

“Azərbaycan Sənaye Bankı” Açıq Səhmdar Cəmiyyətində “İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması haqqında” Qaydalar

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Bu qaydalar Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə və Bankın daxili reqlamentlərinə əsasən hazırlanmışdır.
- 1.2. Bu qaydalar “Azərbaycan Sənaye Bankı” ASC-də (bundan sonra - Bank) bank xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üzrə Bankdaxili münasibətləri və istehlakçılarla Bank arasında olan münasibətləri tənzimləyir və vahid qaydaları müəyyən edir.
- 1.3. Hazırkı Qaydaların əsas məqsədi mövcud qanunvericiliyə və beynəlxalq təcrübəyə uyğun olaraq bank xidmətləri istehlakçılarının hüquqlarının səmərəli müdafiə mexanizmlərinin formalaşdırılması, istehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması, istehlakçılarla mübahisələrin operativ və effektiv həll edilməsi işlərini təşkil etmək, bununla da istehlakçılarla Bank arasında yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının alınmasına, Banka ictimai inamı gücləndirməyə və nüfuz risklərinin azaldılmasına nail olmaqdan ibarətdir.
- 1.4. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması işini təşkil edən struktur bölmə öz fəaliyyətində bu qaydaları rəhbər tutmalı və tətbiq etməlidir.
- 1.5. Bu qaydalar Bankın bütün işçilərinə şamil edilir.

2. Anlayışlar

- 2.1. Bu qaydalar üçün istifadə olunan anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:
 - 2.1.1. **istehlakçı** – şəxsi tələbatını ödəmək məqsədilə məhsul və xidmətlərdən istifadə edən, onları alan, sifariş verən, yaxud almaq və ya sifariş vermək niyyəti olan şəxs;
- 2.2. Bu qaydalarda istifadə olunan digər anlayışlar Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi və maliyyə institutları ilə bağlı müvafiq sahəvi qanunlarda müəyyən edilmiş mənaları ifadə edir.

3. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbulu

- 3.1. İstehlakçılar Banka müraciətlərini aşağıdakı qaydada edə bilirlər:
 - 3.1.1. Bankın baş ofisinə, filial və şöələrinə birbaşa yaxınlaşmaqla;
 - 3.1.2. Bankın “Məlumat Mərkəzi”nə zəng etməklə;
 - 3.1.3. Bankın Baş ofisinə, filial və şöələrinin poçt ünvanına məktub göndərməklə;
 - 3.1.4. Bankın rəsmi elektron poçt ünvanlarına müraciət ünvanlamaqla;
 - 3.1.5. Bankın rəsmi internet səhifələri və ya digər elektron üsullar vasitəsilə müraciət etməklə;
 - 3.1.6. Bankın baş ofisində, filial və şöələrində yerləşən şikayət qutularına daxil etməklə.
- 3.2. Şifahi müraciətlər və ya “online” rejimdə müraciətlər qəbul edilərkən istehlakçının adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu və s. məlumatlar tələb olunmalıdır. Yazılı müraciət halında anonim müraciətlər cavablandırılmır.

4. Müraciətlər üçün şərait yaradılması və təbliğat

4.1. İstehlakçıların müraciətlərinin təbliğ edilməsi üçün Bankın İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi aşağıdakıları təmin etməlidir:

4.1.1. Məlumat, reklam və ya yaddaş vərəqələrində Bankın poçt və elektron poçt ünvanları, telefon nömrələri və digər müraciət vasitələri açıqlanmalıdır;

4.1.2. Bankın internet ünvanında müraciətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət vasitələri, müraciətlərə baxılması üzrə qaydalar, o cümlədən, Bankın əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunmalıdır;

4.1.3. Müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə Bankın İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsinin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.

4.1.4. Bank tərəfindən hər bir müraciətə cavab verilmədən əxlaqi (etik) davranış qaydaları rəhbər tutulmalıdır.

5. İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması

5.1. İstehlakçılardan daxil olmuş müraciətlər barədə müraciətin daxil olduğu gün ərzində Bankın İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi tərəfindən ilkin araşdırma aparılmalı və əlavə araşdırma tələb olunmursa müştəriyə cavab verilməlidir. Əlavə araşdırma və ya dəqiqləşdirmə tələb olunan müraciətlər əlaqədar struktur bölmələrə yönləndirilməlidir.

