

İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi şöbəsi

2024-cü il IV RÜB HESABATI



İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi

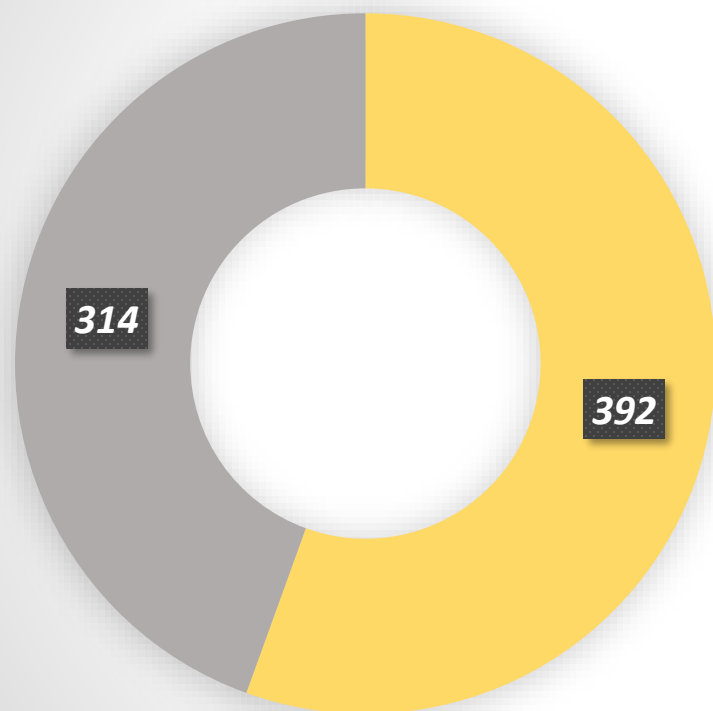
01 oktyabr 2024 – 31 Dekabr 2024

- 2024-cü ilin 4-cü rübündə “Expressbank” ASC-yə istehlakçılar tərəfindən **706 müraciət** ünvanlanmışdır. Bu müraciətlərdən **518-i şikayət, 25-i ərizə (şikayət), 150-i sorğu, 9-u ərizə (sorğu), 3-ü təklif və 1-i ərizə (təklif)** formasında qeydə alınmışdır.
- Əksər müraciətləri Məlumat Mərkəzindən ötürülmüşdür (**577 əd.**), 132 İVR-la İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə ayrıca xətt ilə birbaşa daxil olan və qəbul edilmiş zənglərdən olub (**45 əd.**), filial (**6 əd.**), poçt AR MB (**24 əd.**), poçt (digər qurumlar) (**4 əd.**), Poçt (vətəndaş) (**4 əd.**) E-Poçt (**5 əd.**) İB və Express24 (**5 əd.**), Helpdesk (**30 əd.**) Onlayn çat (**1 əd.**), Sosial şəbəkə (**4 əd.**) və Şəxsi görüş (**1 əd.**) əldə olunaraq daxil olmuş və reyestrdə qeydiyyatla başlamışdır.
- Məlumat üçün bildiririk ki, daxil olan şikayətlərin **301-i əsaslı və ya natamam bağlanmışdır, belə ki, daxil olan şikayətlərin 55.43%-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

