

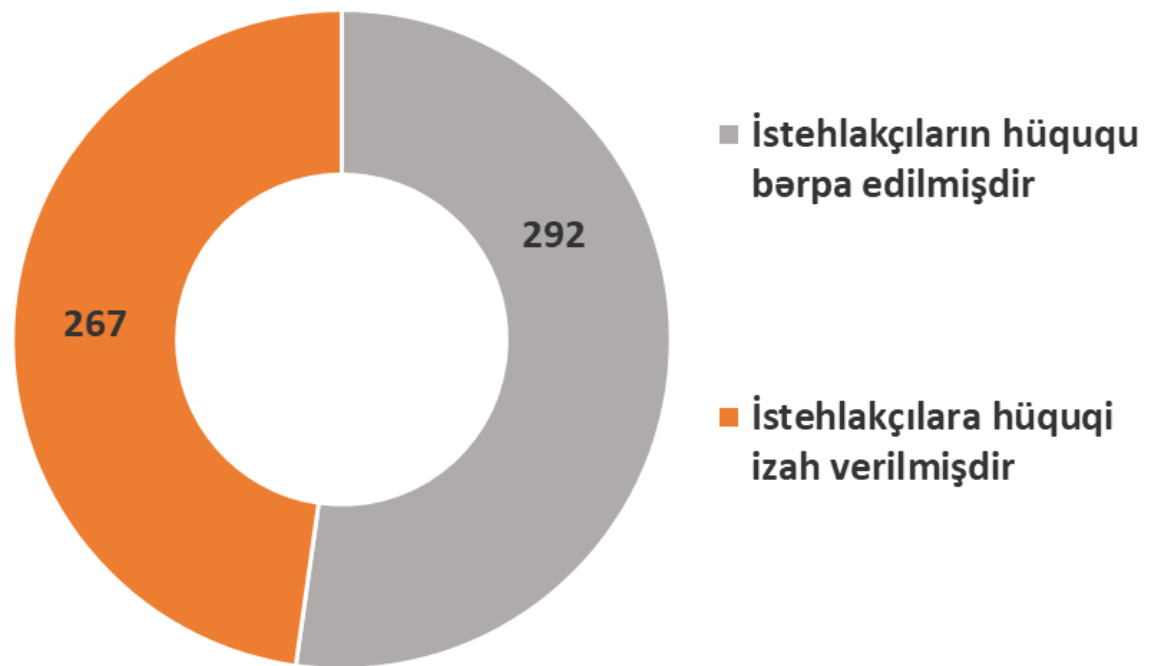
İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi şöbəsi