5.2. Əgər müraciət bir neçə struktur bölmənin fəaliyyətlərinə aiddirsə, Bankın İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi həmin bölmələr arasında əlaqələndirici funksiyaları icra etməli, müddətlərə riayət edilməsinə, struktur bölmələrin əlaqəli şəkildə çevik fəaliyyət göstərmələrinə nəzarət etməlidir və müraciətin cavablandırılması işini təşkil etməlidir.

5.3. İstehlakçının müraciətinə baxılması zamanı onunla görüşmək zərurəti yaranarsa, görüş vaxtı və yeri təyin edilməli, görüşün nəticəsindən asılı olaraq əlaqədar struktur bölməsinin rəhbəri ilə görüş təşkil olunmalıdır.

5.4. İstehlakçı ilə görüş barədə məlumat daxil olduqdan 3 (üç) iş günü ərzində görüşün zəruri olduğunu qəbul edib, görüşün günü və saatı müəyyən edilməli əks təqdirdə təklifi rədd edilməlidir.

6. İstehlakçıların müraciətlərinin cavablandırılması

6.1. İstehlakçılarının müraciətləri dərhal və ya mümkün olan ən qısa zamanda cavablandırılmalıdır.

6.2. İstehlakçılarının müraciətləri üzrə yazılı cavablandırma tələb olunduğu hallarda, cavab məktubu hazırlanaraq Bankın İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsinin rəhbəri və İdarə Heyətinin Sədri tərəfindən imzalandıqdan və möhürləndikdən sonra müştəriyə təqdim edilməlidir. Cavab məktubunda aşağıdakı məlumatlar əks olunmalıdır:

6.2.1. Müraciət etmiş istehlakçının tam adı və ünvanı;

6.2.2. Müraciətin tarixi və nömrəsi;

6.2.3. Müraciətin qısa məzmunu;

6.2.4. Müraciət üzrə araşdırılan materiallar və şifahi məlumatlar;

6.2.5. Araşdırmanın nəticələri.

6.3. İstehlakçının müraciəti cavablandırılarkən Bank hüquqi aktların düzgün və qərəzsiz tətbiqini təmin etməli, Bankın nüfuzuna xələl gətirə biləcək hallara yol verməməlidir.

6.4. İstehlakçıların müraciəti Banka daxil olduğu tarixdən etibarən bu qaydaların 6.1-ci maddəsi nəzərə alınmaqla, ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. Müraciətlər daxil olduğu gündən 2 (iki) iş günü ərzində əlaqədar istehlakçıya müraciətin maliyyə institutunda araşdırılması barədə məlumat verilməlidir.

6.5. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edərsə müraciətlərin cavablandırılması 30 (otuz) iş gününədək uzadıla bilər.

6.6. Şikayət öz həllini tapmadıqda Bank tərəfindən şikayətçiyə yekun təklif verilməli və bu təklifin qəbul edilib-edilmədiyini bildirmək üçün şikayətçiyə 10 (on) iş günündən az olmayaraq müəyyən bir müddət verilməlidir.

7. Dövlət orqanlarının sorğularının cavablandırılması

7.1. İstehlakçıların şikayətləri ilə bağlı müvafiq dövlət orqanlarının sorğuları 7 (yeddi) iş günü ərzində araşdırılmalı və həmin orqana və ya sorğuda göstəriləyi halda istehlakçıya cavab məktubu göndərilməlidir.

7.2. Müraciətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılması tələb olunarsa, müraciətlər həmin müddətdə cavablandırılmalıdır.

8. İstehlakçıların təkrar müraciəti

8.1. Müraciətlər ilə bağlı Bankın cavabı istehlakçını qane etmədikdə, istehlakçı müraciətin yenidən araşdırılması məqsədilə Banka təkrar müraciət edə bilər. Bu halda Bankın İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi Bankın Müşahidə Şurasını məlumatlandırmalı və müraciətə xüsusi nəzarət altında yenidən baxılmalıdır.

9. Hesabatlılıq

9.1. Bankın İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi qeydə alınmış şikayətlərin təhlili, səbəbləri, aparılmış araşdırmalar və nəticələr barədə hesabatlar hazırlamalıdır.

9.2. Hesabatlar ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə etməlidir:

9.2.1. istehlakçılar barədə məlumatlar;

9.2.2. şikayətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;

9.2.3. şikayətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;

9.2.4. cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş şikayətlərin sayı;

9.2.5. çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər.