Müraciətlər 706



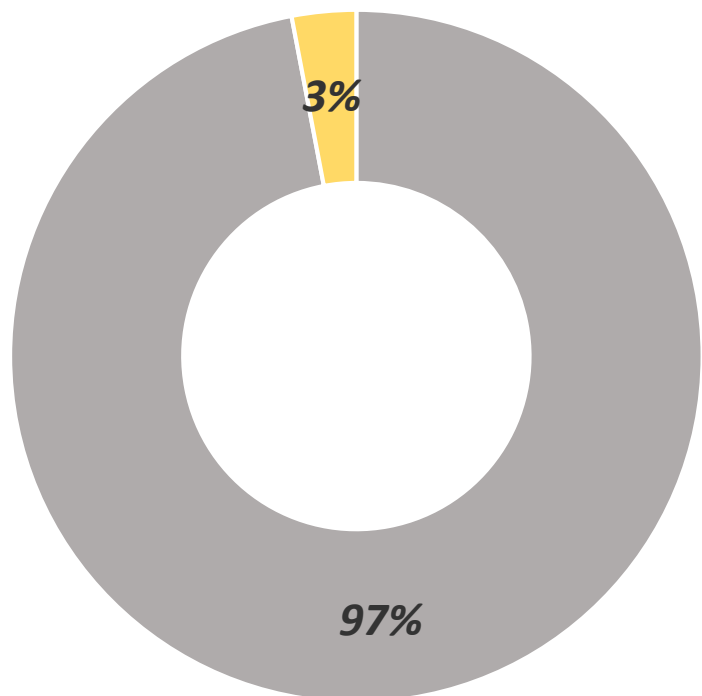
■ *Əsaslı/Natamam 392*

■ *Əsassız 314*



Ümumi müraciət üzrə qrafik

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

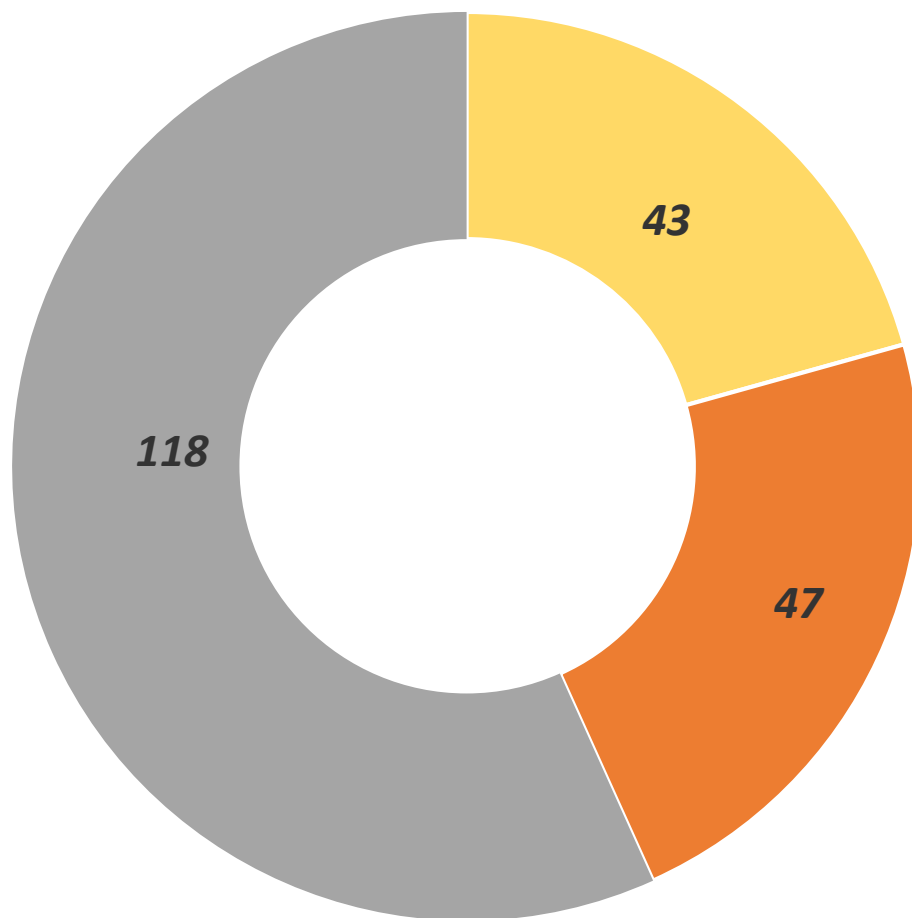


■ Həll edilmiş 691 müraciət
(əsaslı/əsassız)