2025-ci il III RÜB HESABATI

2025

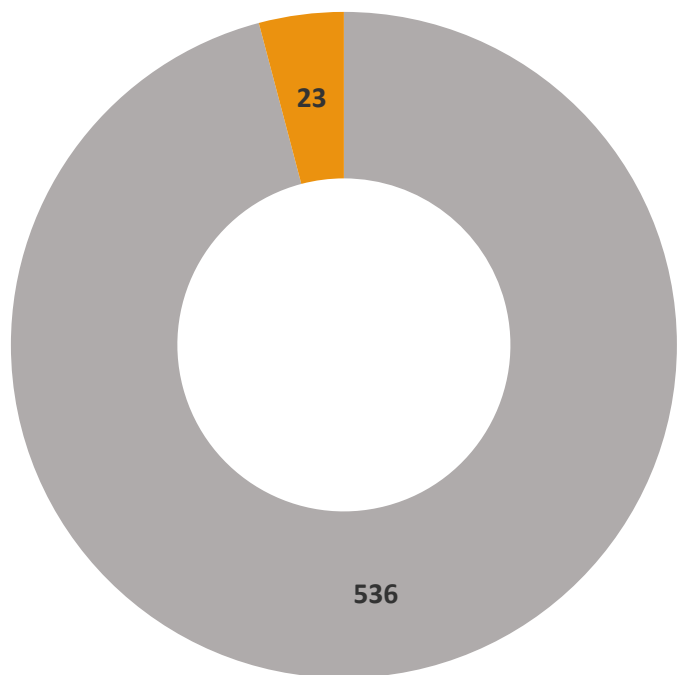


Ümumi müraciət üzrə qrafiklər





Ümumi müraciət üzrə qrafiklər



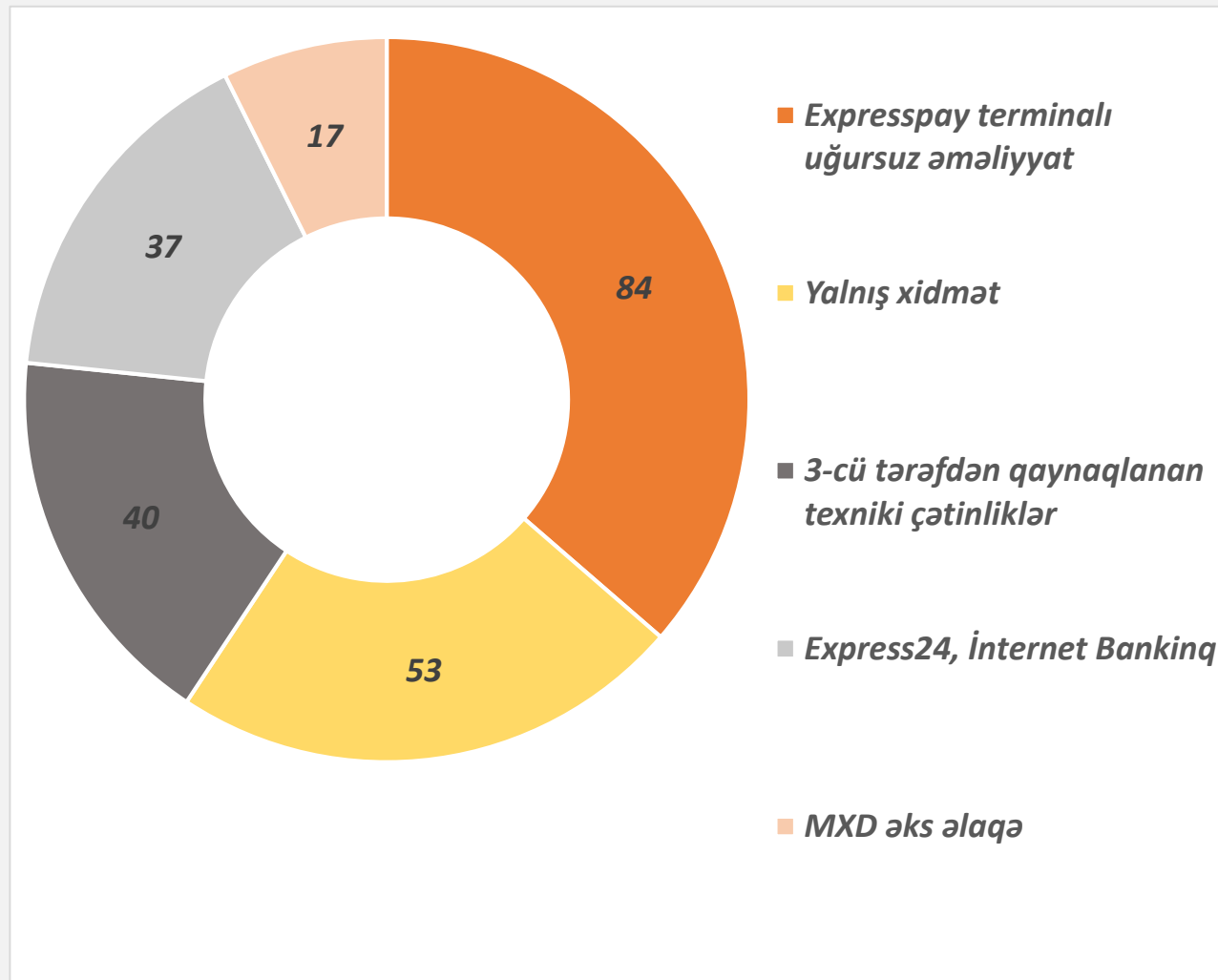
■ *Fiziki şəxs*

■ *Hüquqi şəxs/ Fərdi Sahibkar*



İstehlakçıların hüququ bərpa edilmiş təkrar müraciətləri üzrə ilk beşlik

- **84 nəfər** müraciətçi Expresspay terminalı vasitəsilə etdikləri **ödənişlərin hesablarına keçmədiyini** bildirmişlər.
- **53 nəfər** müraciətçi filiallarda aldıkları **xidmətdən narazı qalmış** və əməkdaşın göstərdiyi xidmət diqqətsizlik, yanlış məlumatın verilməsi, yanlış xidmət kimi qiymətləndirilmişdir.
