



2023
II RÜB HESABATI

BAKI 2023



- 2023-cü ilin 2-ci rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **342 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **227-i şikayət, 15-i ərizə (şikayət), 12-i ərizə (sorgu), 5-i sorgu, 82-i təklif və 1-i ərizə (təklif)** kimi qeydiyyatı alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**300 əd.**), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (5 əd.), bankın rəsmi saytı (1 əd.), Facebook səhifəsi (1 əd.), filial (6 əd.), poçt AR MB (17 əd.), poçt (vətəndaş) (3 əd.), poçt (digər qurumlar) (4 əd.), e-poçt (3 əd) və şəxsi görüşdən (1 əd.) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrədə qeydiyyatı başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **41.23 %-nin (141 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).



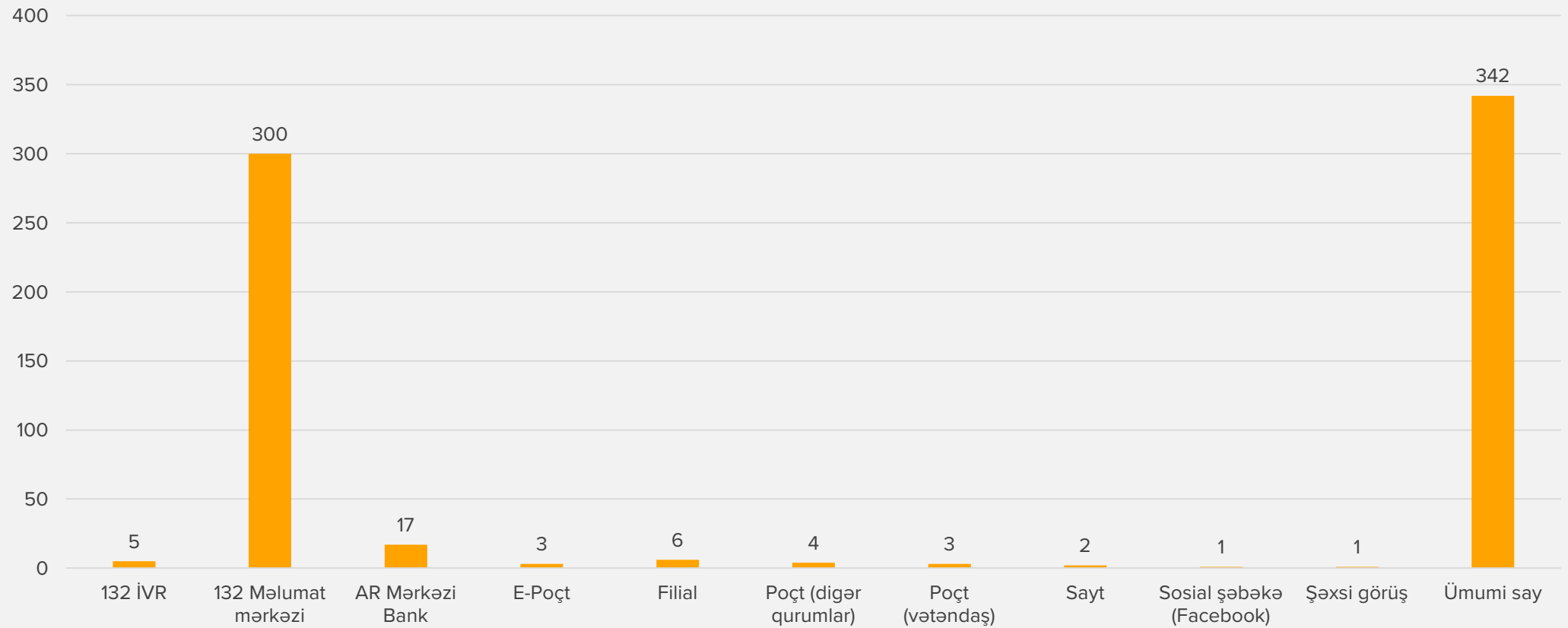
TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi say
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
132 İVR				5			5
132 Məlumat mərkəzi	1			213	4	82	300
AR Mərkəzi Bank	8	8	1				17
E-Poçt				2	1		3
Filial	3			3			6
Poçt (digər qurumlar)		3		1			4
Poçt (vətəndaş)	2	1					3
Sayt	1			1			2
Sosial şəbəkə (Facebook)				1			1
Şəxsi görüş				1			1
Ümumi	15	12	1	227	5	82	342



