



2024 I RÜB HESABATI

BAKI 2024



- 2024-cü ilin 1-ci rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **433 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **314-ü şikayət, 17-i ərizə (şikayət), 31-i sorğu, 33-ü ərizə (sorğu) və 38-i təklif** kimi qeydiyyatı alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**285 əd.**), 132 İVR-la İHM şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (**55 əd.**), filial (**8 əd.**), poçt AR MB (**32 əd.**), poçt (digər qurumlar) (**7 əd.**), Poçt (vətəndaş) (**5 əd.**) E-Poçt (**12 əd.**) İB və Express24 (**8 əd.**), Helpdesk (**14 əd.**) Şəxsi görüş (**1 əd.**) Onlayn çat (**3 əd.**) və Sosial şəbəkə (**3 əd.**) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatı başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **56.35 %-nin (244 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).



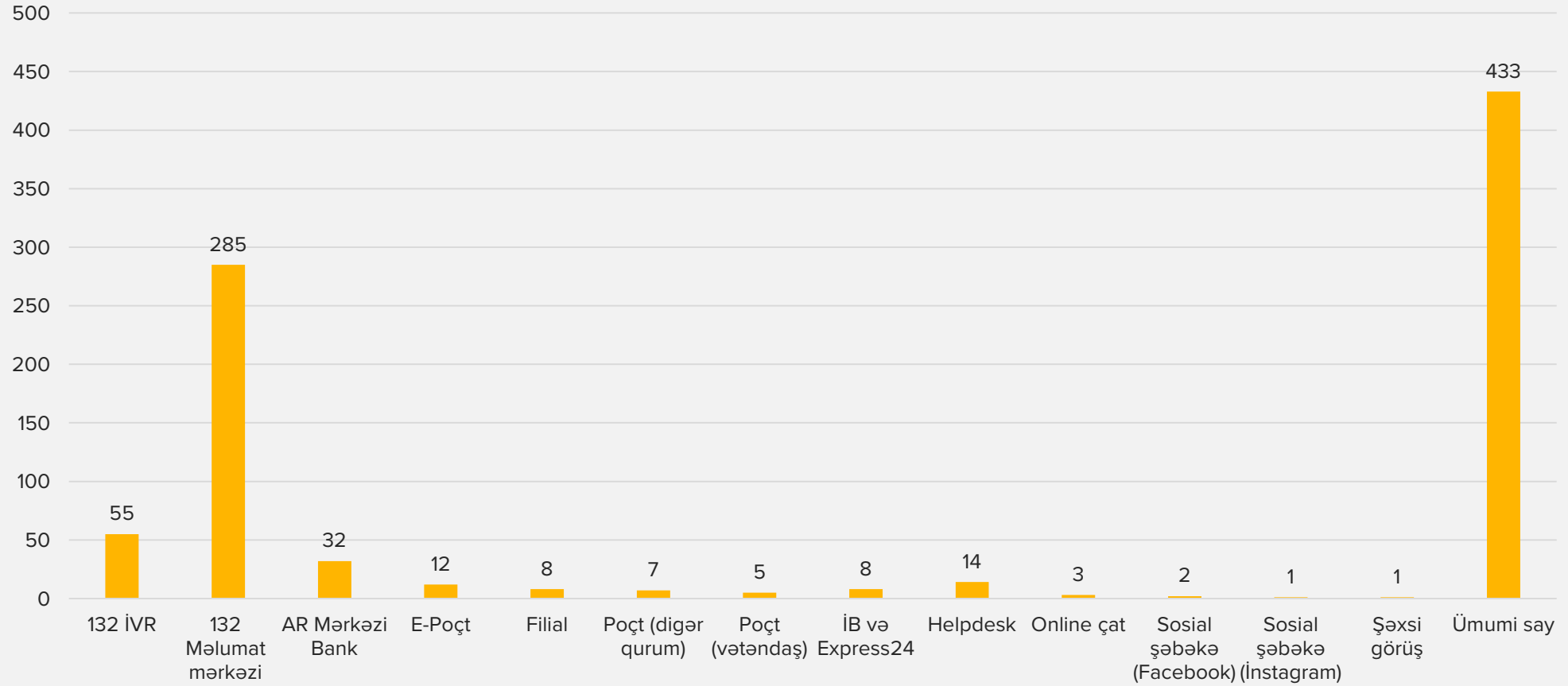
TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitəsi	Müraciətin növü					Ümumi say	
	Ərizə (şikayət)	Ərizə (sorgu)	Ərizə (təklif)	Şikayət	Sorgu		Təklif
132 İVR				48	6	1	55
132 Məlumat mərkəzi				227	22	36	285
AR Mərkəzi Bank	7	24		1			32
E-Poçt	4	2		4	1	1	12
Filial	2			6			8
Poçt (digər qurum)	5	2					7
Poçt (vətəndaş)	1	4					5
İB və Express24				8			8
Helpdesk				14			14
Online çat				3			3
Sosial şəbəkə (Facebook)				2			2
Sosial şəbəkə (Instagram)					1		1
Şəxsi görüş				1			1
Ümumi say	19	32		314	30	38	433



