



2024
II RÜB HESABATI

BAKI 2024

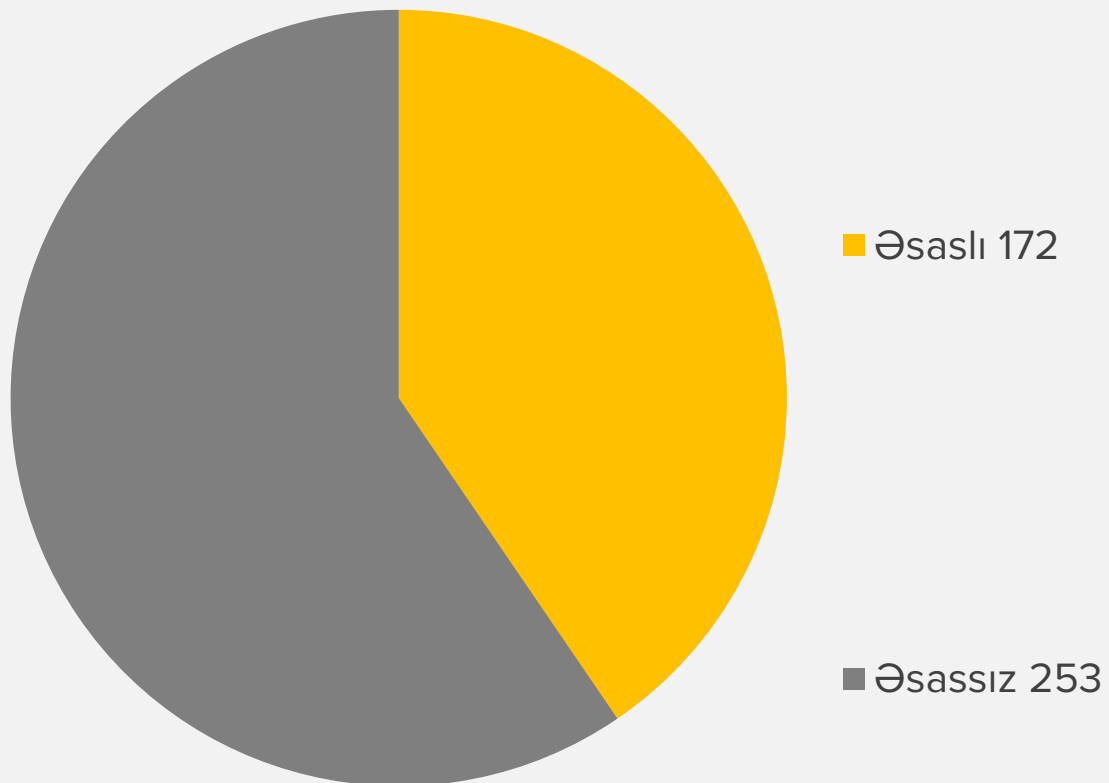


- 2024-cü ilin 2-ci rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **425 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **318-i şikayət, 8-i ərizə (şikayət), 41-i sorğu, 25-i ərizə (sorğu) və 33-i təklif** kimi qeydiyyatla alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**323 əd.**), 132 İVR-la istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (**39 əd.**), filial (**9 əd.**), poçt AR MB (**24 əd.**), poçt (digər qurumlar) (**1 əd.**), Poçt (vətəndaş) (**4 əd.**) E-Poçt (**9 əd.**) İB və Express24 (**6 əd.**), Helpdesk (**7 əd.**) Onlayn çat (**2 əd.**) və digər (**1 əd.**) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatla başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **52.76 %-nin (172 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

