

İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi şöbəsi

2025-ci il I RÜB HESABATI

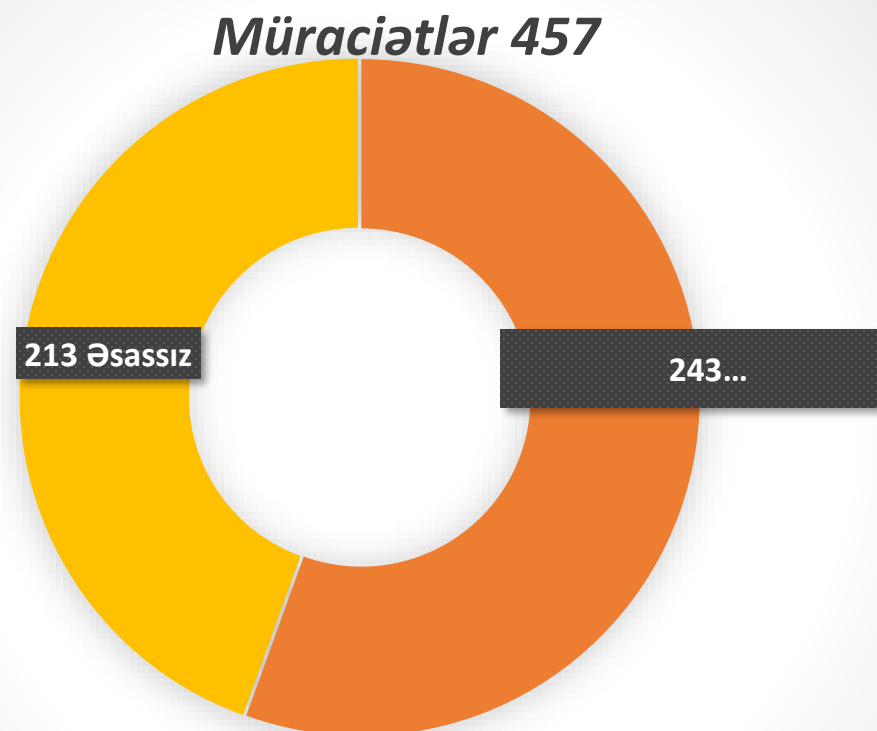


İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi

- **2025-ci ilin 1-ci rübündə** “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **457 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **298-i şikayət, 19-u ərizə (şikayət), 125-i sorğu, 13-ü ərizə (sorğu) və 2-i təklif** formasında qeydə alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**362 əd.**), 132 İVR-la İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (**32 əd.**), filial (**3 əd.**), poçt AR MB (**20 əd.**), poçt (digər qurumlar) (**3 əd.**), Poçt (vətəndaş) (**7 əd.**) E-Poçt (**6 əd.**), Helpdesk (**15 əd.**) Onlayn çat (**1 əd.**), Sosial şəbəkə (**3 əd.**), Sayt (2 əd.), Şəxsi görüş (**2 əd.**) və digər (**1 əd.**) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatı başlanmışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan **317 şikayətdən 185-i əsaslı və ya natamam bağlanmışdır, belə ki, daxil olan şikayətlərin 58.36%-ni təşkil edir** (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).