■ Natamam bağlı 15 müraciət



Şikayətlərin kateqoriyalar üzrə detallı təhlili



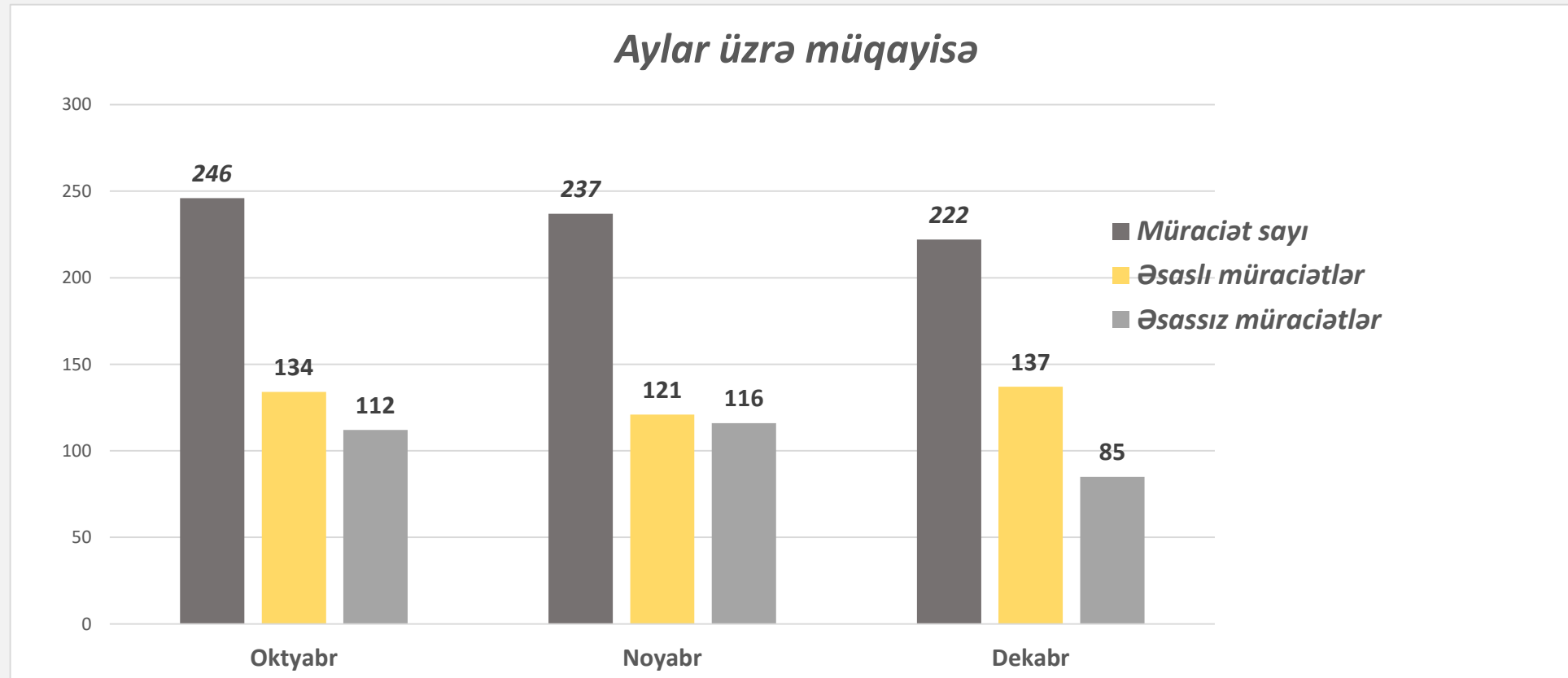
■ **Hüquqi** (Müqavilə şərtlərinin pozulması (məs: kart hesabının vaxtında bağlanması, akseptsiz silinmə və s.))

■ **Maliyyə** (Əlavə ödənişlər, geri qaytarmalar (məs: Expresspay bərpa, kompensasiya və s.))

■ **Xidmətlə bağlı** (məs: diqqətsizlik, yanlış xidmət, əks əlaqə və s.)