- **40 nəfər** müraciətçi **3-cü tərəfdən qaynaqlanan texniki çətinliklə** bağlı narazılığını bildirmişdir.
- **37 nəfər** müraciətçi **Express24 mobil tətbiqi və ya İnternet bankinqdə yarana texniki çətinliklə** bağlı narazılığını bildirmişdir.
- **17 nəfər** müraciətçi MXD-dən onunla **əks əlaqə yaradılmasını** xahiş etmişdir.





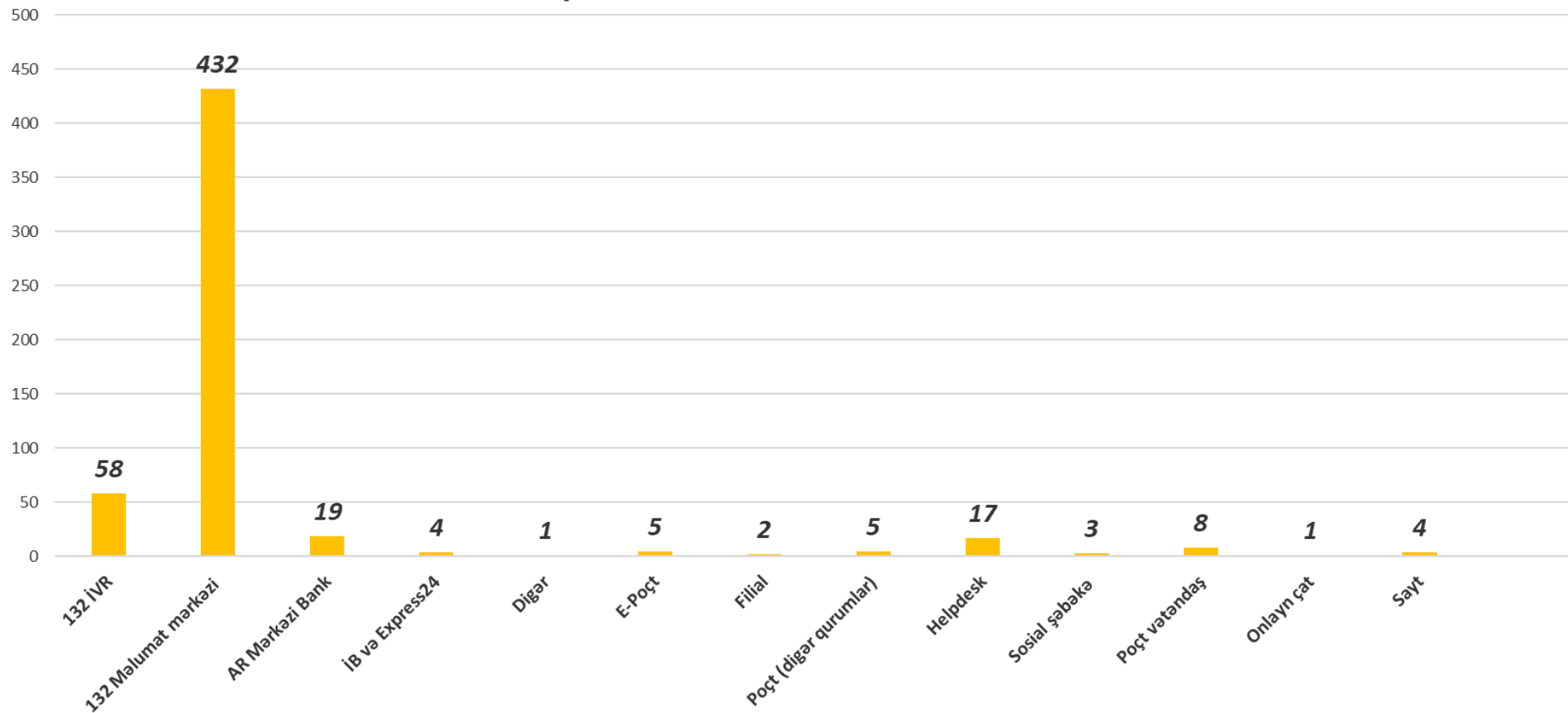
Müraciət dinamikasını artıran ilk beş xidmət növü, əsas səbəbləri və İHMŞ tərəfindən edilən təkliflər