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri 342





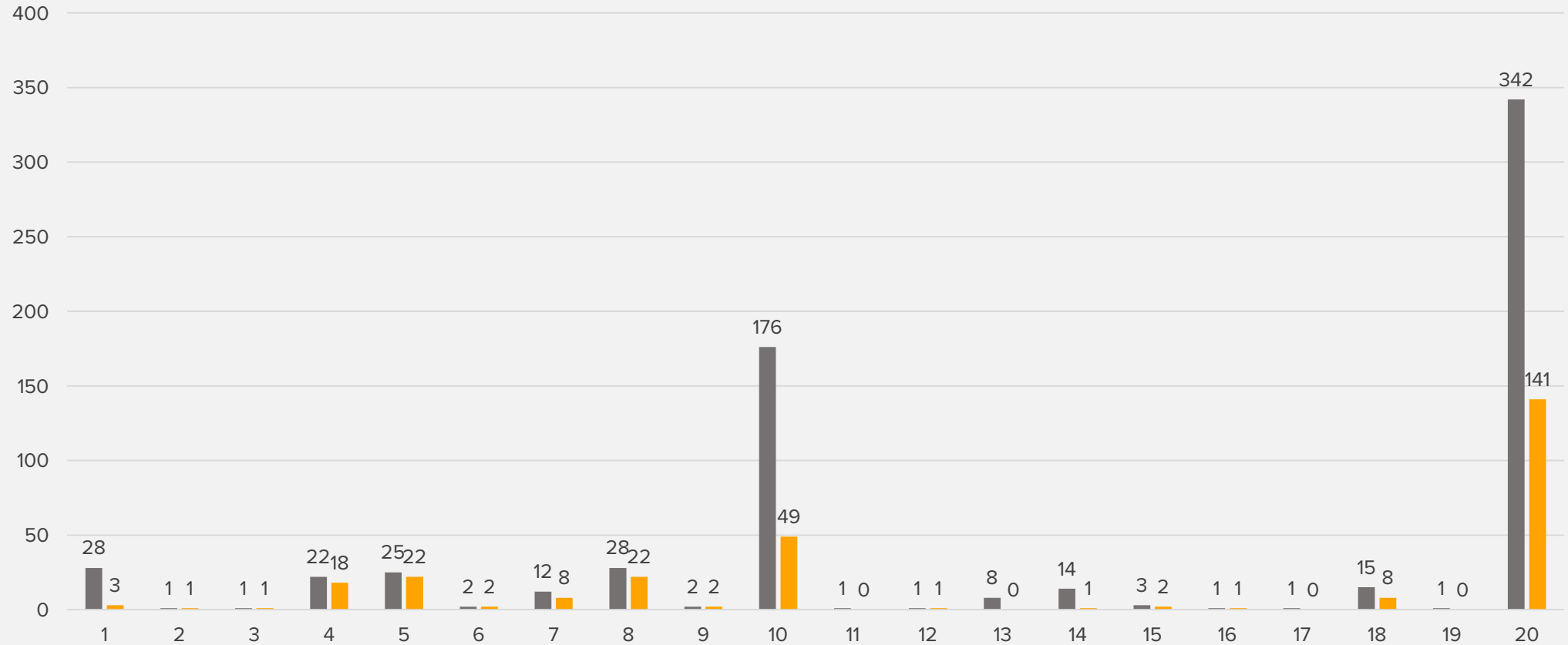
XİDMƏT NÖVÜ

	Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
1	ATM	28	3
2	Banking (internet)	1	1
3	Debet kart (biznes maaş kartı)	1	1
4	Debet kart (expresso)	22	18
5	Debet kart (visa)	25	22
6	Dələduzluq	2	2
7	Digər	12	8
8	Express24	28	22
9	Expressclub	2	2
10	Expresspay	176	49
11	Fiziki şəxs (fərdi sahibkar)	1	-
12	Hüquqi şəxs	1	1
13	Kredit (digər)	8	-
14	Kredit (istehlak, asan) 804	14	1
15	Kredit (istehlak, expresso) 897	3	2
16	Kredit (istehlak, smile) 892 və 893	1	1
17	MKR	1	-
18	Müştəri xidmətləri	15	8
19	Pul köçürmələri (western union)	1	-
20	Ümumi	342	141



XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü





FİLİAL

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
Baş ofis	329	135
Əhmədli filiali	1	1
Elmlər filiali	1	-
Gəncə filiali	2	-
MXD	1	-
Neftçilər filiali	3	1
Nəsimi filiali	2	2
Sumqayıt filiali	2	2
Xətai filiali	-	-
Yasamal	1	-
Baş ofis	329	135
Ümumi say	342	141