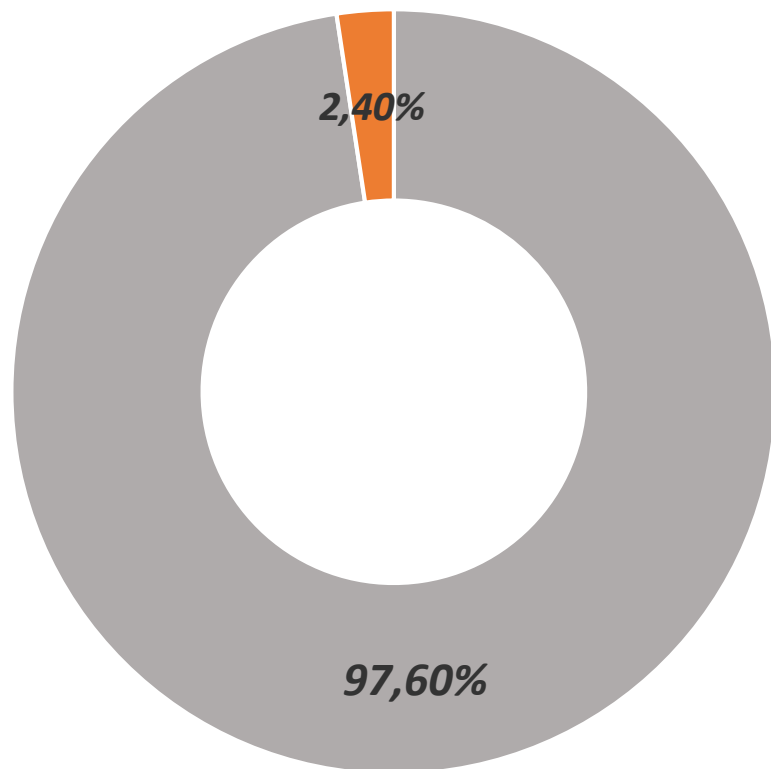
Ümumi müraciət üzrə qrafik





Ümumi müraciət üzrə qrafik

İstehlakçıların müraciətləri ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində cavablandırılır. Müraciətləri əlavə araşdırma tələb edildirsə, cavablandırılması 30 (otuz) iş gününədək uzadıla bilər.

