



2023
I RÜB HESABATI

BAKI 2023



- 2023-cü ilin 1-ci rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **663 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **454-i şikayət, 13-ü ərizə (şikayət), 9-u ərizə (sorgu), 8-i sorgu, 88-i təklif** kimi qeydiyyatı alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**619 əd.**), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (8 əd.), bankın rəsmi saytı (5 əd.), Facebook səhifəsi (3 əd.), filial (3 əd.), poçt AR MB (12 əd.), poçt (vətəndaş) (1 əd.), poçt (digər qurumlar) (7 əd.), e-poçt (2 əd), onlayn çat (1 əd.) və şəxsi görüşdən (2 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatı başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **68.64 %-nin (383 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				7	1		8
132 Məlumat mərkəzi				525	6	88	619
AR Mərkəzi Bank	4	6		2			12
E-Poçt				2			2
Filial	1	1		1			3
Onlayn çat				1			1
Poçt (digər qurumlar)	6	1					7
Poçt (vətəndaş)	1						1
Sayt	1			4			5
Sosial şəbəkə (Facebook)				2	1		3
Şəxsi görüş		1		1			2
Ümumi	13	9		545	8	88	663



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri





XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
132 Məlumat Mərkəzi	1	1
Apple pay	1	-
ATM	43	7
Bank hesabı	1	1
Debet kart (biznes maaş kartı)	1	1
Debet kart (expresso)	26	23
Debet kart (master)	2	1
Debet kart (visa)	48	34
Dələduzluq	2	1
Digər	14	11
Emanat	2	1
Əmanət (klassik)	1	-
Express24	124	103
Expressclub	5	4
Expresspay	333	174
Hüquqi şəxs	1	-
Kredit (digər)	12	2
Kredit (istehlak, asan) 804	5	3
Kredit (istehlak, əmlak girovlu) 820	1	-
Kredit (istehlak, expresso) 897	3	2
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805	1	-
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893	1	1
MKR	3	-
Müştəri xidmətləri	28	10
Pul köçürmələri (zolotaya korona)	1	-
Reklam və kommunikasiya	2	2
Sayt (Expressbank – şəxsi kabinet)	1	1
Ümumi	663	383