Müraciət dinamikasını	Say	Əsas səbəblər	İHMŞ tərəfindən edilən təkliflər
Expresspay terminalı uğursuz əməliyyat	84	Texniki səbəbdən qaynaqlanan uğursuz əməliyyat	Tərəfimizdən təkrar terminallar üzrə yaranan texniki çətinliklərin təkrarlanmaması üçün texniki baxışın keçirilməsi ilə bağlı müraciətlər edilir.
Yalnız xidmət	53	Daha çox yeni əməkdaşların xidmət göstərməsi və ya tariflərə edilən dəyişikliyin əməkdaşlar tərəfindən nəzərə alınmaması	Tərəfimizdən filial əməkdaşlarının təlimlərə cəlb olunması və ya təkrarlanan nöqsanlarla bağlı mail üzərindən təlimatlandırıcı xatırlatmaların göndərilməsinə dair müraciətlər edilir.
3-cü tərəfdən qaynaqlanan texniki çətinliklər	40	3-cü tərəfdən qaynaqlanan texniki çətinliklər	Qarşı tərəfdən qaynaqlanan texniki çətinliklə bağlı Bank tərəfindən müraciət olunur və bu müraciətlərin cavablandırılmasına nəzarəti İHMŞ həyata keçirir.
Express24, İnternet Banking	37	Texniki səbəbdən qaynaqlanan uğursuz əməliyyat	3-cü tərəfdən qaynaqlanan və daxili texniki səbəbdən yaranan çətinliklərin aradan qaldırılması istiqamətində RXTŞ ilə kommunikasiyalar aparılmışdır. Tərəfimizdən ən qısa müddətə aradan qaldırılması, eyni zamanda RİED-nin və müraciətçilərin məlumatlandırılması istiqamətində addımlar atılmışdır.
MXD əks əlaqə	17	Digər müştərilərə xidmət göstərilən zaman geri dönüşlərin edilməsində ləngimə	MXD BXM üzrə Biznes xidmətin təşkili şöbəsi və Xidmətin keyfiyyətinə nəzarət şöbəsi ilə kommunikasiyalar aparılmış, mail üzərindən müraciətlər olunmuş və təkrarlanmaması istiqamətində təkliflər hazırlanmışdır. Belə ki, Məlumat Mərkəzinin əməkdaşlarının hüquqi şəxslərin ilkin suallarının cavablandırma bilməsi üçün BXTŞ tərəfindən təlimlərin keçirilməsinin zərurətinə diqqət yaradılmışdır.



