

"Bank Avrasiya" Aciq Səhmdar Cəmiyyəti
Müşahidə Şurasının 28 yanvar 2014-cü il tarixli
___ sayılı qərarı ilə təsdiq olunmuşdur.

Müşahidə Şurasının Sədri
_____ *R.C.Babakişiyev*

“BANK AVRASIYA” AÇIQ SƏHMDAR CƏMIYYƏTI

İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASINA DAIR

QAYDALAR

1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

1.1. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının “Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair” Metodoloji Rəhbərliyinin və Bankın Nizamnaməsi əsasında hazırlanmışdır.

1.2. Bu Qaydaların məqsədi, istehlakçılardan daxil olan şikayət, ərizə və təkliflərin (bundan sonra - müraciətlər) araşdırılıb cavablandırılması mexanizminin inkişaf etdirilməsinə, beləliklə də istehlakçı və “Bank Avrasiya” ASC (bundan sonra-Bank) arasında gələcəkdə yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının alınmasına, Banka ictimai inamı gücləndirməyə və nüfuz risklərinin azaldılmasına xidmət edir.

2. ANLAYIŞLAR

2.1. İstehlakçı – bu Qaydaların məqsədləri üçün maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildirən fiziki və ya hüquqi şəxs.

2.2. Şikayət – Təşkilata pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə istehlakçı tərəfindən 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.

3. MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMASI İŞİNİN TƏŞKİLİ

3.1. İstehlakçıların müraciətlərinə, bu qaydalarda nəzərdə tutulan müddətdə və ardıcılıqla baxılır və cavablandırılır.

3.2. İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması Bankın “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” Şöbəsi tərəfindən həyata keçirilir və şöbənin fəaliyyətinə Müşahidə Şurasının üzvü olan Məsul Şəxs birbaşa nəzarət edir.

3.3. İstehlakçıların yazılı və şifahi şəkildə ərizə ilə müraciət etmək və bu kimi hüquqların həyata keçirilməsi üçün zəruri şərait yaradılması, o cümlədən bu Qaydalarda müəyyən edilmiş lazımi tədbirlərin həyata keçirilməsi təmin edilməlidir.

3.4. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbulu aşağıdakı kommunikasiya vasitələri ilə həyata keçirilir:

Sifahi müraciət –

(1) Bankın filiallarına və baş ofisə birbaşa yaxınlaşmaqla (iş günləri saat 9:00-dan 18:00-dək);
(2) Bankın +99412 598 85 85 telefon nömrəsinə və yaxud müraciətlərə baxılması ilə məşğul olan “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsinin qaynar xətti olan **245** əlaqə nömrəsinə zəng etməklə.

Yazılı müraciət –

(1) yazılı müraciəti birbaşa Bankın ofisinə təqdim etməklə

- (2) Bankın poçt ünvanına (Bakı şəhəri, Nizami küç., 112B, AZ 1000) və ya Bankın “Sumqayıt” filialının poçt ünvanına (Sumqayıt şəhəri, 1-ci məhəllə, ev 2) göndərməklə
- (3) faks vasitəsilə (+99412) 598 03 07, (+99418) 665 60 07
- (4) elektron poçt ünvanına mektub@bankavrasiya.az göndərməklə
- (5) Bankın rəsmi internet ünvanına www.bankavrasiya.az göndərməklə

3.5. İstehlakçılardan müraciətlər qəbul edilərkən, müraciətdə ən azı istehlakçının adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu barədə məlumatlar əksini tapmalıdır.

3.6. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi, eyni zamanda istehlakçıların məlumatlandırılması üçün Bankın internet səhifəsində ayrıca “müraciət” bölməsi yaradılır. Bu bölmədə müraciətlərin *xüsusi standart formalarda* qəbulu üçün imkan yaradılır, istehlakçılara müraciətlərin baxılması mərhələləri ilə bağlı aydın və asan oxunaqlı şəkildə aşağıdakılar açıqlanır:

- 3.6.1. Müraciət etmək üçün mümkün vasitələr;
- 3.6.2. Müraciətlərə baxılması prosesi;
- 3.6.3. Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;
- 3.6.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları;
- 3.6.5. Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması üzrə daxili qaydalar və onun qısa icmalı;
- 3.6.6. Qeydə alınmış müraciətlərlə bağlı icmal məlumatlar.

4. İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI VƏ CAVABLANDIRILMASI PROSESİ

4.1. İstehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üzrə fəaliyyət “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsi tərəfindən həyata keçirilir.

