Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin

Müşahidə Şurası tərəfindən

TƏSDİQ EDİLİB

15 iyul 2024-cü il tarixli, 21 saylı Protokol

Müşahidə Şurasının Sədri

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ D.А. Bortnikov**

**BANK VTB (AZƏRBAYCAN) ASC-nin**

**MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ İLƏ İŞ**

**QAYDALARI**

**Bakı – 2024**

**MÜNDƏRİCAT**

1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR 3

2. MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBULU KANALLARI 8

# 3. MÜRACİƏTLƏRİN QƏBULU VƏ QEYDİYYATA ALINMASI 9

4. MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMA PROSESİNDƏ İŞTİRAK EDƏN BÖLMƏLƏRİN SİYAHISI VƏ ONLAR ARASINDA VƏZİFƏLƏRİN BÖLGÜSÜ 16

5. MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMA PRİNSİPLƏRİ 20

6. MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİNƏ CAVABIN HAZIRLANMASI 23

7. MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMANIN NƏTİCƏLƏRİ BARƏDƏ MÜŞTƏRİLƏRİN MƏLUMATLANDIRILMASI 25

8. MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMA MÜDDƏTLƏRİ 27

9. MÜŞTƏRİLƏRİN ŞİKAYƏTLƏRİ ÜZRƏ QƏRARLARIN QƏBULU 28

10. MÜŞTƏRİLƏRİN ŞİKAYƏTLƏRİ ÜZRƏ QƏRARLARIN İCRASI 29

11. ƏSASSIZ MÜRACİƏTLƏRLƏ BAĞLI İŞİN APARILMASI 30

12. MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ ÜZRƏ ANALİTİK İŞ 31

13. SİSTEM XARAKTERLİ PROBLEMLƏRLƏ İŞ 33

14. YEKUN MÜDDƏALAR 34

ƏLAVƏ 1 35

ƏLAVƏ 2 36

ƏLAVƏ 3 38

ƏLAVƏ 4 40

ƏLAVƏ 5 41

ƏLAVƏ 6 42

ƏLAVƏ 7 42

# ÜMUMİ MÜDDƏALAR

* 1. Bank VTB (Azərbaycan) ASC-də Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları (Qaydalar) Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin (Bank) daxili normativ sənədi olub, müştərilərin və bank bazarı tənzimləyicilərinin müraciətlərinə baxılarkən struktur bölmələr arasında qarşılıqlı əlaqə və qərarların qəbulu, habelə onların cavablandırılması və zəruri hallarda bank xidmətlərinin müştərilərinə kompensasiyaların ödənilməsi qaydasını müəyyən edir.
  2. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikasının (AR) qanunvericiliyinə, “Cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin və ya digər əmlakın leqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə haqqında” AR Qanununa, Mərkəzi Bankın (AR MB) qüvvədə olan normativ aktlarına, Bankın Nizamnaməsinə və Bankın digər daxili sənədlərinə, habelə beynəlxalq bank təcrübəsinə uyğun olaraq hazırlanmışdır.
  3. Müştərilərin Müraciətləri AR MB tərəfindən verilmiş lisenziya əsasında Banka verilmiş səlahiyyətlərə uyğun olaraq müştərilərə xidmət göstərən Bankın struktur bölmələrinin bütün fəaliyyət sahələrini əhatə edə bilər.
  4. Bankın əməkdaşları bu Qaydalarla müəyyən edilmiş hərəkətlərin icra qaydasının yerinə yetirilməməsi və ya düzgün yerinə yetirməməsinə görə şəxsən məsuliyyət daşıyırlar.
  5. Bu Qaydalarda əksini tapmayan münasibətlər yaranarsa, Müştərilərin Müraciətlərinə baxılma prosesinə iştirak edən Bank əməkdaşları AR-nin qüvvədə olan qanunvericiliyini və Bankın daxili sənədlərini rəhbər tutmalıdırlar.