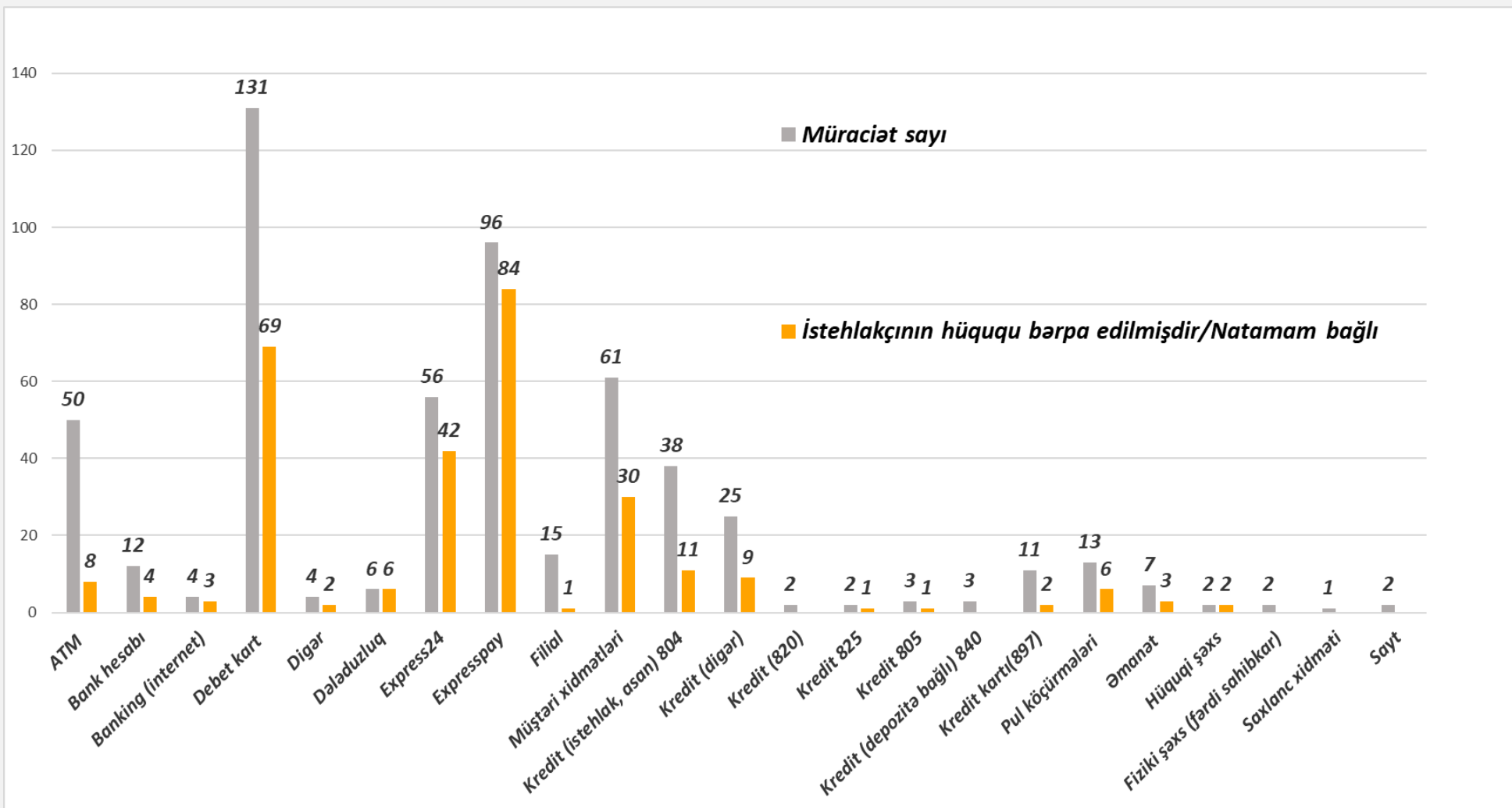
Təqdimetmə vasitəsi

Təqdimetmə vasitələri 559