TƏQDİMETMƏ VASİTƏLƏRİ

Təqdimetmə vasitələri 433



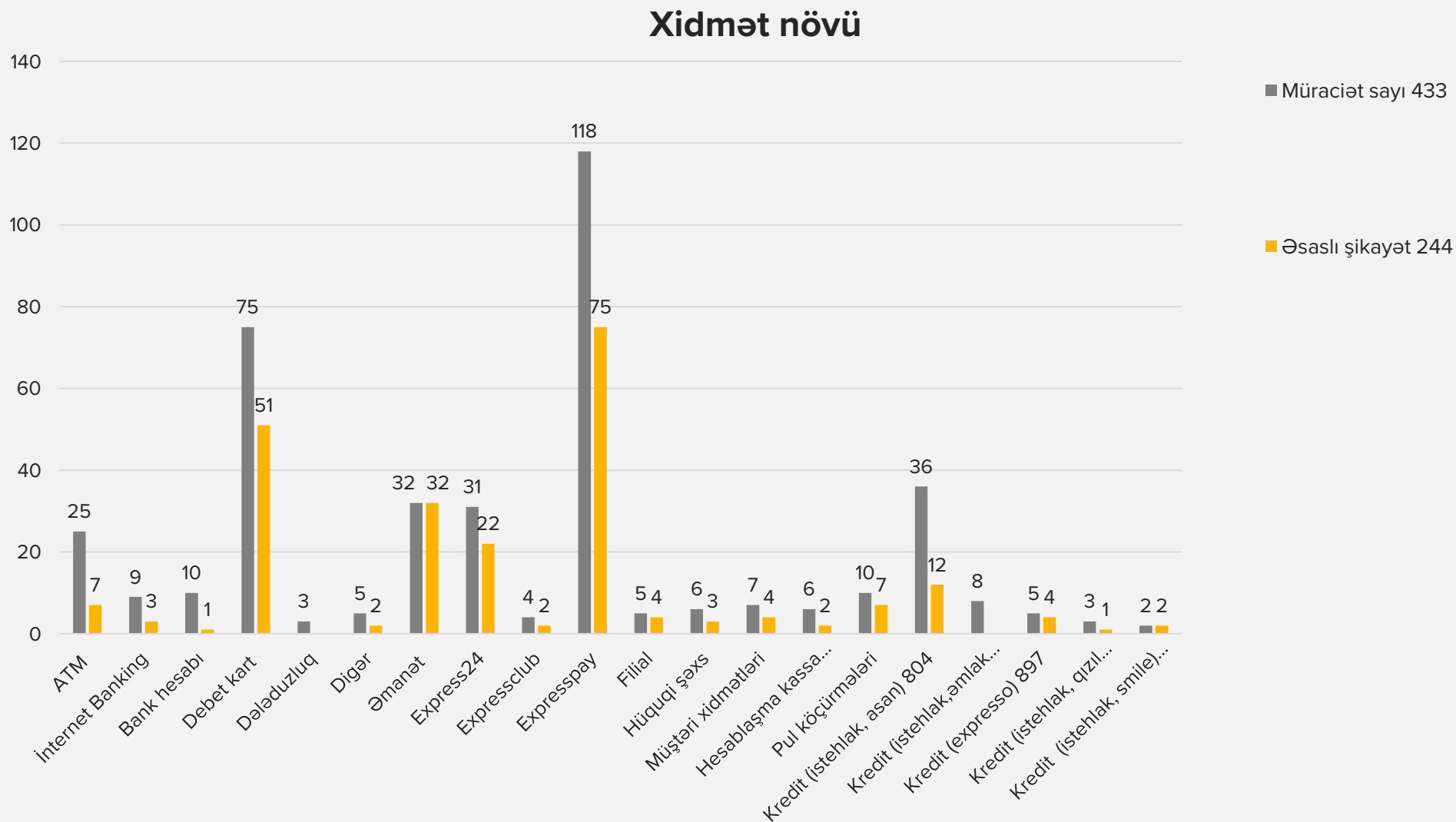


XİDMƏT NÖVÜ

Xidmət növü	Müraciət sayı	Əsaslı/Natamam bağlı sorğu
ATM	25	7
İnternet Banking	9	3
Bank hesabı	10	1
Debet kart	75	51
Dələduzluq	3	
Digər	5	2
Əmanət	32	32
Express24	31	22
Expressclub	4	2
Expresspay	118	75
Filial	5	4
Hüquqi şəxs	6	3
Müştəri xidmətləri	7	4
Hesablaşma kassa xidmətləri	6	2
Pul köçürmələri	10	7
Kredit (istehlak, asan) 804	36	12
Kredit (istehlak,əmlak girovlu) 820	8	
Kredit (expresso) 897	5	4
Kredit (istehlak, qızıl təminatlı) 805	3	1
Kredit (istehlak, smile) 892 və 893	2	2
Kredit (ipoteka)825	5	1
Kredit (mikro) 840	1	
Kredit 875	1	
Kredit (digər)	26	8
Ümumi say	433	244