  6. Bu Qaylaların hədəfləri:
     1. Müştərilərin müraciətlərinin, onları dəstəkləyən bütün kommunikasiya kanalları vasitəsilə qəbulu və qeydiyyatının təşkili;
     2. Müştərilərin müraciətlərinin araşdırılması və baxılması;
     3. tənzimləyicilərin sorğularının araşdırılması və baxılması;
     4. Müştərilərin şikayətlərinə baxılmasının xüsusi qaydası;
     5. Müştərilərə kompensasiyaların ödənilməsi;
     6. Müştərilərin müraciətləri üzrə müntəzəm hesabatların aparılması və hesabatların Bankın Rəhbərliyinə baxılmaq üçün təqdim edilməsi qaydasının tənzimlənməsi;
     7. Müştərilərin şikayətləri üzrə məlumatların verilməsi qaydası;
     8. Müştərilərin Müraciətlərinin Bankın əməkdaşları tərəfindən qəbulu və baxılması prosesində Müştərilərlə, habelə Bankın struktur bölmələri ilə əlaqə qaydasının tənzimlənməsi.
  7. Bu Qaydaların bəndləri üzrə icra müddətləri nəzərdə tutulmayan hərəkətlər təxirə salınmadan icraya qəbul edilməlidir.
  8. Bankın struktur bölmələri öz səlahiyyətləri çərçivəsində Bankın Müştərilərinin müraciətlərinə baxılma müddətlərini qısaltmağa çalışmalıdırlar.
  9. Müştərilərin müraciətlərinə baxılarkən Bank əməkdaşlarının AR MB-nin sənədlərinin və bu Qaydaların tələblərinə bələd olmaması, onlar tərəfindən hər hansı pozuntuya yol verildikdə, onları məsuliyyətdən azad etmir.
  10. Filialların formatları və ya adları dəyişdirildikdə, bu Qaydalarla tənzimlənən hərəkətlər dəyişmir. Bankın normativ sənədlərinə dəyişikliklər edildikdə, bu Qaydalar yenidən qəbul edilmiş sənədlərə zidd olmayan hissədə tətbiq edilir.
  11. Hazırki Qaydaların məqsədləri üçün aşağıdakı termin və anlayışlardan istifadə olunur:
  12. АBMS – Avtomatlaşdırılmış bank məlumat sistemi SFT IBSO;
      1. Bankomat (ATM (Avtomatik Teller Machine)) – kassirin iştirakı olmadan nağd pulun verilməsi və qəbulu, habelə digər əməliyyatların, o cümlədən mal və xidmətlərin ödənilməsi üçün istifadə olunan avtomatik qurğudur. Bankomatda Ödəniş kartından istifadə etməklə əməliyyatlar aparmaq üçün PİN-kod daxil edilməlidir.
      2. Disput tsikli – ödəniş kartı üzrə Mübahisəli tranzaksiyanın tənzimlənməsi üçün Bank tərəfindən həyata keçirilən və Beynəlxalq Ödəniş Sistemlərinin Qaydaları çərçivəsində icra edilən tədbirlər məcmusudur;
      3. ƏDD – ƏD-nin Direktoru;
      4. KBİD – Bankın Korporativ biznesin inkişafı departamenti;
      5. PBİD – Bankın Pərakəndə biznesin inkişafı departamenti;
      6. Şikayət – Müştərinin Bankın müqavilə öhdəlikləri və/və ya AR Qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş hüquqlarının (o cümlədən iddia edilən pozuntularla bağlı) bərpası və müdafiəsi ilə bağlı tələbi ehtiva edən müraciəti, habelə Müştərinin Bankın işinin təşkilindən, göstərilən xidmətlərin keyfiyyətindən narazılığını ifadə edən müraciətidir;
      7. AR Dövlət orqanlarının/tənzimləyicilərin sorğuları – AR MB və AR-nın digər dövlət orqanlarından Bankın Müştəriləri ilə bağlı sorğularıdır;