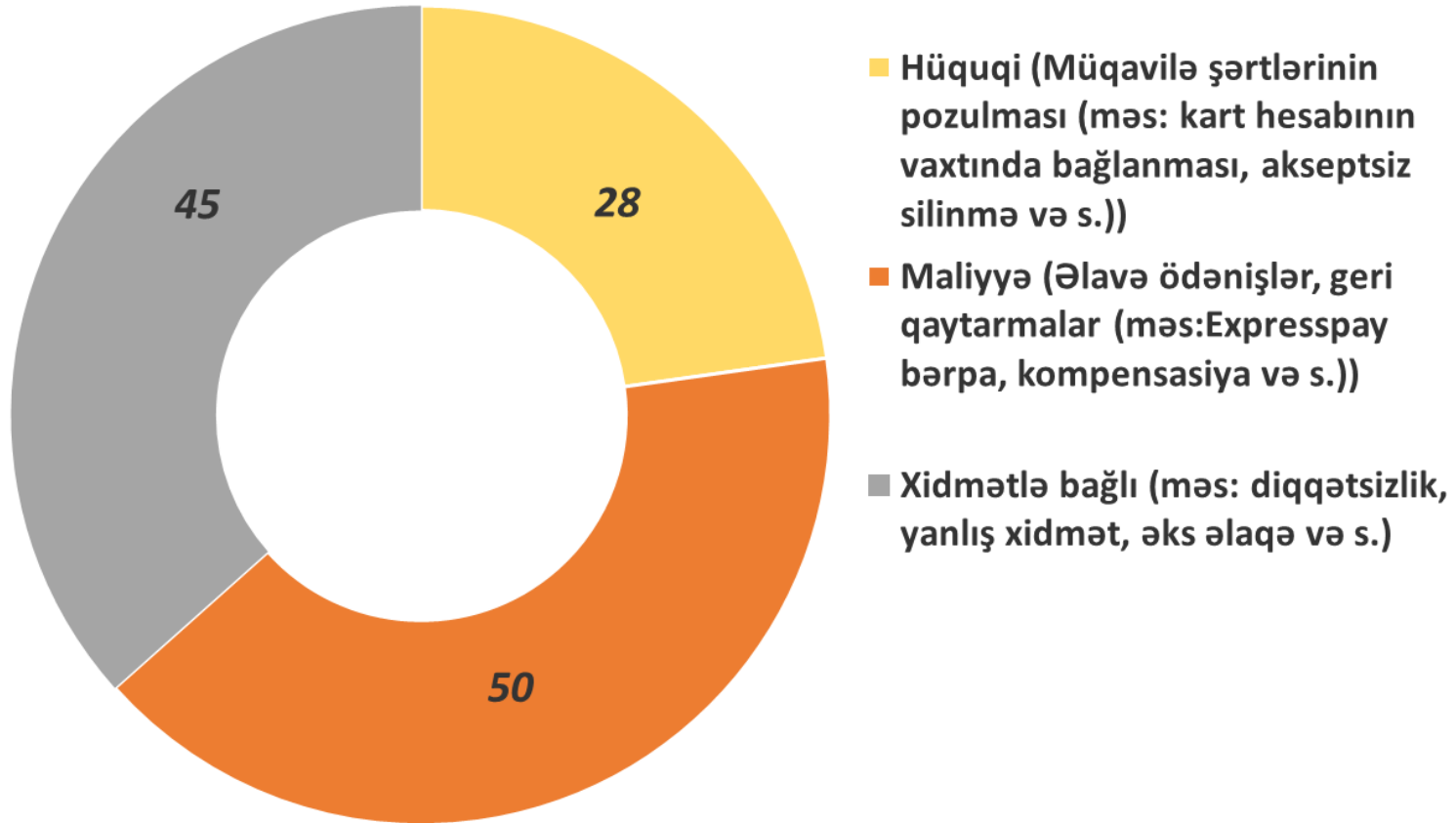


■ Həll edilmiş 446 müraciət (əsaslı/əsassız)

■ Natamam bağlı 11 müraciət



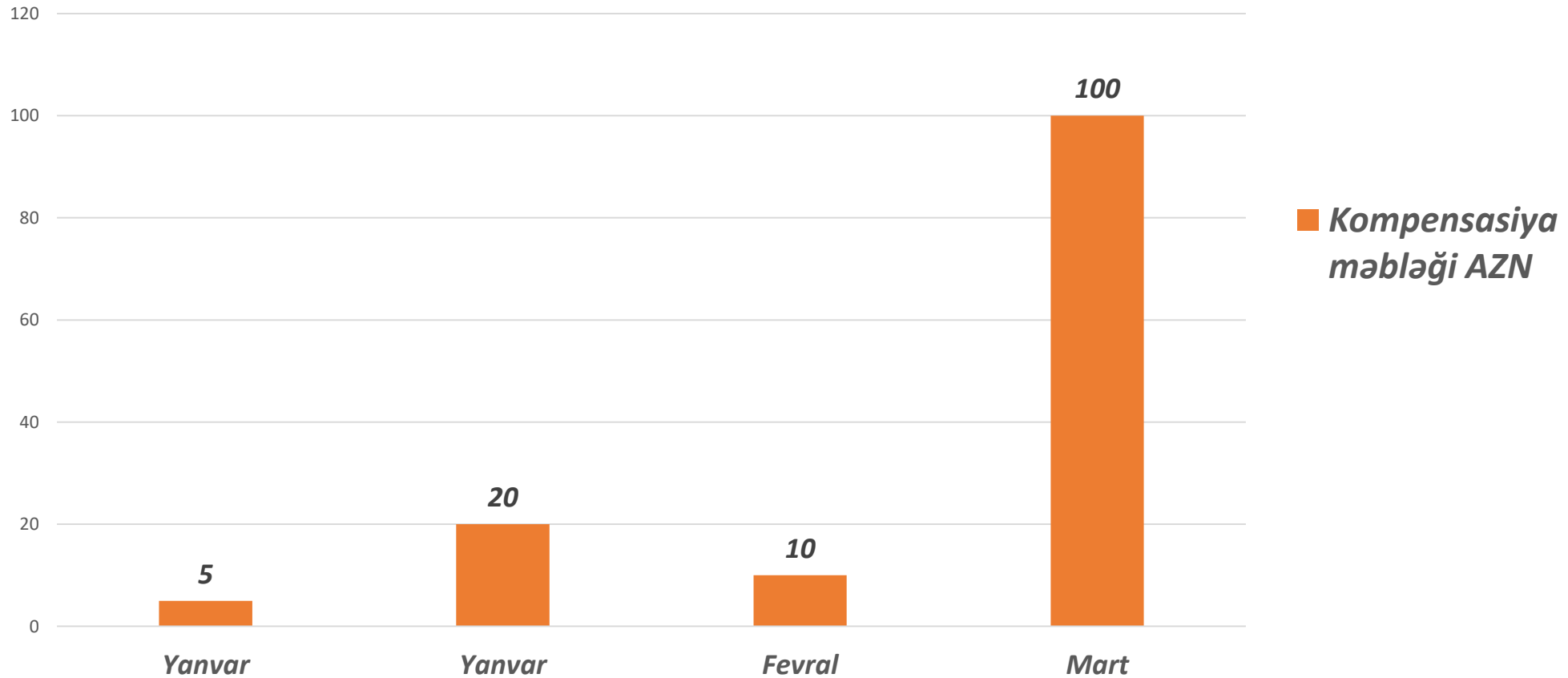
Şikayətlərin kateqoriyalar üzrə detallı təhlili