XİDMƏT NÖVÜ



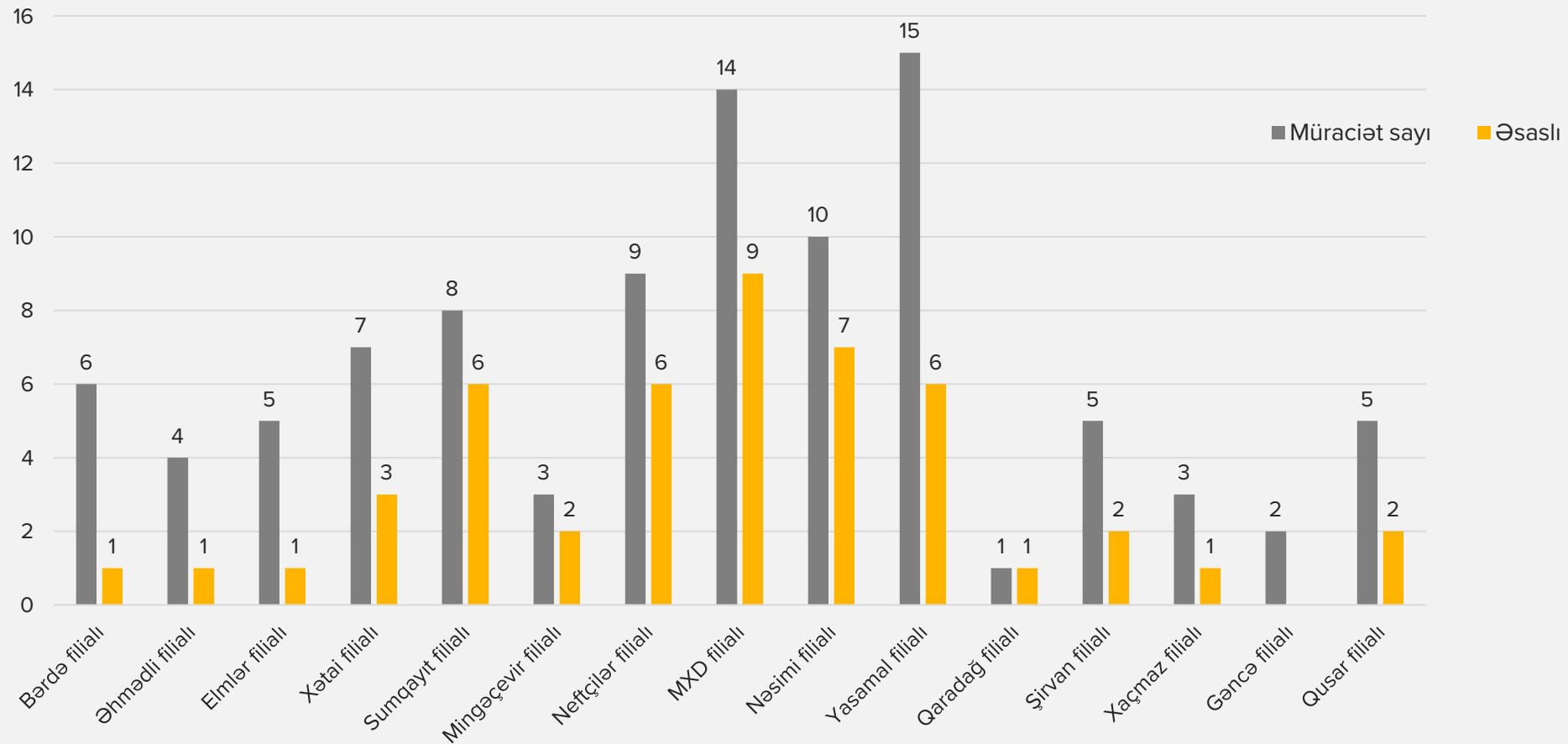


FİLİAL

Filial	Müraciət sayı	Əsaslı şikayət sayı
Baş ofis	336	196
Bərdə filialı	6	1
Əhmədli filialı	4	1
Elmlər filialı	5	1
Xətai filialı	7	3
Sumqayıt filialı	8	6
Mingəçevir filialı	3	2
Neftçilər filialı	9	6
MXD filialı	14	9
Nəsimi filialı	10	7
Yasamal filialı	15	6
Qaradağ filialı	1	1
Şirvan filialı	5	2
Xaçmaz filialı	3	1
Gəncə filialı	2	
Qusar filialı	5	2
Ümumi say	433	244



Filial





TƏŞƏKKÜR EDİRİK!