4.2. Daxil olmuş bütün müraciətlər (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) mərkəzləşmiş qaydada “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsi tərəfindən qeydiyyatla alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir. “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsi tərəfindən müraciət məzmunundan asılı olaraq aidiyyatı struktur şöbələrinə təqdim edilir və icrasına nəzarət olunur.

4.3. “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” Şöbəsi aşağıdakı funksiyaları həyata keçirir:

4.3.1. İstehlakçılardan daxil olan yazılı və şifahi müraciətləri toplayır, baxır və bu Qaydalarda nəzərdə tutulan formada və müddətlərdə cavablandırır;

4.3.2. Əlavə araşdırma tələb edən müraciətlərin araşdırılması və cavablandırılması üzrə fəaliyyət rejimini müəyyənləşdirir və işini təmin edir;

4.3.3. İstehlakçıların məlumatlandırılması məqsədilə onların hüquq və öhdəlikləri, o cümlədən kredit təşkilatlarında müraciətlərə baxılması prosesi barədə sənədləri hazırlayır, həmin sənədləri istehlakçılara təqdim edir;

4.3.4. Müraciətlərin xarakterindən asılı olaraq, istehlakçılarla şifahi danışıqlar aparır və görüşlər təşkil edir, məsləhətlər və izahatlar verir;

4.3.5. Müraciətlərin araşdırılması məqsədilə aidiyyatı struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsi aparır, sorğular verir, aidiyyatı sənədləri tələb edir, onlardan yazılı və şifahi arayışlar və məlumatlar alır;

4.3.6. İstehlakçılarla əlaqədə olan Bank əməkdaşlarına istehlakçıların müraciətlərinin toplanması və struktur bölməyə ötürülməsi, istehlakçılarla davranış və digər mövzularda təlimlər təşkil edir;

4.3.7. İstehlakçılardan daxil olan müraciətlərin reyestrdə qeydiyyatını aparır, reyestrə olan məlumatları daxil olma dövrünə və xarakterinə uyğun icmalləşdirir və internet səhifəsində yaradılmış xüsusi bölmədə yerləşdirir;

4.3.8. Fəaliyyətinə və istehlakçı müraciətlərinin əsas səbəblərinə dair statistikanın aparılmasını və ümumiləşdirilməsini təmin edir, fəaliyyətinin nəticələri barədə İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına hesabatlar təqdim edir;

4.3.9. İstehlakçıların hüquqlarının, qanuni mənafelərinin və etik davranış qaydalarının pozulması hallarının aşkarlanması üçün araşdırma aparır və çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına müvafiq təkliflər hazırlayır;

4.3.10. İstehlakçıların maliyyə savadlılığının artırılması məqsədilə onların məlumatlandırılması istiqamətində tədbirlər həyata keçirir;

4.3.11. Müraciətlərin baxılması zamanı mövcud qanunvericiliyin və Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarının tələblərinin pozulması halları aşkar edildiyi təqdirdə, bu hallar barədə dərhal Müşahidə Şurasının üzvü olan Məsul Şəxsə məlumat verir;

4.3.12. Müraciətlərin sayı və xüsusiyyətləri barədə məlumatları Audit Komitəsinə təqdim olunmaq üçün Daxili Audit Departamentinə ötürür;

4.3.13. İstehlakçıların müraciətləri ilə əlaqədar Mərkəzi Bankın sorğularının araşdırılması və cavablandırılması işini təşkil edir.

4.4. “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsinin fəaliyyətinə nəzarət Müşahidə Şurasının Üzvü - Məsul şəxs tərəfindən həyata keçirilir. “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsinin Şöbə Müdiri tərəfindən Məsul şəxsə birbaşa hesabatlıq verilir. Məsul şəxs müraciətlərə baxılması prosesinin təmin edilməsi, bu Qaydaların icrası üzrə birbaşa cavabdehdir. Məsul şəxsin imza səlahiyyəti vardır.

4.5. Qeydə alınmış müraciətlərin “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsi tərəfindən bir iş günü ərzində “*Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma*”ya (Əlavə 1) uyğun reyestri aparılır. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətinə saxlanılır.

4.6. Reyestrə olan məlumatlar 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 icmallaşdırılır, yarımillik əsasda Bankın internet sahifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 il müddətində həmin bölmədə saxlanılır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanır.