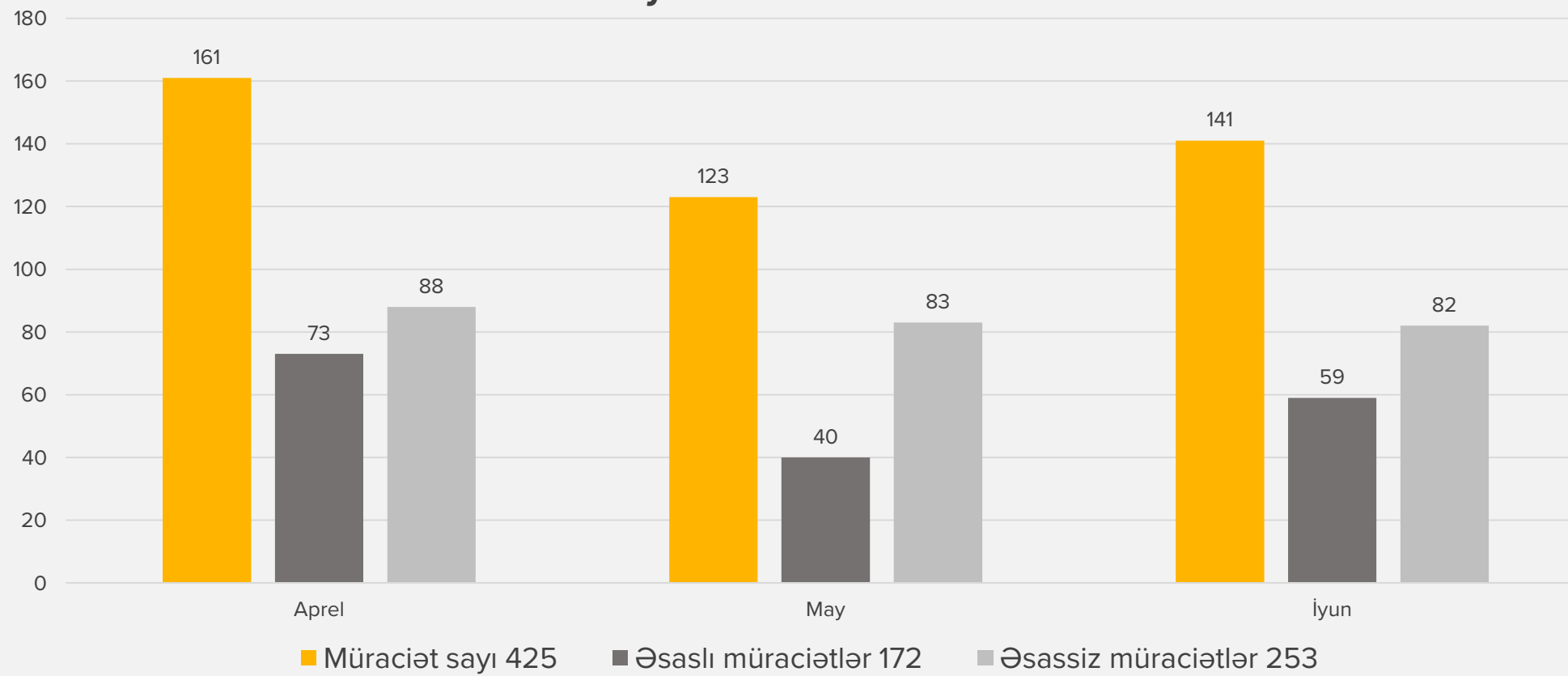
Müraciətlər 425





AYLAR ÜZRƏ MÜQAYISƏLİ QRAFİKİ

Aylar üzrə 2-ci rüb





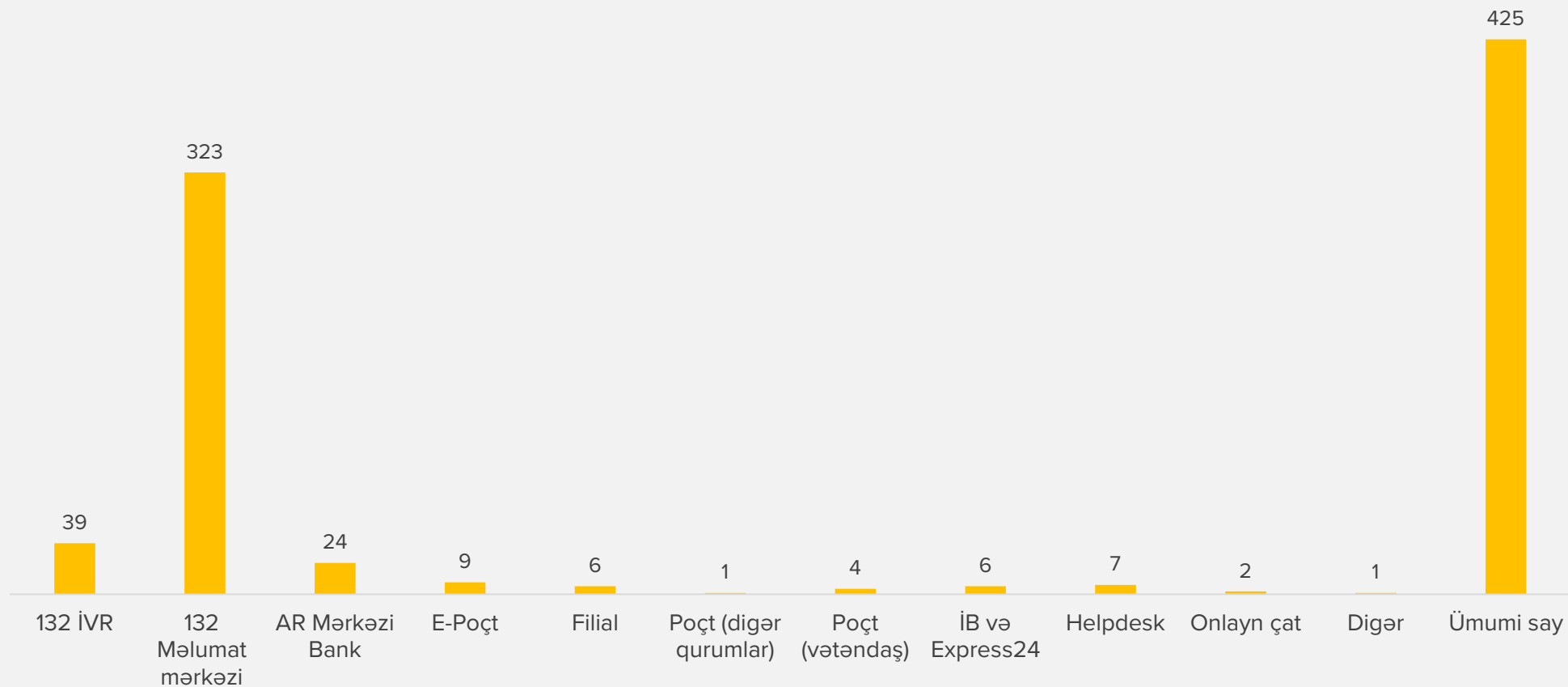
TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

| Təqdimetmə vasitəsi | Müraciətin növü | | | | | | Ümumi say |
|---------------------|-----------------|---------------|----------------|------------|-----------|-----------|------------|
| | Ərizə (şikayət) | Ərizə (sorgu) | Ərizə (təklif) | Şikayət | Sorgu | Təklif | |
| 132 İVR | | | | 35 | 3 | 1 | 39 |
| 132 Məlumat mərkəzi | | | | 257 | 35 | 31 | 323 |
| AR Mərkəzi Bank | 6 | 18 | | | | | 24 |
| E-Poçt | 1 | | | 6 | 1 | 1 | 9 |
| Filial | 1 | 2 | | 6 | | | 9 |
| Poçt (digər qurum) | | 1 | | | | | 1 |
| Poçt (vətəndaş) | | 4 | | | | | 4 |
| İB və Express24 | | | | 6 | | | 6 |
| Helpdesk | | | | 6 | 1 | | 7 |
| Online çat | | | | 1 | 1 | | 2 |
| Digər | | | | 1 | | | 1 |
| Ümumi say | 8 | 25 | | 318 | 41 | 33 | 425 |