Filial

■ Əsaslı

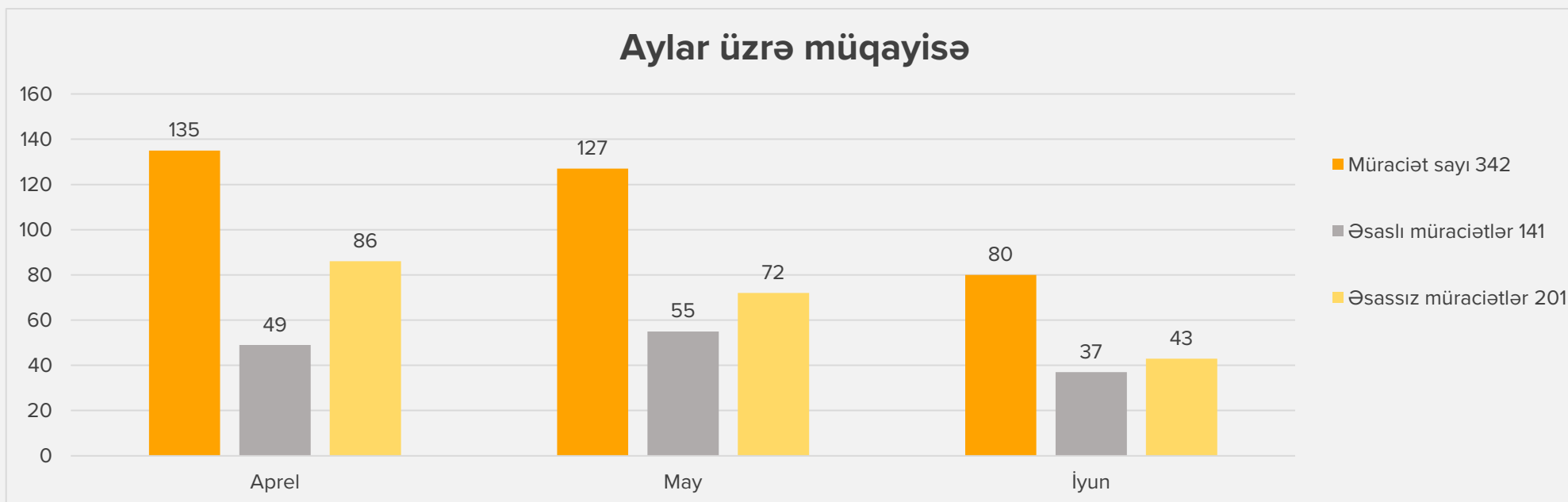
■ Müraciətlər 342





DƏYİŞİKLİK LƏR TENDENSİYASI

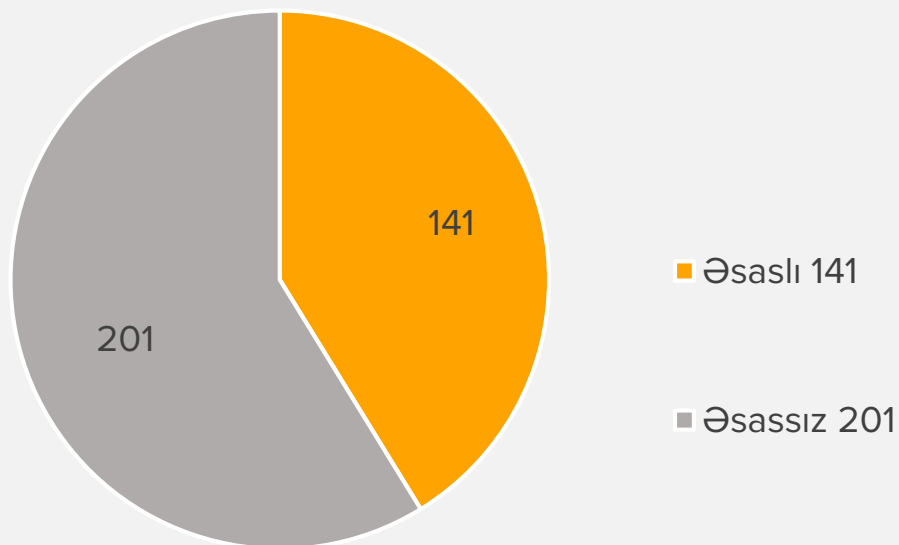
2023-ci ilin II rüb			
Müraciət sayı	1-30 aprel	1-31 may	1-30 iyun
Əsaslı	49	55	37
Əsassız	86	72	43
Ümumi	135	127	80





DƏYİŞİKLİKLƏR TENDENSİYASI

Təqdimetmə vasitələri	Müraciətin növü						Ümumi nəticə
Qısa məzmun	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorğu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorğu	Təklif	
Əsaslı	2	-	-	135	2	2	141
Əsassız	13	12	1	92	3	80	201
Ümumi	15	12	1	227	5	82	342





TƏŞƏKKÜR EDİRİK!