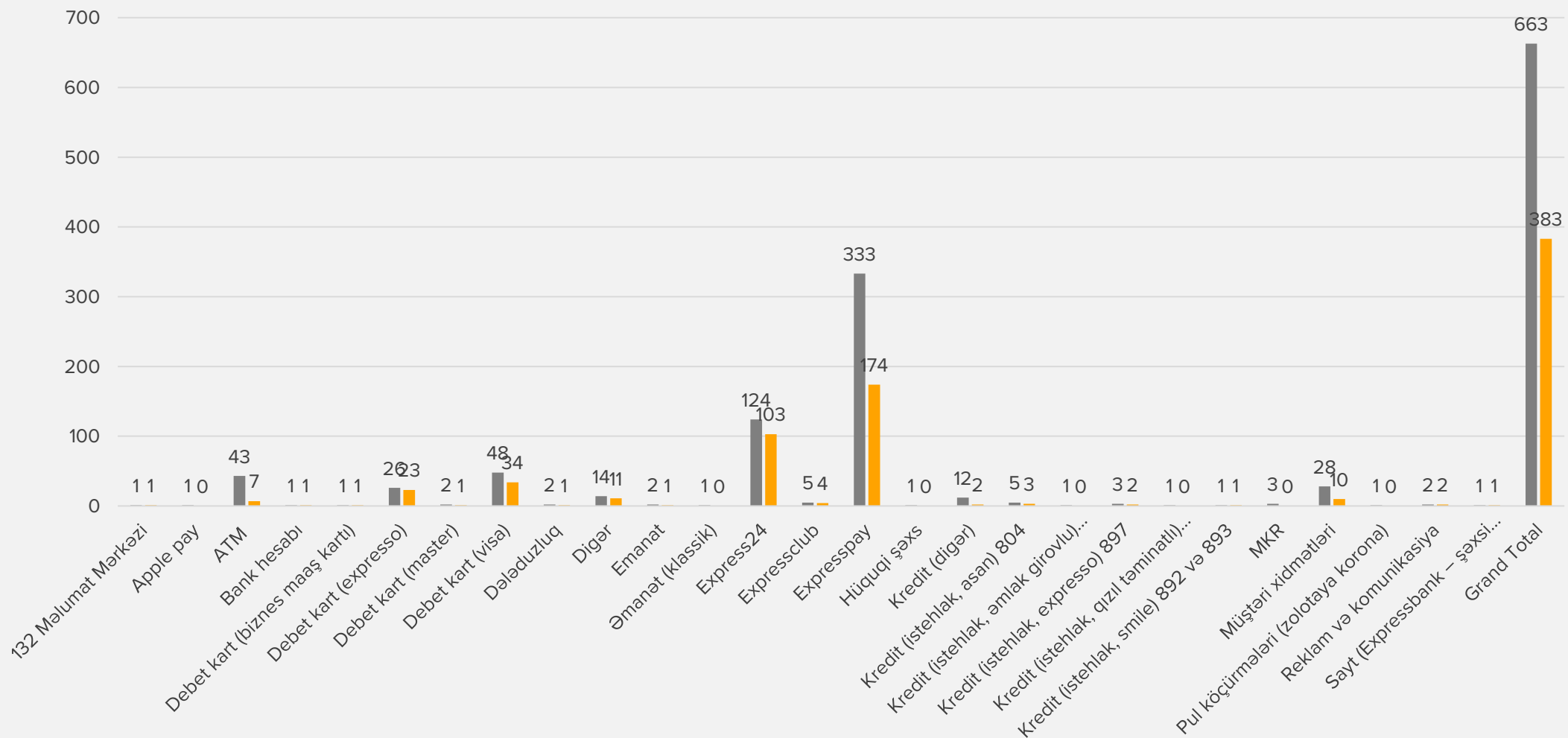


XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü

■ Müraciət sayı 663

■ Əsaslı müraciətlər 383





FİLİAL

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
Baş ofis	641	373
Bərdə filialı	1	-
Əhmədli filialı	4	2
Elmlər filialı	6	4
Gəncə filialı	1	-
Mingəçevir filialı	1	1
MXD	2	-
Neftçilər filialı	2	1
Nəsimi filialı	2	1
Xətai filialı	2	1
Yasamal	1	-
Ümumi say	663	383



Filial

■ Əsaslı

■ Müraciətlər 663

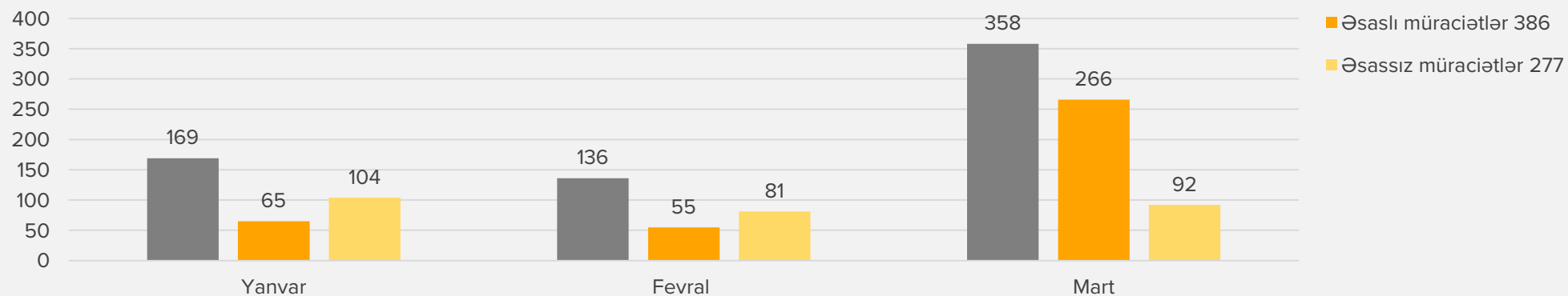




DƏYİŞİKLİKLƏR TENDENSİYASI

2023-ci ilin I rüb			
Qısa məzmun	1-31 yanvar	1-28 fevral	1-31 mart
Ərizə (şikayət)	7	5	1
Ərizə (sorgu)	2	4	3
Şikayət	124	97	324
Sorgu	3	3	2
Təklif	33	27	28
Ümumi	169	136	358

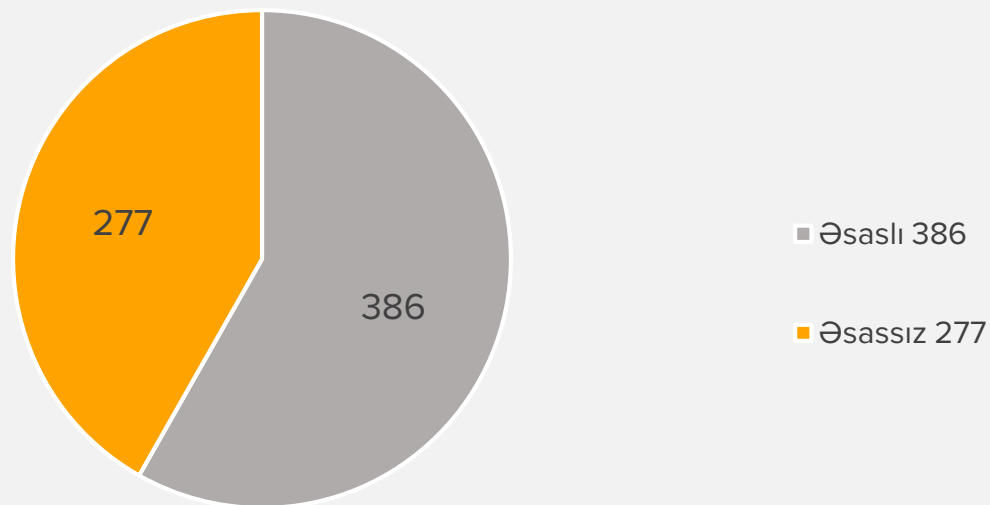
Aylar üzrə müqayisə





DƏYİŞİKLİKLƏR TENDENSİYASI

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	4			379	3		386
Əsassız	9	9		166	5	88	277
Ümumi	13	9		545	8	88	663





TƏŞƏKKÜR EDİRİK!