4.7. “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsinin fəaliyyəti ildə ən azı bir dəfə Daxili Audit Departamenti tərəfindən yoxlanılır, yoxlamanın nəticələri barədə hesabat Audit Komitəsi və Müşahidə Şurasında müzakirə edilir.

4.8. Müraciətlərin araşdırılması və cavablandırılması, o cümlədən əlavə araşdırma tələb edən müraciətlərin araşdırılması və cavablandırılması üzrə prosedür:

4.8.1. İstehlakçının müvafiq şifahi və yazılı formada müraciəti “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbə tərəfindən qəbul edilir və qeydə alınır.

4.8.2. Müraciətlərin araşdırılması zamanı istehlakçıdan tələb olunan mümkün məlumatlar alınır və reyestrə qeydə olunur (adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu və s.);

4.8.3. Müraciətlərə baxılır, aidiyyəti üzrə filial müdirləri və Bankın departamentlərin rəhbərlərinə baxılmaq üçün göndərilir, müəyyən olunmuş vaxt çərçivəsində cavablandırılır, müraciət etmiş müştəriyə məlumat verilir və araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlər görülür.

4.9. Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri

4.9.1. Bank tərəfindən istehlakçıların müraciətləri qısa müddətdə, ən gec 10 iş günü ərzində cavablandırılır. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan **İdarə Heyətinin üzvü** tərəfindən imzalanır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırır.

4.9.2. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edərsə müraciətlərin cavablandırılması 20 iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunur. Araşdırma zamanı əlavə sənədlərin təqdim olunması tələb olunursa bununla bağlı istehlakçıya məlumat verilir, sənədlərin təqdim olunması üçün son tarixlər göstərilir.

4.9.3. 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 edə bilər. Mərkəzi Bank tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa müraciətlərə baxılması və cavablandırılması 10 gün və ya 20 gün müddəti ərzində həyata keçirilir.

4.9.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə Banka təkrar müraciət etdikdə müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması Məsul şəxsin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilir və müraciət müvafiq olaraq 10 gün və ya 20 gün ərzində Məsul şəxs (Müşahidə Şurasının Üzvü) tərəfindən cavablandırılır. İstehlakçılar yenidən Bankının cavabı ilə razılaşmadıqda Mərkəzi Banka (internet vasitəsilə Bank xidmətləri istehlakçıları və ümumi bank sistemi ilə bağlı müraciətlər bölməsinə <http://cbar.az/pages/contacts/feedback/next>, telefon vasitəsilə qaynar xəttə (493112 – daxili nömrə: 387), poçt vasitəsilə AZ1014, Azərbaycan Respublikası, Bakı şəhəri, R.Behbudov küç. 32 ünvanına), məhkəməyə müraciət etmək hüquqlarına malikdirlər.

4.9.5. Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi məqsədilə təklif olunmuş kompensasiya 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. Təklif olunmuş kompensasiya ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün Bank daxilində müddət müəyyən olunur (10 iş günündən az olmamaqla) və bu barədə istehlakçıya məlumat verilir.

4.9.6. Bank tərəfindən müraciətlərin cavablandırılmasından və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunandan az kompensasiya təklif edildikdə bunların səbəbləri, o cümlədən istehlakçıların hüquqları, sonrakı mərhələlər və ya prosedurlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilir.

5. MÜRACİƏTLƏRƏ DAİR HESABATLIQ SISTEMI

5.1. Qeydə alınmış müraciətlər “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsi tərəfindən təhlil edilir, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılır, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır. Bu hesabatlar aşağıdakı məlumatları əhatə edir:

- 5.1.1. istehlakçılar barəsində məlumatlar;
- 5.1.2. müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
- 5.1.3. müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
- 5.1.4. cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı;
- 5.1.5. kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;
- 5.1.6. bu Qaydaların 5.1.1 - 5.1.5-ci bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;
- 5.1.7. çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər (məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, istehlakçılarla kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələlər).

5.2. “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsi tərəfindən hazırlanmış hesabatlar aylıq əsasda Məsul şəxsə- Müşahidə Şurasının Üzvünə, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə Müşahidə Şurasına təqdim edilir və müvafiq qərar qəbul edilir.

6. DİGƏR MÜDDƏALAR

6.1. Qaydalar müraciətlərə baxan “Ərizə və Şikayətlər üzrə İş” şöbəsinin əməkdaşları, eyni zamanda prosesdə iştirak edən digər əməkdaşlar üçün açıqdır.