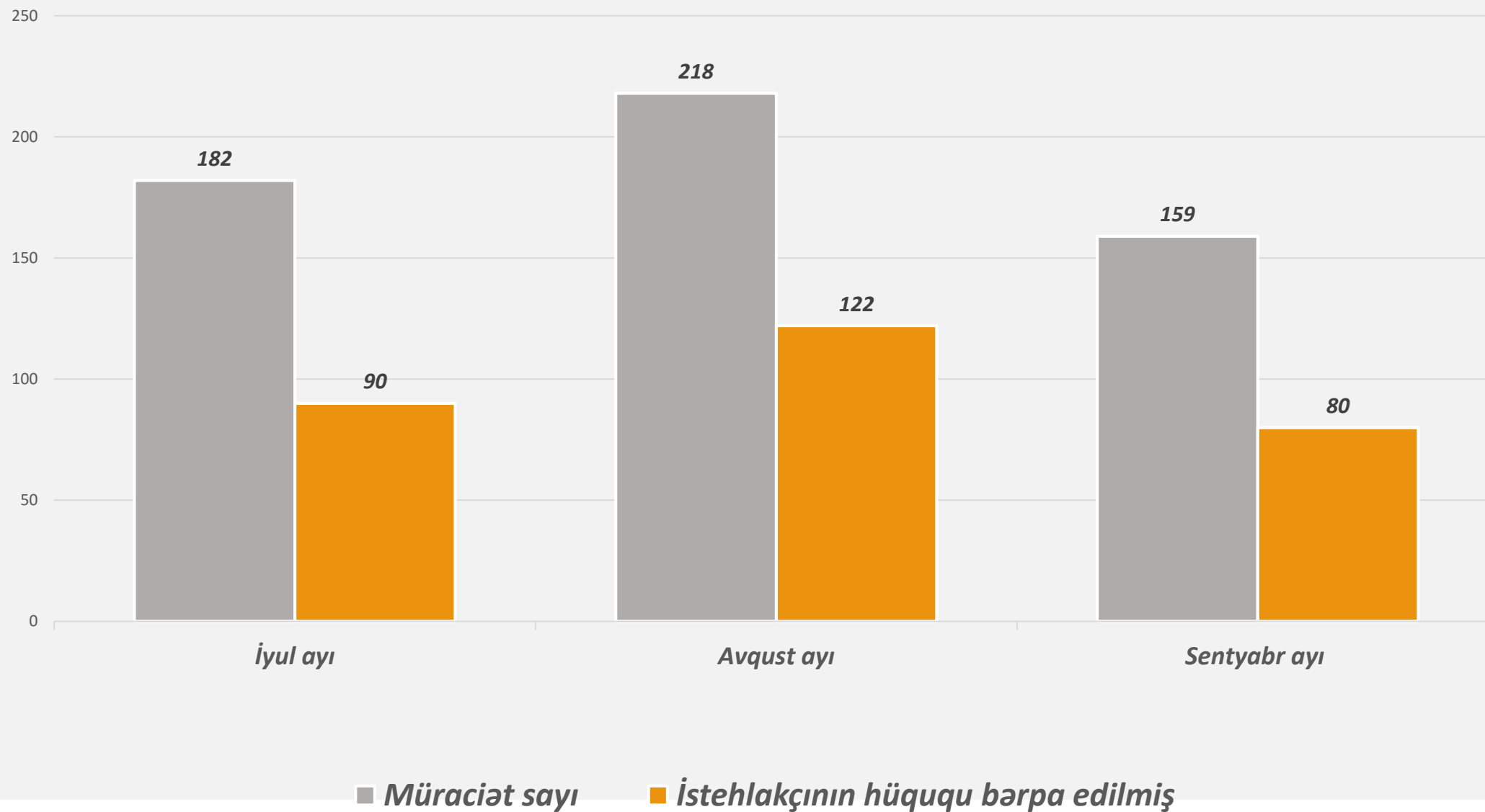


XİDMƏT NÖVÜ



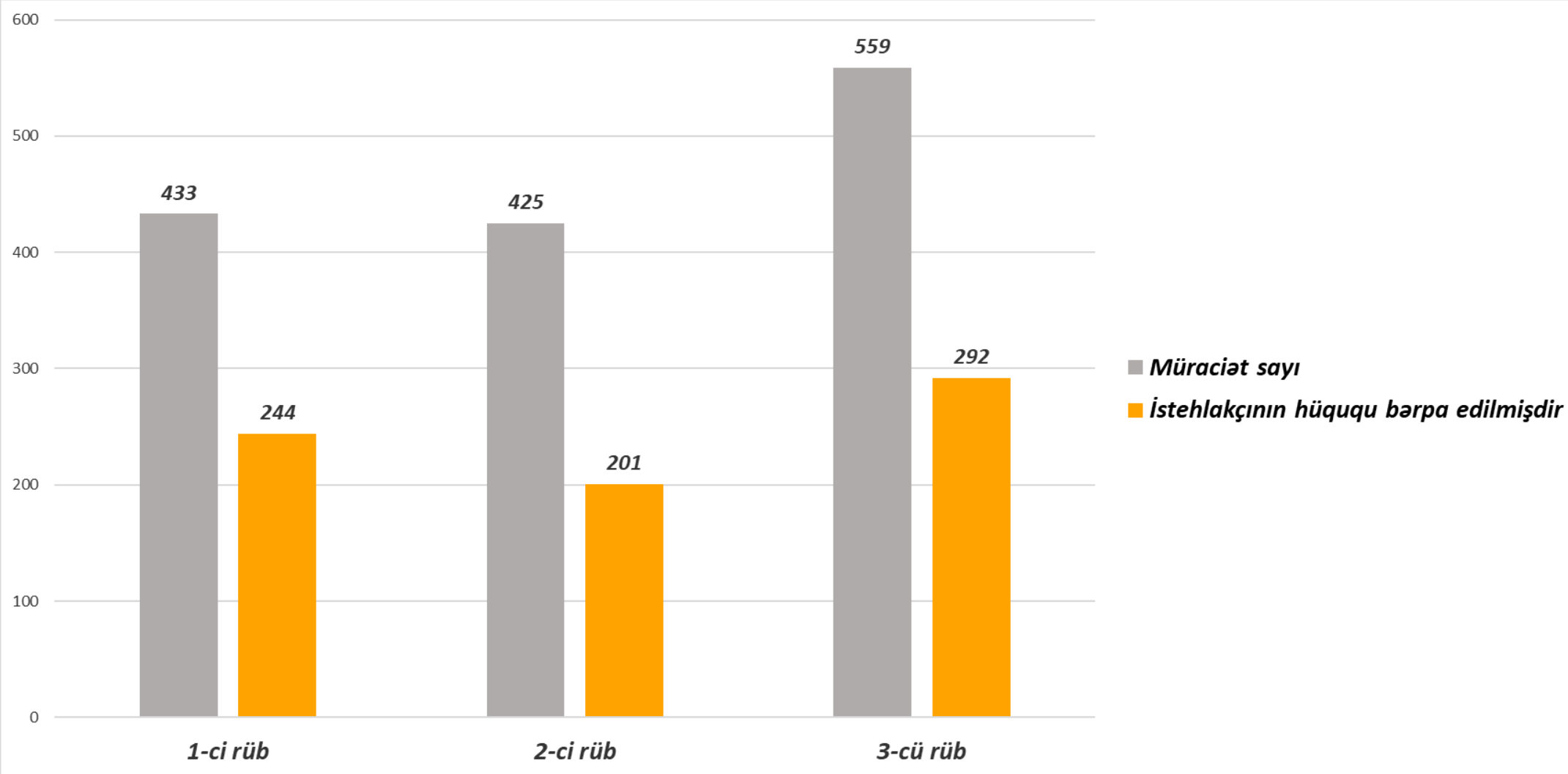