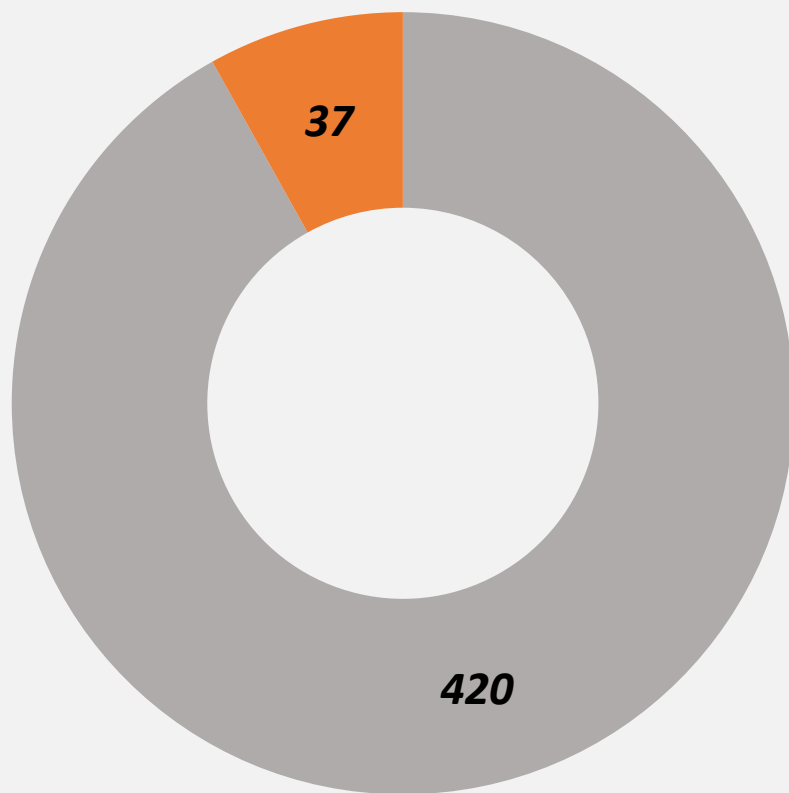
Expresspay terminalı üzrə uğursuz ödəniş

