

# “Azərbaycan Sənaye Bankı” ASC-də bank xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üzrə daxili qaydalar

## 1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

1.1. “Azərbaycan Sənaye Bankı” ASC-də (bundan sonra “bank” adlanacaq) bank xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üzrə daxili qaydalar “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının (bundan sonra Mərkəzi Bank) Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyinin və digər normativ-hüquqi aktlarının, habelə bankda qüvvədə olan bankdaxili rəqləmətlərin tələbləri əsasında hazırlanmışdır.

1.2. Bu qaydaların əsas məqsədi mövcud qanunvericiliyə və beynəlxalq təcrübəyə uyğun olaraq bank xidmətləri istehlakçılarının (bundan sonra - istehlakçılar) 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.

1.3. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması işini təşkil edən struktur bölmə öz fəaliyyətində bu qaydaları rəhbər tutmalı və tətbiq etməlidir.

## 2. ƏSAS ANLAYIŞLAR

**2.1. İstehlakçı** – bank xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildiren fiziki və ya hüquqi şəxs.

**2.2. Şikayət** – pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə istehlakçı tərəfindən banka edilmiş müraciət.

**2.3. Ərizə** – istehlakçılara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət forması.

**2.4. Təklif** – təşkilatın fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət.

**2.5. Şöbə** - İstehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması işini təşkil edən bankın struktur bölməsi.

**2.6. Məsul şəxs** – şöbənin fəaliyyətinə nəzarət edən və şöbənin rəhbərindən hesabat alan, müraciətlərə baxılması prosesini təmin edən və bu prosesə cavabdeh olan, Müşahidə Şurası tərəfindən təyin edilən və imza səlahiyyəti olan Müşahidə Şurasının üzvü.

## 3. İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBUL EDİLMƏSİ QAYDALARI

3.1. Bankda istehlakçıların müraciətləri aşağıdakı formalarda qəbul edilir:

3.1.1. **Şifahi müraciət** – (1) istehlakçı saat 9.00-dan saat 18.00-dək bankın baş ofisinə və ya hər-hansı filial və ya şöbəsinə birbaşa yaxınlaşmaqla müraciət edə bilər (2) və ya 012 493 49 49 (daxili 3043 və 3001) telefon nömrələrinə zəng etməklə müraciət edə bilər.

3.1.2. **Yazılı müraciət** – (1) istehlakçı yazılı müraciətini bankın Bakı şəhəri, Səbail rayonu, Zərifə Əliyeva küçəsi 3 ünvanında yerləşən baş ofisinə və ya hər-hansı filial və ya şöbəsinə birbaşa yaxınlaşaraq təqdim edə bilər (2) istehlakçı bankın Bakı şəhəri, Səbail rayonu, Zərifə Əliyeva küçəsi 3 – AZ 1005 poçt ünvanına müraciətini göndərə bilər (3) istehlakçı öz müraciətini bankın 012 493 84 50 faks nömrəsinə göndərə bilər (4) istehlakçı öz müraciətini bankın www.asb.az saytına göndərə bilər (5) istehlakçı öz müraciətini bankın www.asb.az saytındakı müraciətlər bölməsində yerləşdirə bilər.

3.2. Şöbə tərəfindən istehlakçıların müraciətlərinin qəbulu üçün maksimal çıxış imkanları yaradılmalı, müraciət vasitələrinin tətbiq edilməsi üçün lazimi tədbirlər görülməlidir. Bu tədbirlərin görülməsi üçün əlaqədar struktur bölmələr şöbəyə tələb olunan inzibati və texniki imkanları təmin etməlidirlər.

3.3. Şöbə istehlakçılardan müraciət edə bilmələri üçün mümkün müraciət vasitələrini ən azı aşağıdakı formalardan istifadə etməklə açıqlanmasını təmin etməlidir:

3.3.1. **Məlumat, reklam və ya yaddaş vərəqələrində:** “Suallarınız və ya şikayətləriniz var? Zəhmət olmasa zəng edin (telefon nömrəsi göstərməli), elektron poçt (elektron poçt ünvanı göstərməli)

göndərin və ya müraciət (poçt ünvanı) edin” formatında məlumatlar açıqlanmalıdır. Bu zaman şöbənin əlaqə məlumatları göstərilməlidir.

3.3.2. **İnternet ünvanında:** müraciətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət vasitələri, müraciətlərə baxılması üzrə qaydalar o cümlədən, şöbənin əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunmalıdır.

3.3.3. **“Çağrı Mərkəzləri” vasitəsilə:** şöbənin əlaqə məlumatları avtomatlaşdırılmış formada “Çağrı Mərkəzləri” (və ya qaynar xətt) vasitəsilə istehlakçılara bildirilməlidir.

3.3.4. **Müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə:** şöbənin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.