      8. Müştərilərin müraciətlərinin qəbulu kanalı (“Kanal”) – Müştərilərin müraciətlərinin qəbulu üçün bu Qaydalarla müəyyən edilmiş rabitə kanalıdır. Hazırki Qaydalarda nəzərdə tutulmayan kanallar bu Qaydalar çərçivəsində onlara baxılması məqsədilə müraciətlərin qəbulu kanalları deyil;
      9. Müştəri/İstehlakçı – bank xidmətlərinin göstərilməsi üzrə əməliyyatın aparılması məqsədilə Banka müraciət etmiş fiziki və ya hüquqi şəxs, fərdi sahibkar (və ya etibarnamə əsasında fəaliyyət göstərən şəxs) (rezident/qeyri-rezident) və/və ya onunla bank əməliyyatının artıq icra edildiyi şəxsdir;
      10. Kurator – İdarə Heyətinin üzvü/Bankın Departamentinin Direktoru/Əİ-nin Rəisi;
      11. ƏM – PBİD-nin Əlaqə Mərkəzi;
      12. KEP – Bankın korporativ elektron poçtu;
      13. Zal meneceri – vəzifələrinə Müştərinin ehtiyaclarının ilkin müəyyənləşdirilməsi, müvafiq əməkdaş ilə koordinasiya, sorğu vərəqələrinin, tapşırıq blanklarının və digər sənədlərin doldurulması məsələləri üzrə Müştərilərə məsləhətlərin verilməsindən ibarət olan PBİD-nin əməkdaşı;
      14. Əsassız şikayət – Müştərinin, əsassızlığı araşdırma mərhələsində şikayət təhlil edilərkən müəyyən edilə bilən və/və ya məzmunundan Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmadığı aydın görünən müraciətidir;
      15. SKNŞM – SKNŞ-nin Müdiri;
      16. PİMMTM – PİMMT-nin Müdiri;
      17. ƏİR – Əİ-nin Rəisi;
      18. MŞ – Bankın Müşahidə Şurası;
      19. TİR – Tİ-nin Rəisi;
      20. SŞİMXİR – SŞİMXİ-nin Rəisi;
      21. MXMR/FD – MXM-nin Rəisi/Filial Direktoru;
      22. Müştərinin/İstehlakçının Müraciəti (Müraciət) – Müştəri tərəfindən şəxsən və ya onun nümayəndəsi vasitəsilə Banka yazılı, o cümlədən elektron və ya şifahi formada göndərilən (təqdim edilən) Şikayət, Sorğu, Sual, Ərizə, Təklifləri ehtiva edən fərdi və ya kollektiv müraciətdir;
      23. ƏD – Bankın Əməliyyat Departamenti;
      24. SKNŞ – Bankın Servisin keyfiyyətinə nəzarət şöbəsi;
      25. XƏŞ – Xəzinədarlıq əməliyyatları şöbəsi, Maliyyə Departamenti (MD);
      26. MKKŞ – ƏD-nin Metodologiya və korporativ kargüzarlıq şöbəsi;
      27. GQMŞ – Bankın Risklər və Monitorinq Departamentinin Anderraytinq və kredit riskləri idarəsinin Girovların qiymətləndirilməsi və monitorinqi şöbəsi;
      28. SvəMXŞ – Satışlar və pərakəndə biznesin müştərilərinə xidmət şöbəsi / MXM-nin Satışlar və orta və kiçik biznesin müştərilərinə xidmət şöbəsi / Satışlar və filialların müştərilərinə xidmət şöbəsi;
      29. PY/TMMvəKŞ – Bankın Pulların yuyulması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə və Komplayens şöbəsi;
      30. PİMMTŞ – Əİ-nin Pretenziya işi və müştəri məlumatlarının təhlili şöbəsi;
      31. TSS – Bankın təşkilati-sərəncamverici sənədi;
      32. RMXLŞ – Bankın Reklam, marketinq və xüsusi layihələr şöbəsi;
      33. HÖƏMŞ – Əİ-nin Hesablaşma-ödəniş əməliyyatlarının müşayiəti şöbəsi;
      34. Əİ – ƏD-in Əməliyyat idarəsi;
      35. Təkrar müraciət – eyni ərizəçi tərəfindən eyni məsələ ilə bağlı Banka göndərilmiş, il ərzində[[1]](#footnote-1) 3 (üç) dəfə cavablandırılmış növbəti müraciət;