Expresspay terminalı üzrə uğursuz ödəniş





Müştəri seqmenti

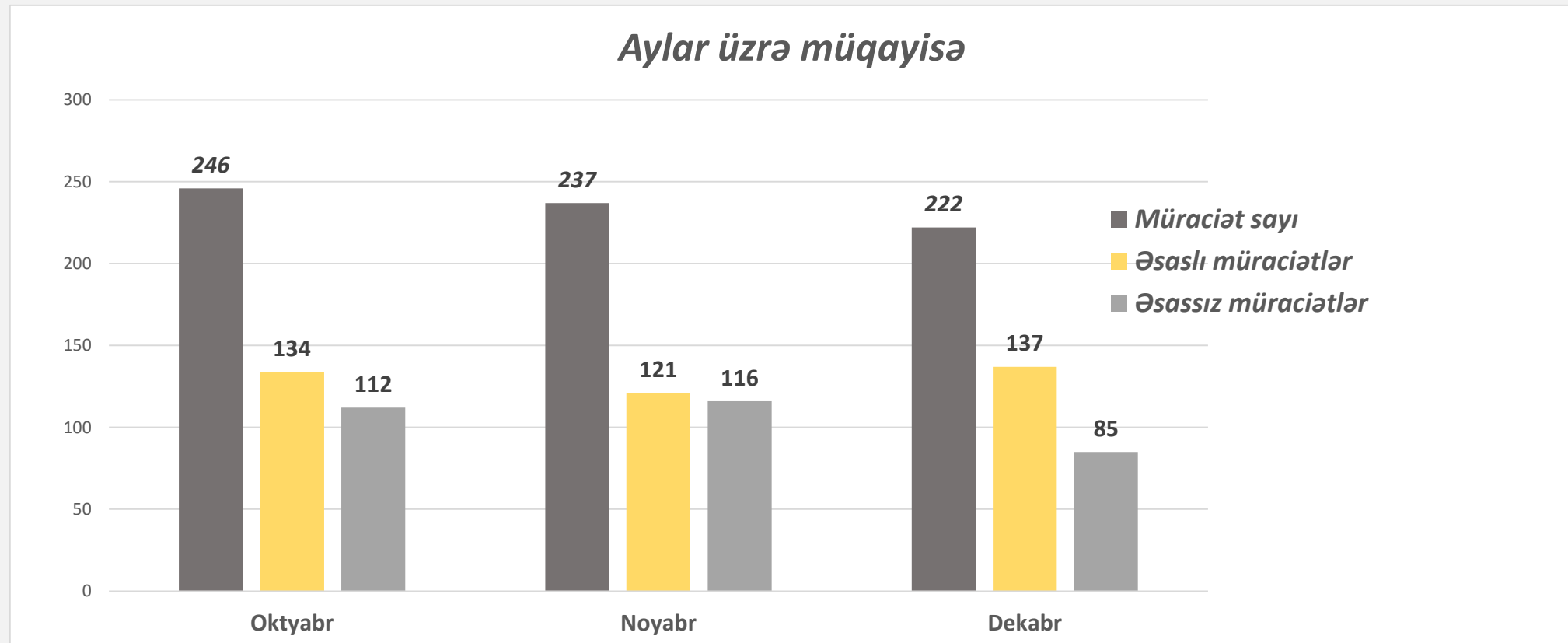


■ *Fiziki şəxs 420*