3.4. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi, eyni zamanda istehlakçıları məlumatlandırılması üçün bankın *internet sahifəsində ayrıca “müraciət” bölməsi* yaradılmalıdır. Bu bölmədə müraciətlərin *xüsusi standart formalarda (bu standart formalar şöbə tərəfindən hazırlanmalıdır)* qəbulu üçün imkan yaradılmalı, istehlakçılara müraciətlərin baxılması mərhələləri ilə bağlı aydın və asan oxunaqlı şəkildə ən azı aşağıdakılar açıqlanmalıdır:

3.4.1. Müraciət etmək üçün mümkün vasitələr;

3.4.2. Müraciətlərə baxılması prosesi;

3.4.3. Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;

3.4.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları;

3.4.5. Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması üzrə bu qaydalar və onun qısa icmalı;

3.4.6. Qeydə alınmış müraciətlərlə bağlı icmal məlumatlar.

3.5. Müraciətlər qəbul edilərkən istehlakçının adı, soyadı, atasının adı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu və s. məlumatlar tələb olunmalıdır.

3.6. Daxil olmuş bütün müraciətlər (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) şöbəyə ötürülməli, şöbə tərəfindən qeydiyyatla alınmalı və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilməlidir.

3.7. Şöbə qeydə alınmış müraciətlərin bir iş günü ərzində “Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”ya uyğun reyestrini aparmalıdır. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətinə saxlanılmalıdır.

3.8. Şöbə reyestrində olan məlumatları daxil olduğu dövrə (hər il yarımillik əsasda) və müraciətlərin xarakterinə (cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, o cümlədən müraciətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırmalı, yarımillik əsasda bankın internet sahifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirməli və ən azı 3 il müddətində həmin bölmədə saxlanılmalıdır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.

#### **4. İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI VƏ CAVABLANDIRILMASI QAYDALARI**

4.1. Şöbə daxil olan müraciətləri toplayır, qeydiyyatla alır və reyestrini aparır.

4.2. Şöbə rəhbəri daxil olan müraciətlə əlaqədar struktur bölməni müəyyən edir və bu barədə təklifini həmin gün İdarə Heyətinin sədrinə təqdim edir. İdarə Heyətinin sədri əlaqədar struktur bölmə tərəfindən cavablandırılması üçün müraciətin üzərinə dərkənar yazır və müraciət həmin gün əlaqədar struktur bölməyə təqdim olunur.

4.3. Əlaqədar struktur bölmə daxil olan müraciətə baxır, onu araşdırır, müraciət üzrə görüləcək tədbirləri öz kuratoru ilə razılaşdırır, ehtiyac olarsa digər bölmələrdən məlumatlar alır, şöbə ilə koordinasiyalı qaydada müraciətin cavablandırılması işini təşkil edir. Araşdırma zamanı ehtiyac olarsa şöbə istehlakçıdan əlavə sənəd və məlumatların 1 gün ərzində təqdim olunmasını tələb edir və onları əlaqədar struktur bölməyə çatdırır. İstehlakçı ilə görüşmək ehtiyacı olarsa əlaqədar struktur bölmə rəhbəri bu barədə şöbə rəhbəri ilə məsləhətləşir və istehlakçı ilə görüş təyin olunur. Araşdırma və görüşmələr nəticəsində əlaqədar struktur bölmə müraciət barəsində müvafiq qərara gəlir və qərarını öz kuratoru və şöbə rəhbəri ilə razılaşdırır.

4.4. İstehlakçının müraciətinə cavabın layihəsi əlaqədar struktur bölmə tərəfindən ən gec müraciətin daxil olduğu tarixdən 5 iş günü ərzində hazırlanır, şöbə rəhbərinin rəy və təklifləri nəzərə alınır, əlaqədar kuratoru ilə razılaşdırılır və imzalanaraq şöbə rəhbərinə təqdim olunur. Şöbə rəhbəri əlaqədar struktur bölmədən daxil olan cavabın əsasında istehlakçıya cavab məktubunu hazırlayaraq imzalayır və imzalanması üçün İdarə Heyətinin üzvünə təqdim edir.