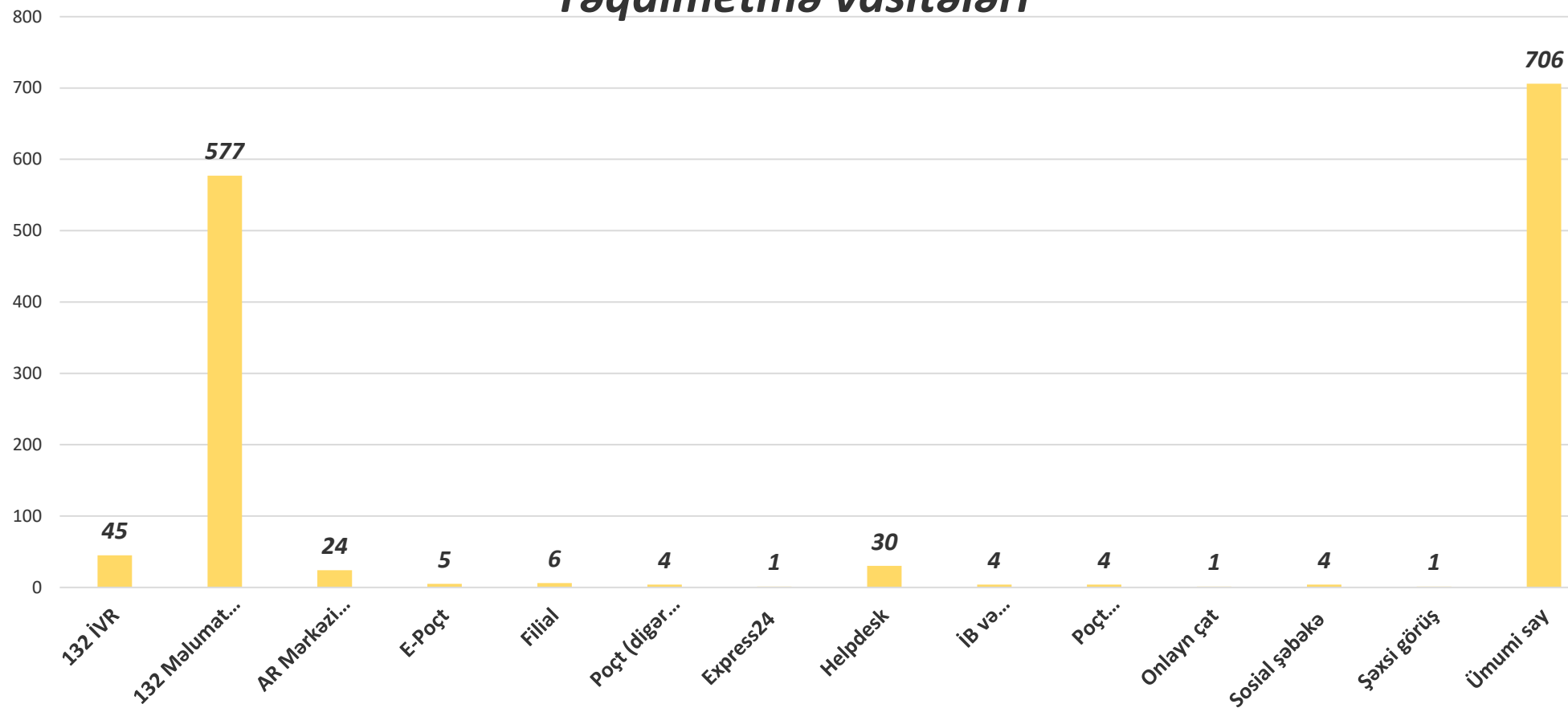
4-cü rübün aylar üzrə müqayisəli qrafiki