■ *Hüquqi şəxs/Fərdi sahibkar 37*

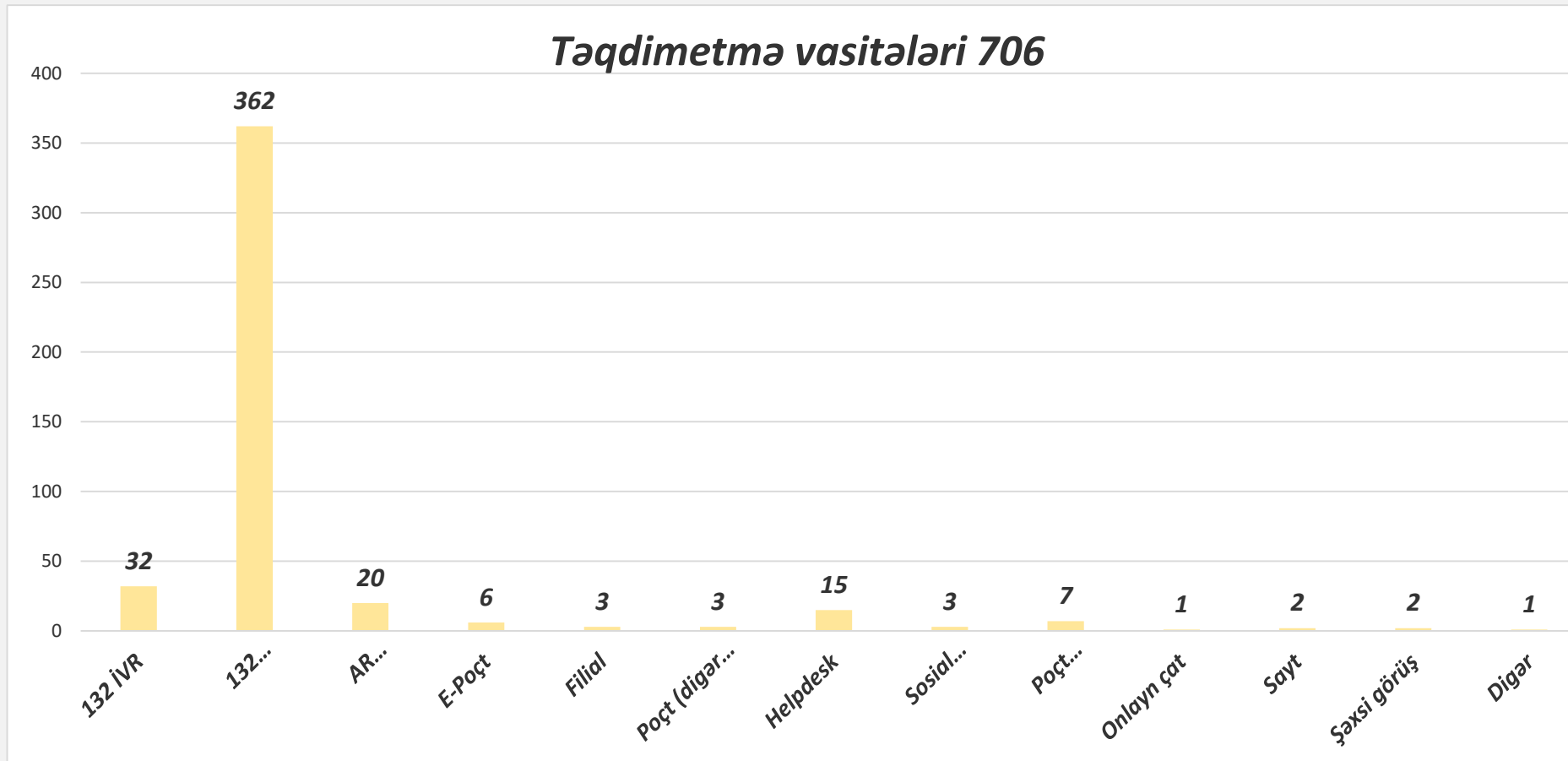


4-cü rübün aylar üzrə müqayisəli qrafiki





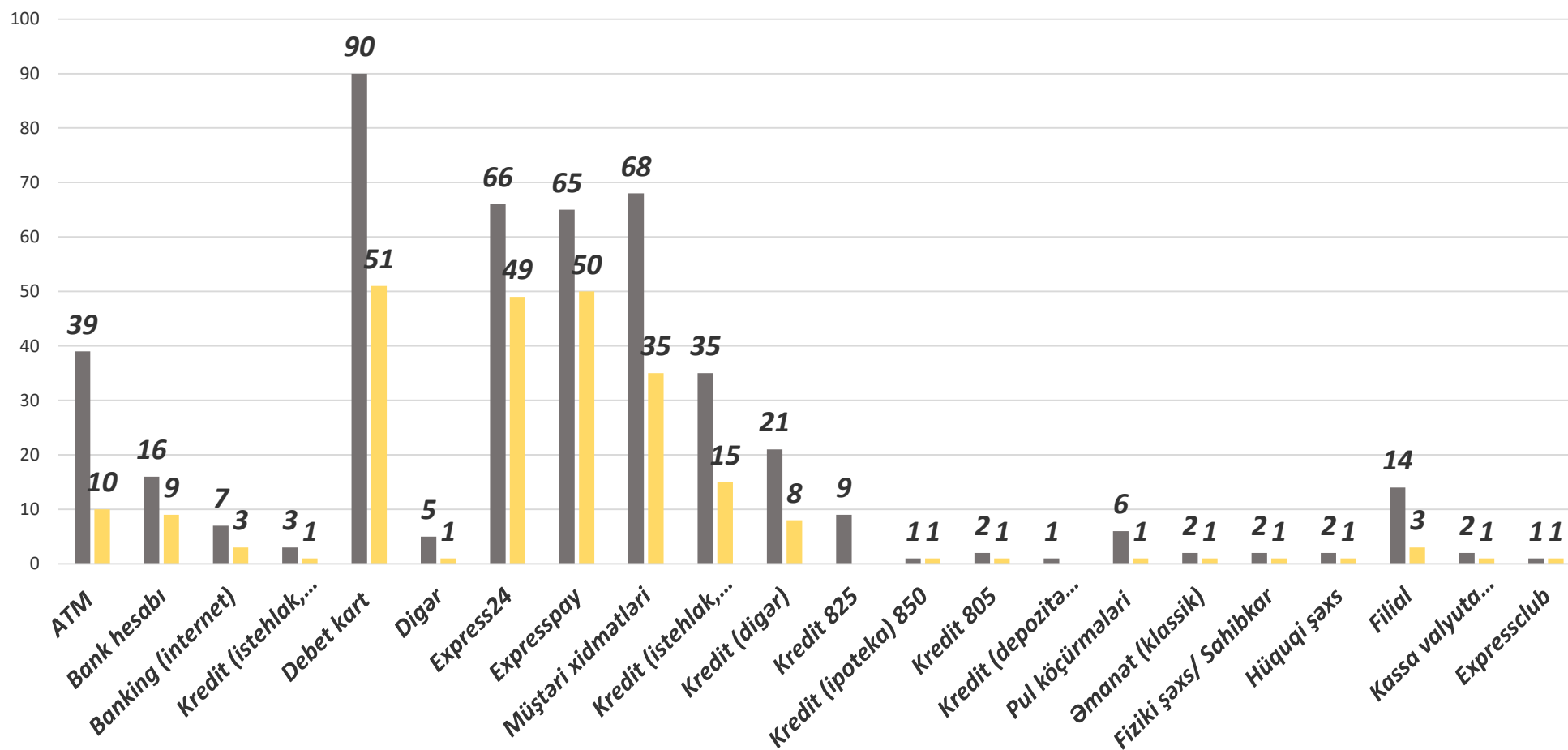