- 4.5. İstehlakçıların müraciətləri ən gec 10 iş günü ərzində cavablandırılır və şöbə tərəfindən ona göndərilir. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmır.
- 4.6. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edərsə müraciətlərin cavablandırılması 20 iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, şöbə tərəfindən istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunur.
- 4.7. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları 5 iş günü ərzində araşdırılır və Mərkəzi Banka cavab göndərilir. Mərkəzi Bank müraciətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılmasını tələb edərsə müraciətlər həmin müddətdə cavablandırılır. Mərkəzi Bank tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa müraciətlərə baxılması və cavablandırılması bu qaydaların 4.5-ci və 4.6-cı bəndlərində müəyyən edilmiş müddətlər ərzində həyata keçirilir.
- 4.8. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda və müraciətin yenidən araşdırılması məqsədilə banka təkrar müraciət etdikdə şöbə rəhbəri həmin müraciət barədə Məsul şəxsi məlumatlandırır və müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması Məsul şəxsin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilir. Bu halda müraciət bu qaydaların 4.5-ci və 4.6-cı bəndlərində müəyyən edilmiş müddətlər ərzində Məsul şəxs tərəfindən cavablandırılır.
- 4.9. İstehlakçıların müraciətlərinə cavabda bankın cavabı ilə razılaşmadıqları halda onların banka yenidən müraciət etmək, o cümlədən Mərkəzi Banka (əlaqə məlumatları bildirilməli) və məhkəməyə müraciət etmək hüquqlarının olduğu barədə məlumat da verilir.
- 4.10. Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi məqsədilə ona kompensasiya təklif olunarsa həmin kompensasiyanın məbləği, müddəti, hesablanması metodologiyası və istehlakçı tərəfindən kompensasiya ödənişinin qəbul və ya imtina edilməsi üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçıya bildirilir. Həmin yazıda təklif olunan kompensasiya ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün ona 10 iş günündən az olmamaqla müddət müəyyən olunur.
- 4.11. Bank tərəfindən müraciətlərin cavablandırılmasından və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunan az kompensasiya təklif edildikdə bunların səbəbləri, o cümlədən, istehlakçıların Mərkəzi Banka (əlaqə məlumatları bildirilir) və məhkəməyə müraciət etmək hüquqlarının olduğu dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilir.

## **5. ŞÖBƏNİN FƏALİYYƏTİ VƏ HESABATLARI**

- 5.1. Şöbə istehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması işini təşkil edir, Mərkəzi bankın normativ-huquqi aktlarının və bu qaydaların icra olunmasını təmin edir.
- 5.2. İstehlakçıların müraciətlərinin araşdırılması məqsədilə şöbə digər aidiyyəti struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsini təşkil etməyə və onlardan müvafiq məlumatları tələb etməyə səlahiyyətlidir.
- 5.3. Şöbənin fəaliyyətinin təmin olunması üçün yetərli səviyyədə texnoloji və insan resursları imkanları təmin edilməlidir. Şöbənin əməkdaşlarının bu sahədə hərtərəfli biliyə və təcrübəyə malik olmaları üçün mütəmadi təlim və seminarlara cəlb olunmalıdırlar.
- 5.4. Şöbənin fəaliyyətinə nəzarəti Müşahidə Şurası tərəfindən təyin edilən- Məsul şəxs həyata keçirir. Şöbə rəhbəri tərəfindən Məsul şəxsə birbaşa hesabatlıq sistemi təmin edilir. Məsul şəxs müraciətlərə baxılması prosesinin təmin edilməsi və icrası üzrə birbaşa cavabdehdir və onun imza səlahiyyəti vardır.
- 5.5. Şöbə fəaliyyəti barədə Məsul şəxsə, İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına hesabat verir. Şöbənin funksiya və səlahiyyətləri onun əsasnaməsi ilə müəyyən edilir.
- 5.6. Şöbə qeydə alınmış müraciətləri təhlil edir, onların səbəblərini araşdırır və nəticələri barədə ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə edən hesabatlar hazırlayır:
- 5.6.1. istehlakçılar barəsində məlumatlar;
  - 5.6.2. müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
  - 5.6.3. müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
  - 5.6.4. cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı;
  - 5.6.5. kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;
  - 5.6.6. bu qaydaların 5.6.1-5.6.5-ci bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;

- 5.6.7. çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər (təkliflər məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, istehlakçılarla kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələləri əhatə etməlidir).
- 5.7. Şöbə tərəfindən hazırlanmış hesabatlar hər ay Məsul şəxsə təqdim olunmalı, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilməli və müvafiq qərar qəbul edilməlidir.
- 5.8. Şöbənin fəaliyyəti ildə ən azı bir dəfə daxili audit bölməsi tərəfindən yoxlanılmalı, yoxlamanın nəticələri barədə hesabat Audit Komitəsi və Müşahidə Şurasında müzakirə edilməlidir.
- 5.9. Şöbənin öz əlaqə məlumatlarını (şöbənin telefon nömrəsi, elektron poçt ünvanı, poçt ünvanı və şöbə müdirinin adı, soyadı və atasının adı) və həmin məlumatlarda baş verən dəyişiklikləri 2 iş günü ərzində Mərkəzi Bankın internet sahifəsində yerləşdirmək üçün Mərkəzi Banka təqdim edir və bankın internet sahifəsində yerləşdirir.

## **6. YEKUN MÜDDƏALAR**

- 6.1. Bu qaydalar istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim edilməlidir. Şöbə tərəfindən bu qaydaların sadə dildə yazılmış müraciətlərə baxılması prosesini əhatə edən qısa icmalı hazırlanmalıdır və istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim olunmalıdır.
- 6.2. Bu qaydalar bankın bütün əməkdaşları üçün açıq olmalıdır. Qaydalar və onun qısa icmalı bankın internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilməlidir.
- 6.3. Bu qaydalara əlavə və dəyişiklər bankın Müşahidə Şurası tərəfindən edilir.