6.2. Qaydalar istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim edilir.

6.3. Qaydalar və onun qısa icmalı kredit təşkilatının internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilir.

6.4. Bu Qaydalar Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edildiyi gündən qüvvəyə minir.

6.5. Qaydalara hər hansı əlavə və ya dəyişiklik Bankın Müşahidə Şurası tərəfindən müvafiq qaydada təsdiq olunduqdan sonra qüvvəyə minir.

**“Bank Avrasiya” ASC-də istehlakçuların müraciətlərinə
baxılmasına dair Qaydalara**

Əlavə № 1

Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma

Bank tərəfindən qəbul edilmiş hər bir müraciət ən azı aşağıdakı kateqoriyalara uyğun olaraq qeydə alınıb:

- 1. Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar**
- 2. Müraciətçi barədə məlumatlar**
- 3. Məhsul və xidmət barədə məlumatlar**
- 4. Müraciətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar**
- 5. Nəticə barədə məlumatlar**

1. Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar:

- Müraciətin növü (şikayət, ərizə, təklif , sorğu)
- Qəbul olunma tarixi
- Müraciətin qeydiyyat nömrəsi
- Təqdimetmə vasitələri (poçt, telefon, e-poçt, faks, internet-sayt, şəxsi görüş)
- Əvvəlki müraciətlər (əgər varsa) zamanı əldə edilmiş məlumat
- Həyata keçirilən fəaliyyətlərin izlənməsi
- İşin bitmə tarixi

2. Müraciətçi barədə məlumatlar

- Müraciətçinin adı (adı, soyadı, atasının adı-fiziki şəxslər üçün, adı-hüquqi şəxslər üçün)
- Müraciətçinin əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, e-poçt və s.)
- Tip (fiziki və hüquqi şəxs)
- Yerləşmə*
- Yaş*
- Cins*

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

3. Məhsul və xidmətlər barədə məlumatlar

- Bank hesabı
- Bank depoziti
- Təcili pul köçürmə

- Valyuta dəyişmə
- Onlayn bankçılıq
- Kredit kartlar
- Debet kartlar
- İstehlak krediti
- Avtomobil krediti
- İpoteka krediti
- Biznes krediti
- İnvestisiya məhsulları
- Digər maliyyə məhsulları

4. Müraciətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar

Müraciətin tipi:

- Reklam və kommunikasiya
- Satış prosesi
- Depozit məhsulları
- Kredit məhsulları
- Sövdələşmələr və əməliyyatlar

Müraciətin spesifik məzmunu:

- Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam
- Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi
- Müştəri xidmətinin keyfiyyəti
- Depozitin hesablanması
- Depozitin qaytarılması
- Kreditin hesablanması
- Kreditə güzəşt edilməsi
- Cərimələr
- Girov predmeti ilə bağlı
- Kreditin verilməməsi ilə bağlı
- Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr
- Plastik kartlarda oğurluq halları
- Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər
- Pul köçürməsi ilə bağlı
- Ödəniş xidmətləri ilə bağlı
- ATM ilə bağlı
- Saxlanma xidməti ilə bağlı
- Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı
- Komisyona haqqları
- Digər məzmunlu

5. Nəticə:

Nəticələrin statistikasında Bank tərəfindən həyata keçirilən tədbirlər və müraciətə 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
- Müraciətin təmin edilməsi məqsədilə müvafiq struktur bölmələrə məlumatların göndərilməsi
- Məlumatın Mərkəzi Banka ötürülməsi
- Məlumatın digər səlahiyyətli orqanlara ötürülməsi (hüquq/mühafizə və s.)

Son nəticə

- İzahatın verilməsi
- Müraciət təmin edilib (kompensasiya tələb olunmayıb)
- Müraciət təmin edilib (kompensasiya tələb olunub, lakin ödənilməyib)
- Müraciət təmin edilib (kompensasiya ödənilib)
- Müraciətdən imtina
- Bankın səlahiyyətlərindən kənar məsələ kimi digər təşkilata yönəldilməsi

Əgər Bank daha əvvəl baxılmış şikayəti cavablandırarsa, əvvəlki son nəticə ilə cari son nəticə müqayisə olunmalıdır.

Bu zaman müqayisənin qeydə alınmasının mümkün variantları aşağıdakılardır:

- Nəticədə heç bir dəyişikliyin olmaması
- Nəticədə cüzi dəyişikliyin olması
- Nəticədə əhəmiyyətli dəyişikliyin olması
- Müraciətin geri götürülməsi