3-cü rübün aylar üzrə müqayisəli qrafiki



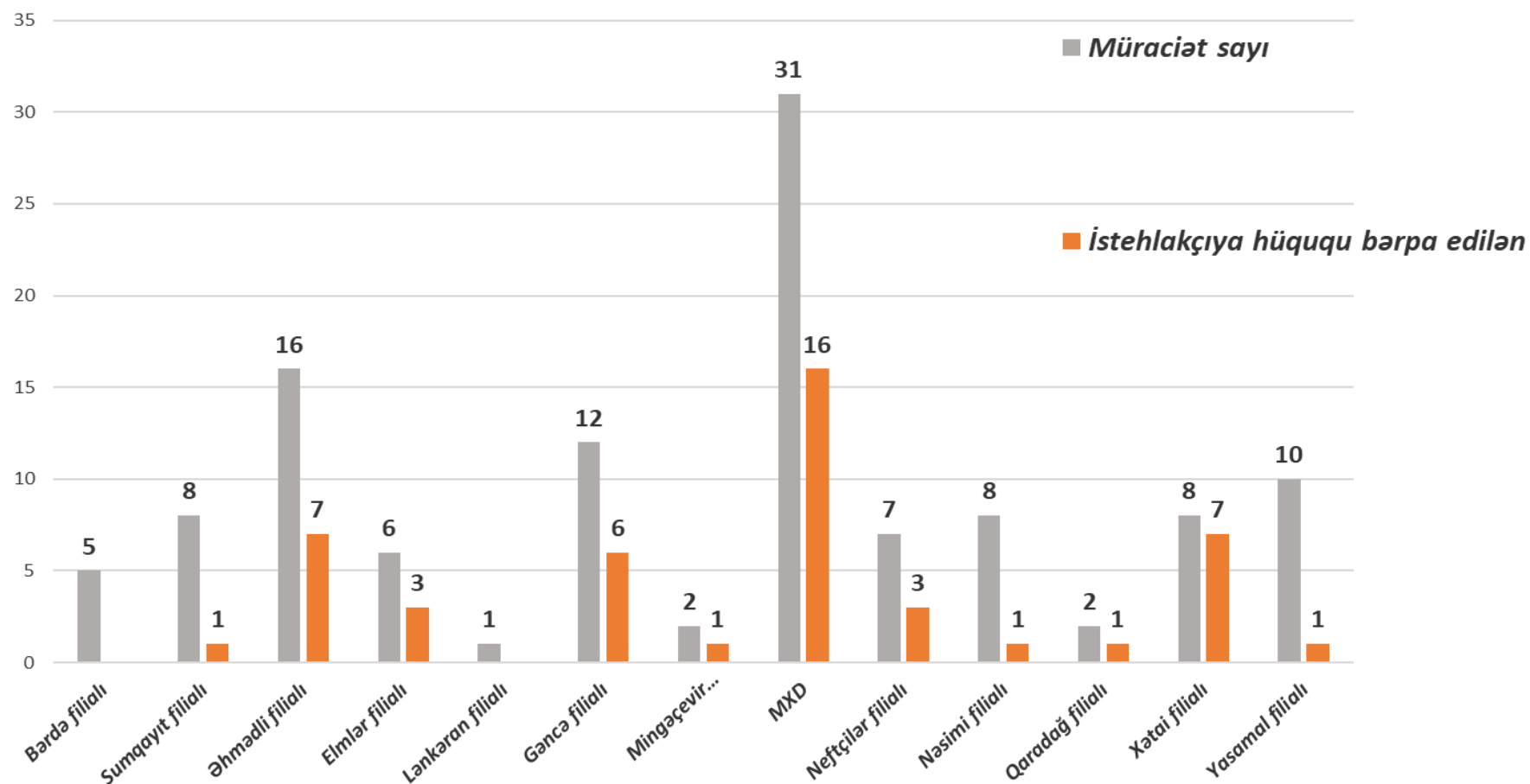


2025-ci il rüblər üzrə müqayisəli təhlil





FİLİALLAR





DİQQƏTİNİZƏ GÖRƏ TƏŞƏKKÜR EDİRİK!