	10	5
Express24	92	88
Expressclub	6	3
Expresspay	186	88
Filial	5	5
Hüquqi şəxs	1	1
Kredit (digər)	16	10
Kredit (istehlak, asan) 804	10	7
Kredit (istehlak, expresso) 897	9	6
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893	3	3
Müştəri xidmətləri	9	7
Pul köçürmələri	3	2
132 Məlumat Mərkəzi	1	1
Kredit (850 və 875)	2	2
Kredit (805)	1	-
Ümumi	522	320



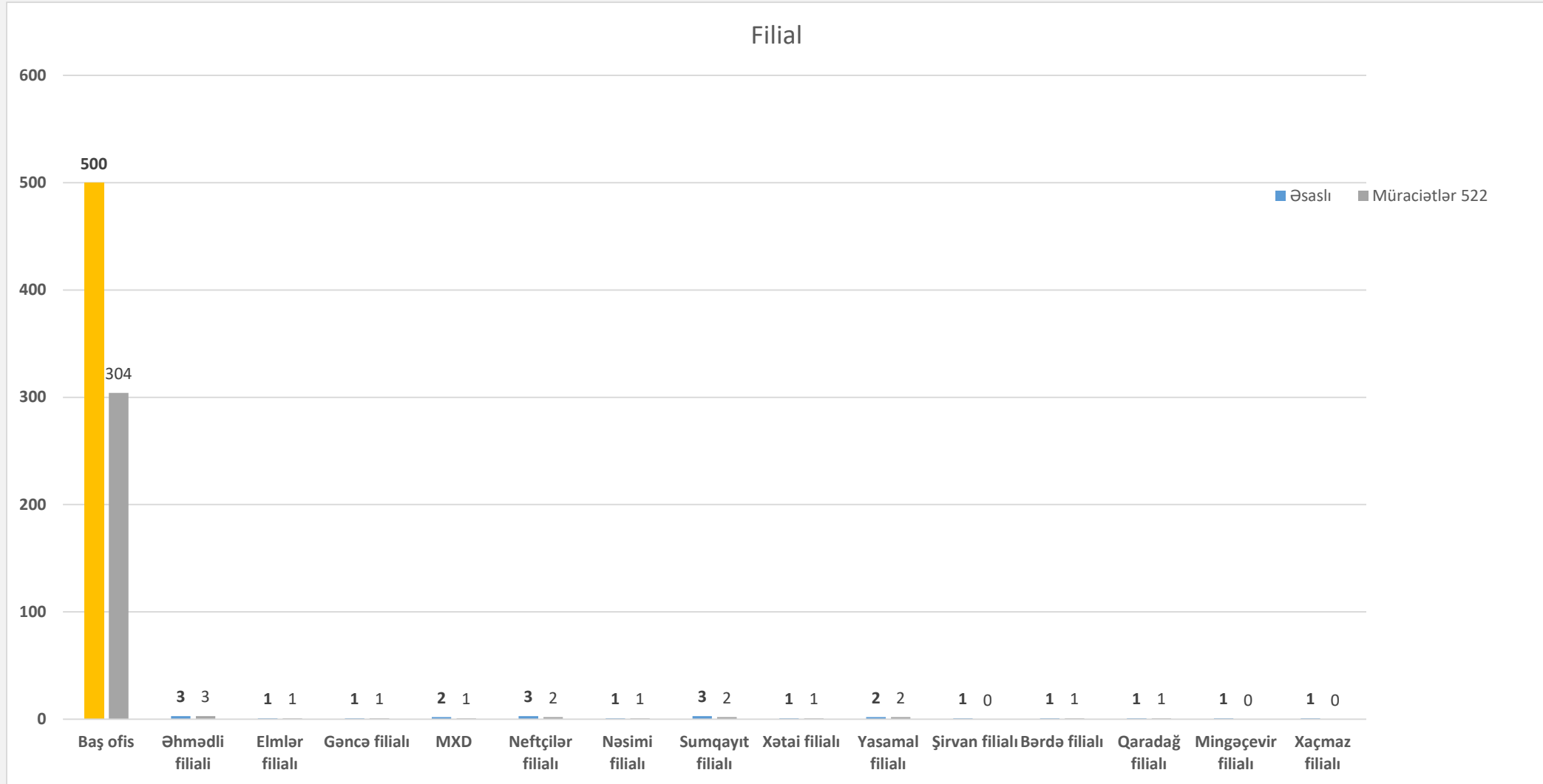
XİDMƏT NÖVÜ





FİLİAL

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
Baş ofis	500	304
Bərdə filialı	1	1
Əhmədli filialı	3	3
Elmlər filialı	1	1
Gəncə filialı	1	1
Mingəçevir filialı	1	-
MXD	2	1
Neftçilər filialı	3	2
Nəsimi filialı	1	1
Xətai filialı	1	1
Yasamal filialı	2	2
Şirvan filialı	1	-
Xaçmaz filialı	1	-
Sumqayıt filialı	3	2
Qaradağ filialı	1	1
Ümumi say	522	320





TƏŞƏKKÜR EDİRİK!