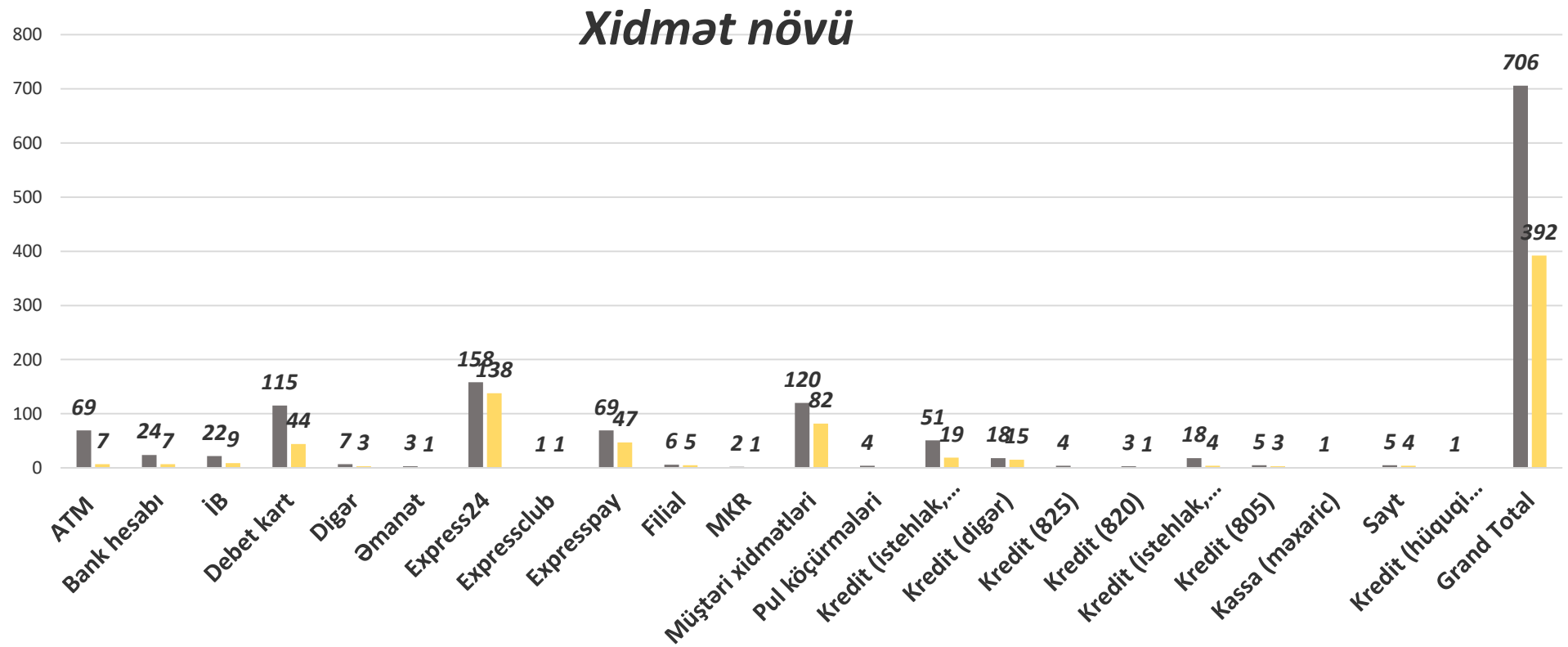




Təqdimetmə vasitəsi

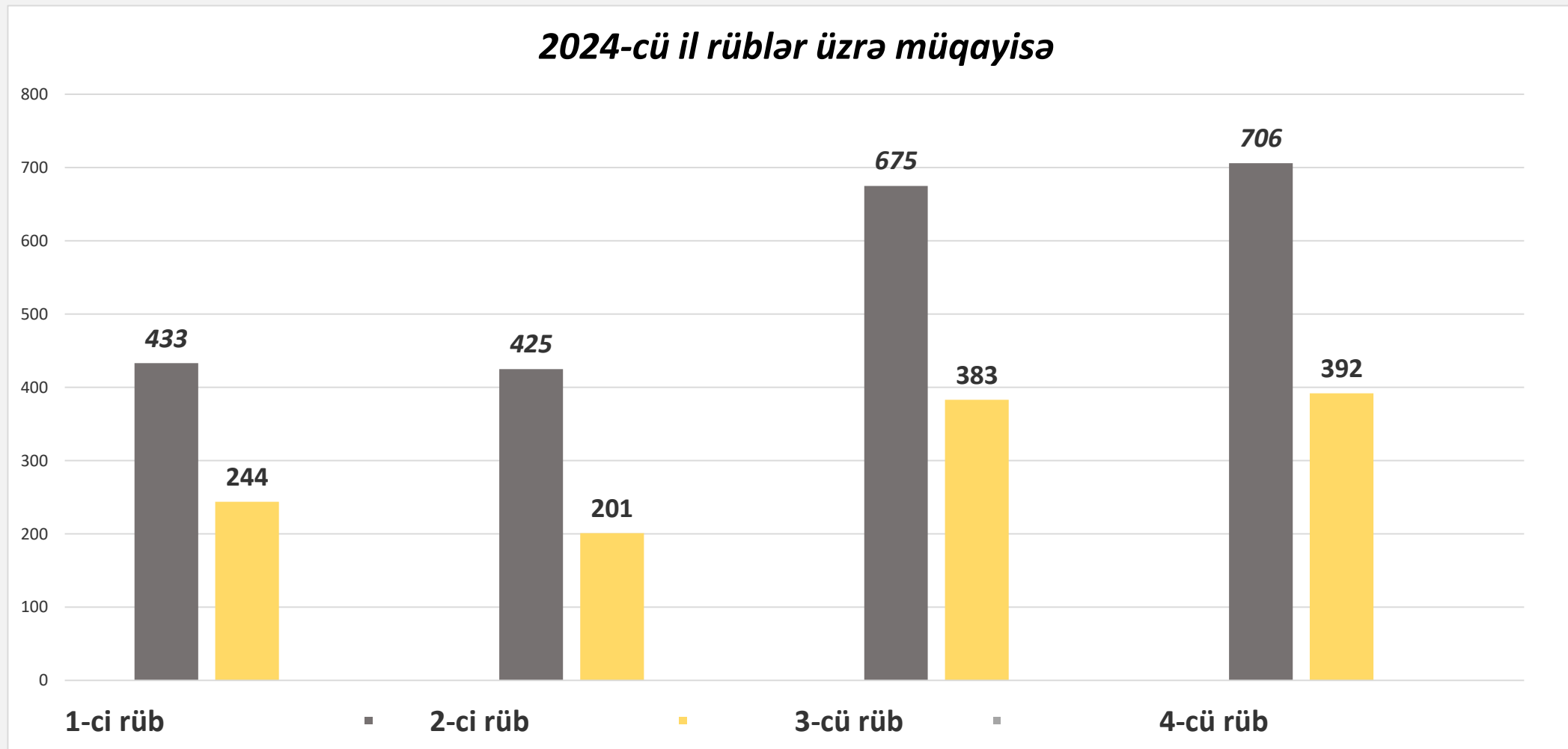
Təqdimetmə vasitələri