Təqdimetmə vasitəsi





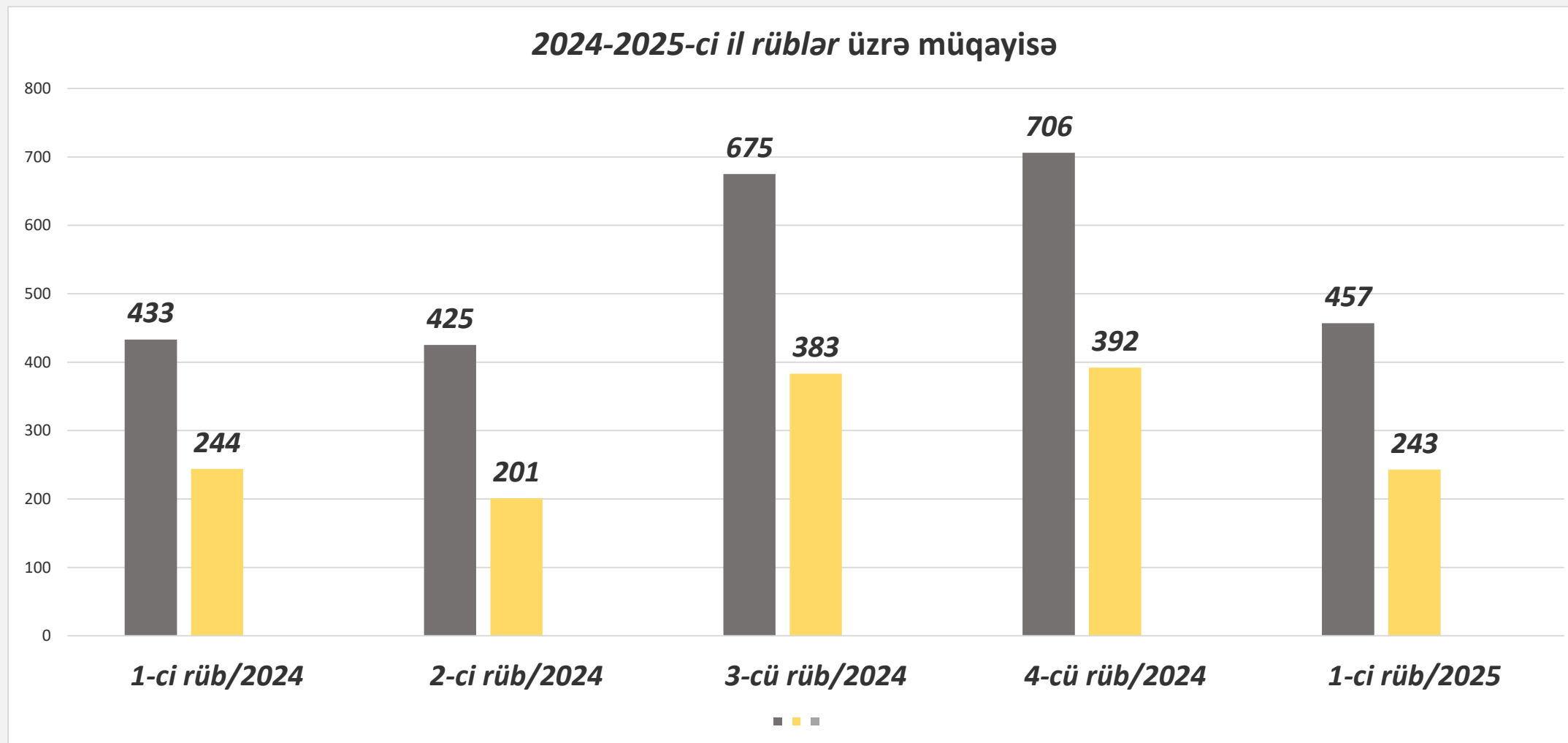
XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü



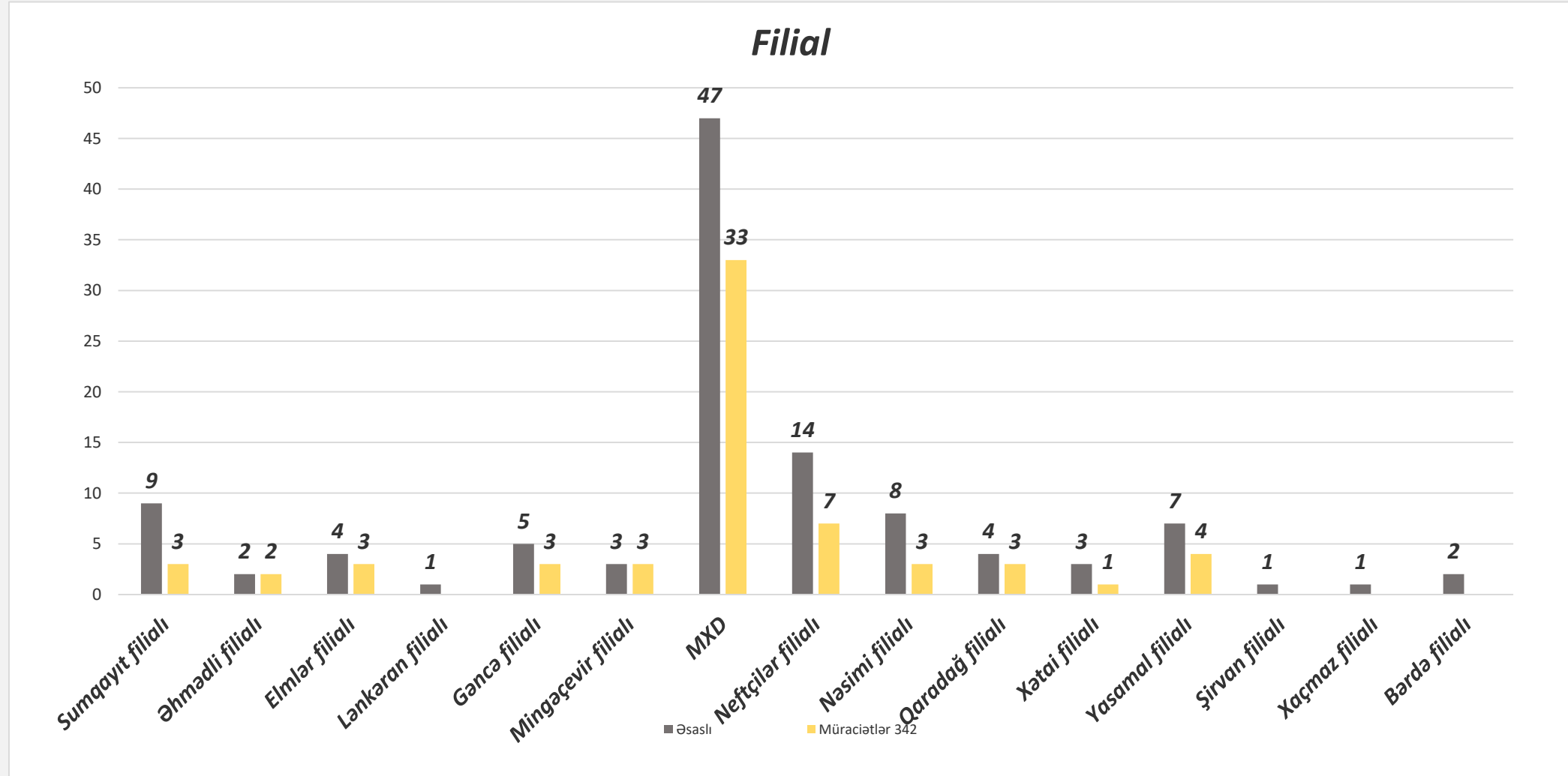


2024-2025-ci il rüblər üzrə müqayisə





FİLİALLAR





DİQQƏTİNİZƏ GÖRƏ TƏŞƏKKÜR EDİRİK!