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Ümumi nəticə 425





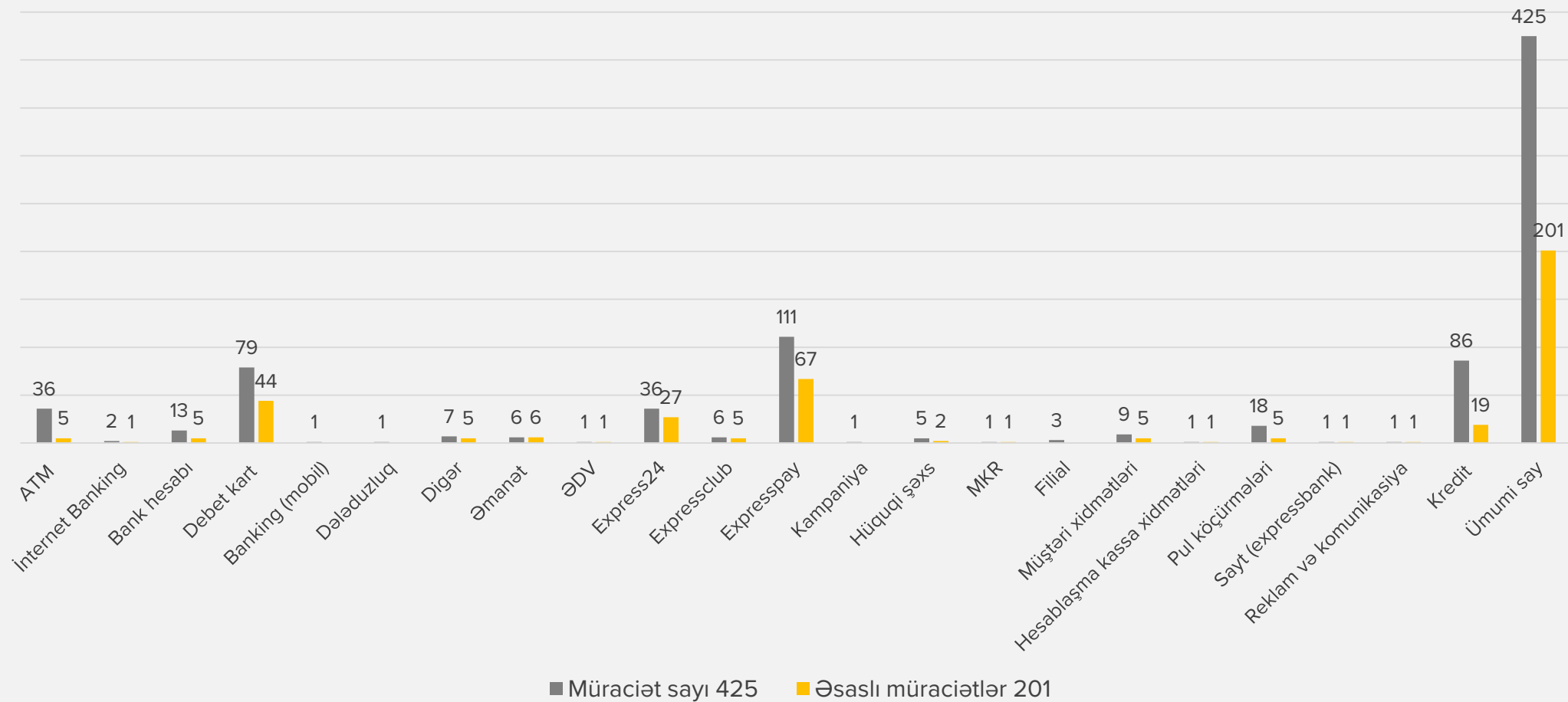
XİDMƏT NÖVÜ

| Xidmət növü | Müraciət sayı | Əsaslı/Natamam bağlı sorğu |
|-----------------------------|---------------|----------------------------|
| ATM | 36 | 5 |
| İnternet Banking | 2 | 1 |
| Bank hesabı | 13 | 5 |
| Debet kart | 79 | 44 |
| Banking (mobil) | 1 | |
| Dələduzluq | 1 | |
| Digər | 7 | 5 |
| Əmanət | 6 | 6 |
| ƏDV | 1 | 1 |
| Express24 | 36 | 27 |
| Expressclub | 6 | 5 |
| Expresspay | 111 | 67 |
| Kampaniya | 1 | |
| Hüquqi şəxs | 5 | 2 |
| MKR | 1 | 1 |
| Filial | 3 | |
| Müştəri xidmətləri | 9 | 5 |
| Hesablaşma kassa xidmətləri | 1 | 1 |
| Pul köçürmələri | 18 | 5 |
| Sayt (expressbank) | 1 | 1 |
| Reklam və kommunikasiya | 1 | 1 |
| Kredit | 86 | 19 |
| Ümumi say | 425 | 172 |



XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü

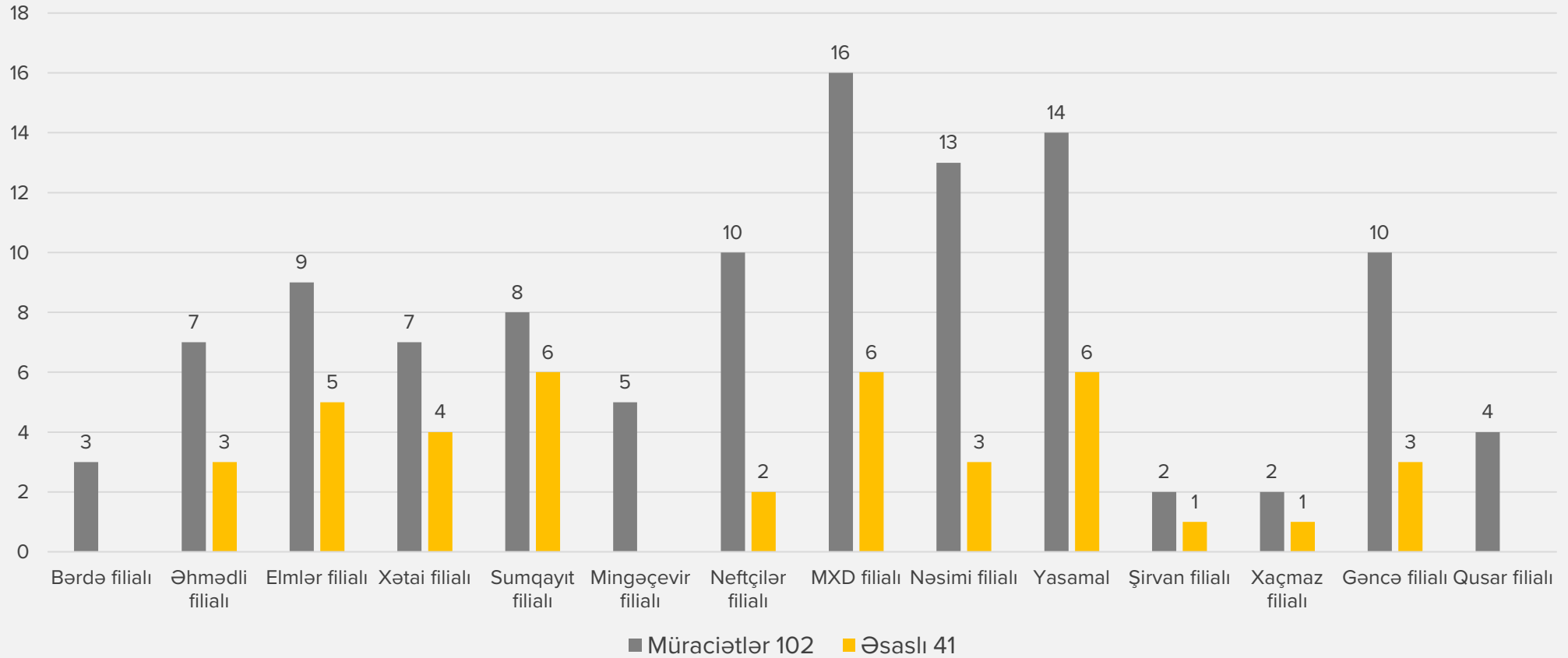




| Filial | Müraciət sayı | Əsaslı şikayət sayı |
|--------------------|---------------|---------------------|
| Bərdə filialı | 3 | |
| Əhmədli filialı | 7 | 3 |
| Elmlər filialı | 9 | 5 |
| Xətai filialı | 7 | 4 |
| Sumqayıt filialı | 8 | 6 |
| Mingəçevir filialı | 5 | |
| Neftçilər filialı | 10 | 2 |
| MXD filialı | 16 | 6 |
| Nəsimi filialı | 13 | 3 |
| Yasamal | 14 | 6 |
| Şirvan filialı | 2 | 1 |
| Xaçmaz filialı | 2 | 1 |
| Gəncə filialı | 10 | 3 |
| Qusar filialı | 4 | |
| Qaradağ filialı | 2 | 1 |
| Ümumi say | 102 | 41 |



Filiallar





TƏŞƏKKÜR EDİRİK!