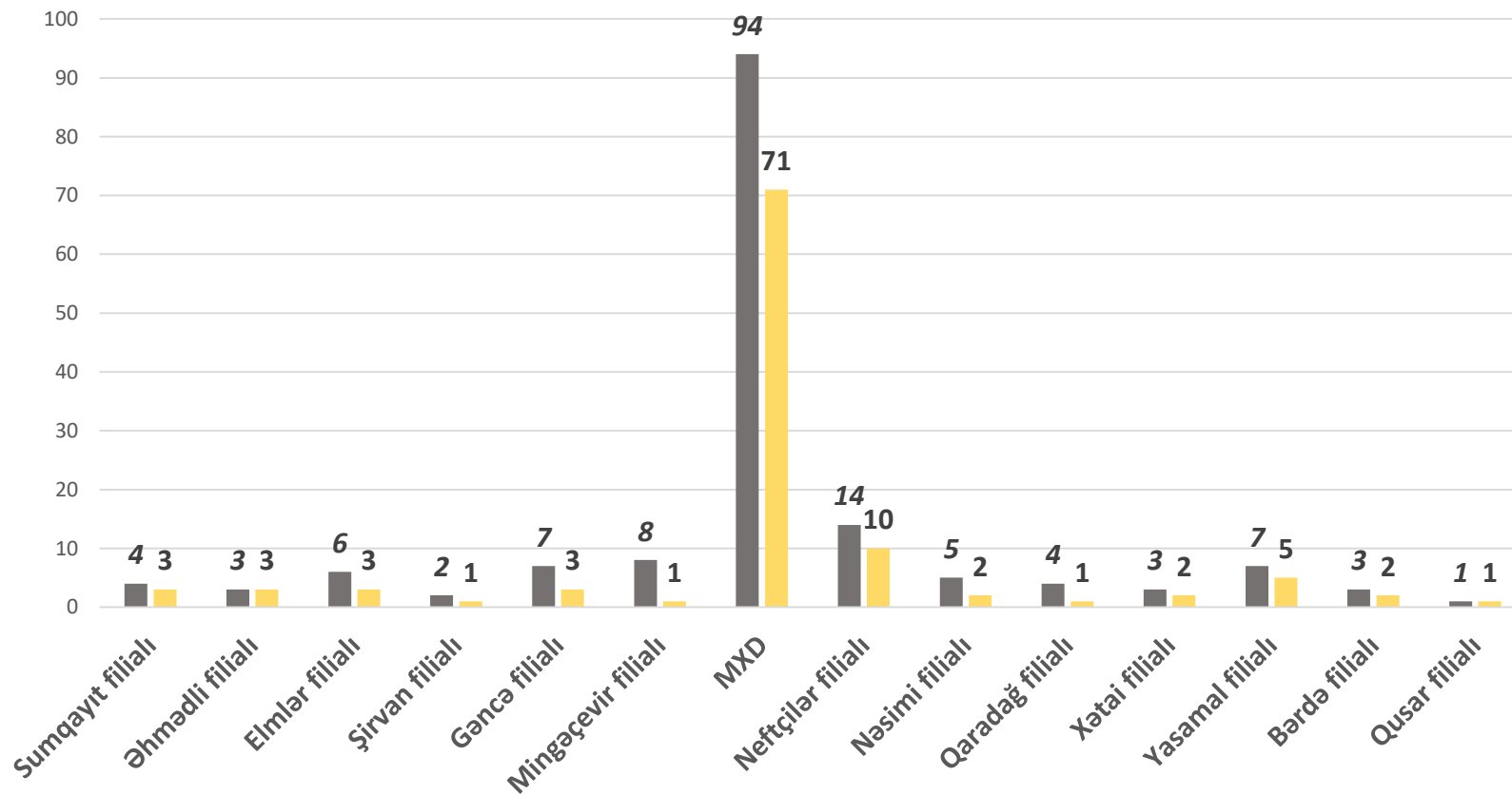


2024-cü il rüblər üzrə müqayisə





FİLİALLAR





DİQQƏTİNİZƏ GÖRƏ TƏŞƏKKÜR EDİRİK!