9.3. Bankın İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi birbaşa Müşahidə Şurasına hesabat verir.

9.4. Bankın İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi hesabatları rüblük olaraq Müşahidə Şurasının üzvü olan istehlakçılarla iş üzrə məsul şəxsə təqdim etməlidir.

9.5. Aylıq əsasda hər növbəti ayın 7-nə qədər şikayətlərin tənzimlənməsi ilə bağlı hesabat (məktuba əlavə edilir) müvafiq dövlət orqanına təqdim edilməlidir.

10. Şikayətlərin qeydiyyatı və istehlakçı tərəfindən izlənilə bilməsinin təmini

- 10.1. Daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq bütün şikayətlər Bankın İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi tərəfindən qeydiyyata alınmalı və qeydə alınmış hər bir şikayət üzrə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilməlidir.
- 10.2. Qeydə alınmış şikayətlərin Bankın İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsinə cavabdehlik daşıyan struktur bölməsi tərəfindən 1 (bir) iş günü ərzində “Şikayətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”ya (2 sayılı Əlavə) uyğun reyestri aparılmalıdır. Xüsusi standart forma istehlakçıların şikayətlərinin əsasları və xarakterinin daha anlaşıqlı olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət etməlidir. Reyestri aparılmış şikayətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 (beş) il müddətinə saxlanılmalıdır.
- 10.3. Reyestrdə olan məlumatlar daxil olduğu dövrə (hər il yarımillik əsasda) və şikayətlərin xarakterinə (cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş şikayətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, o cümlədən şikayətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırılmalı, yarımillik əsasda maliyyə institutunun internet səhifəsində yaradılmış müvafiq bölmədə yerləşdirilməli və ən azı 3 (üç) il müddətində həmin bölmədə saxlanılmalıdır.
- 10.4. Bank istehlakçı tərəfindən şikayət üzrə xüsusi unifikasiya edilmiş şifrə vasitəsilə prosesin izlənilməsinə təmin etməlidir. Bu zaman şikayətin hansı mərhələdə olduğu onlayn qaydada izlənilə bilinməli və hər bir mərhələnin tarixi qeyd olunmalıdır.

11. Yekun müddəalar

- 11.1. Bu qaydalar, ona əlavə və dəyişikliklər Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edilir.
- 11.2. Bu qaydalar ilə tənzimlənməyən məsələlər Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə və bankdaxili rəqlamentlərlə tənzimlənilir
- 11.3. Bu qaydalar təsdiq edildiyi tarixdən qüvvəyə minir.

Maliyyə institutlarının şikayətlərin tənzimlənməsi ilə bağlı Maliyyə Bazarları Nəzarət Palatasına hesabat forması

Təşkilatın adı: _____

Maliyyə institutunun ünvanı: _____

Hesabatın təqdim edilmə tarixi: _____

Hesabatı tərtib edən struktur bölmənin rəhbərinin adı, soyadı, atasının adı: _____

Əlaqə vasitəsi (email və telefon nömrəsi): _____

1. İl ərzində daxil olmuş şikayətlərin ümumi sayı (kumulyativ)	
1.1.Cavablandırılmış şikayətlərin sayı	
İstehlakçının iddiasının təmin olunduğu şikayətlərin sayı	
İstehlakçının iddiasının əsassız olması barədə məlumat verilən şikayətlərin sayı	
Aidiyyəti üzrə digər təşkilatlara yönləndirilmiş şikayətlərin sayı	
1.2. Cavablandırılmamış şikayətlərin sayı	
2. Ay ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı	
2.1.Cavablandırılmış şikayətlərin sayı	
İstehlakçının iddiasının təmin olunduğu şikayətlərin sayı	
İstehlakçının iddiasının əsassız olması barədə məlumat verilən şikayətlərin sayı	
Aidiyyəti üzrə digər təşkilatlara yönləndirilmiş şikayətlərin sayı	
2.2. Cavablandırılmamış şikayətlərin sayı*	
3.Kompensasiya ödənilmiş şikayətlərin sayı, kumulyativ	
4.Ödənilmiş kompensasiyaların məbləği (kumulyativ)	
5.Ay ərzində kompensasiya ödənilmiş şikayətlərin sayı	
6.Ay ərzində ödənilmiş kompensasiyaların məbləği	

* Cavablandırılmayan şikayətlər üzrə atılan addımlar, yekun nəticə və təkrar şikayət olduğu təqdirdə nəticədəki dəyişikliklər detallı şəkildə hesabat əlavə edilməlidir.

“Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə
baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyi”ə
2 sayılı Əlavə

Şikayətlərin reyestrinin aparılması üçün standart forma

Maliyyə institutu tərəfindən qəbul edilmiş şikayət ən azı aşağıdakı kateqoriyalara uyğun qeydə alınır:

1. Şikayətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar
2. Müraciət edən şəxs barədə məlumatlar
3. Məhsulun növü və xidmət barədə məlumatlar
4. Şikayətin növü və məzmunu barədə məlumatlar
5. Görülmüş tədbirlər barədə məlumatlar
6. Yekun nəticə.

1. Şikayətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar

- Şikayətin qəbul olunma tarixi
- Təqdimetmə vasitələri
- Əvvəlki müraciətlər (əgər varsa) əldə edilmiş məlumatlar
- Həyata keçirilən fəaliyyətlərin izlənməsi
- İşin bitmə tarixi

2. İstehlakçı barədə məlumatlar

- Müraciət edən şəxsin adı (adı, soyadı, atasının adı-fiziki şəxslər üçün, adı-hüquqi şəxslər üçün)
- Müraciətçinin əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, e-poçt və s.)
- Fiziki və ya hüquqi şəxs olması
- Yerləşmə*
- Yaş*
- Cins*

**Bu məlumatlar hər hansı bir sosial qrupun kifayət qədər təmsil olunub olunmamasını müəyyən etmək üçün qeydə alınmalı və əhalinin ümumi təbəqələşməsinə nəzərən müqayisə edilməlidir. Belə olan halda, maliyyə institutu şikayət haqqında məlumatlılığı artırmaq məqsədilə bu qruplara hədəflənən dəstək siyasəti həyata keçirə bilər*

3. Məhsul növü və xidmət barədə məlumatlar:

3.1. Banklar üçün nümunə:

- Bank hesabı
- Bank əmanəti
- Təcili pul köçürmələri
- Valyuta dəyişmə
- Onlayn bankçılıq
- Kredit kartlar
- Debet kartlar

- İstehlak krediti
- Avtomobil krediti
- İpoteka krediti
- Biznes krediti
- İnvestisiya məhsulları
- Digər məhsul və xidmətlər

3.2. Sığortaçılar və ya sığorta brokerləri üçün nümunə:

- Kasko
- Tibbi sığorta
- Səyahət sığortası
- Mülki Məsuliyyət
- və s.

4. Şikayətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar

- Reklam və kommunikasiya ilə bağlı problemlər
- Xidmət haqqı ilə bağlı şikayətlər
- Xidmətin icrası ilə bağlı şikayətlər
- İşçinin davranışı ilə bağlı şikayətlər
- və s. (maliyyə institutunun fəaliyyətinə uyğun dəqiq təsnifat verilməlidir)

5. Görülmüş tədbirlər: Nəticələrin statistikasında maliyyə institutu tərəfindən həyata keçirilən tədbirlər və şikayətə baxılmasının nəticəsi barədə məlumatlar öz əksinin tapmalıdır.

Atılan addımlar:

- Baxılmamışdır
- Məsələ ilə bağlı müvafiq məlumatların toplanması
- Müraciətçi ilə və məsələ ilə əlaqəli şəxslərlə görüşlərin və müzakirələrin təşkili
- Şikayətin təmin edilməsi məqsədilə müvafiq struktur bölmələrə məlumatların göndərilməsi
- Şikayətin Palataya ötürülməsi
- Şikayətin digər səlahiyyətli orqanlara ötürülməsi (hüquq/mühafizə və s.)

6. Yekun nəticə: Nəticə aşağıdakılar üzrə qruplaşdırılmalıdır:

- İstehlakçıya izahat verilmişdir.
- İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir (kompensasiya verilmədən)
- İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir (kompensasiya tələb edilmiş lakin ödənilməməsi razılaşdırılmışdır)
- İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir (kompensasiya ödənilmişdir)
- İstehlakçının şikayəti təmin edilməmişdir
- Məsələnin həlli maliyyə institunun səlahiyyətləri çərçivəsində olmadığından digər quruma (qurumun adı qeyd olunmaqla) yönləndirilmişdir.

7. Həll edilməmiş şikayətlərə davamlı olaraq baxılması: Bu zaman nəticələr aşağıdakılar üzrə qruplaşdırılmalıdır:

- Nəticədə hər hansı dəyişiklik yoxdur
- Cüzi dəyişiklik var
- Əhəmiyyətli dəyişikliklər var
- Şikayətlər geri götürülmüşdür.