      36. Sistem xarakterli problem – müştərilərə xidmətlər/məhsullar, mövcud proseslər, tənzimləmə/tənzimləmənin olmaması, avtomatlaşdırmanın olmaması və ya İT sistemlərinin funksionallığında çatışmazlıqlar haqqında məlumatların çatdırılması ilə bağlı mübahisəli vəziyyətlərin yaranmasına və təkrarlanmasına (potensial təkrarlanma) səbəb olan amillərin məcmusudur;
      37. ÖS – ödəniş sistemi (SWIFT, ХÖHKS, Transit, Teleks, Maliyyə məlumatlarının ötürülməsi sistemi və Multikarta);
      38. İzahat – yaranmış mübahisəli vəziyyətlə bağlı Bank əməkdaşının izahatlarını ehtiva edən sənəd;
      39. Uçot reyestri – Müştərilərin müraciətlərinin uçotunun sistemləşdirilməsi üçün PİMMTŞ tərəfindən icra olunan, müəyyən edilmiş forma üzrə qeydlər sistemini ehtiva edən informasiya resursudur;
      40. DAX – Bankın Daxili audit xidməti;
      41. ƏMƏ – Əlaqə Mərkəzinin əməkdaşı;
      42. SKNŞƏ – SKNŞ-nin əməkdaşı;
      43. MKKŞƏ – MKKŞ-nin əməkdaşı;
      44. SvəMXŞƏ – MXM/Filialın SvəMXŞ-nin əməkdaşı;
      45. PİMMTŞƏ – araşdırmanın aparılmasına və Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanmasına məsul olan PİMMTŞ əməkdaşı; Müştərinin Müraciəti ilə bağlı araşdırma aparılması və ona cavabın hazırlanmasına cavabdeh olan, habelə şikayətlərdə əsaslı/əsassızlıq əlamətinin düzgün təyin edilməsinə və bu Qaydalar çərçivəsində Bankın bölmələrinin fəaliyyətinin ümumi koordinasiyasına cavabdehlik daşıyan PİMMTŞ-nin əməkdaşı;
      46. MQƏ - Cədvəl 1-ə uyğun olaraq Müştərilərin müraciətlərinin qəbuluna məsul olan Bank əməkdaşı;
      47. Mübahisəli tranzaksiya – Bankın ödəniş kartından istifadə etməklə, kənar bankın qurğusunda (Not-On-Us) aparılan və maliyyə nəticələrinin kart hesabında əks olunması faktı ilə kart sahibinin razılaşmadığını bildirdiyi əməliyyatdır;
      48. ESÖS – elektron sənədlərin ötürülməsi sistemləri (Internet Banking, Mobile Banking, App Store, Play Mark və s.);
      49. TXM – ödəniş üçün ödəniş kartlarını qəbul edən ticarət-xidmət müəssisələri (mağazalar, mehmanxanalar, nəqliyyat agentlikləri, xidmət sahəsinin digər müəssisələri);
      50. Tİ – Bankın Təhlükəsizlik idarəsi;
      51. MUHİ – MD-nin Mühasibat uçotu və hesabatlıq idarəsi;
      52. İTİ – Bankın İnformasiya texnologiyaları idarəsi;
      53. BSŞ – Bankın adından Müştərilərin müraciətlərinə cavabları imzalamaq səlahiyyətinə malik olan əməkdaş;
      54. ÖKİ – Bankın ƏD-nin Ödəniş kartları idarəsi;
      55. Səlahiyyətli əməkdaş (SƏ) – bu Təlimat çərçivəsində Müştərinin müraciətinə Səlahiyyətlər matrisi əsasında baxılması və cavabın hazırlanmasına cavabdeh olan Bank əməkdaşı (Cədvəl 2);
      56. SŞİMXİ – PBİD-nin Satışlar, şəbəkənin inkişafı və müştəri xidmətləri idarəsi;
      57. KBPAİİ – Korporativ biznesin problemli aktivləri ilə iş idarəsi;
      58. PBPAİİ – Pərakəndə biznesin problemli aktivləri ilə iş idarəsi;
      59. KMİİ – KBİD-nin Korporativ müştərilərlə iş idarəsi;
      60. Filial – Bankın hüquqi şəxs olmayan, Bankdan kənarda yerləşən, öhdəliklərinə görə məsuliyyəti Bankın özünün daşıdığı, Banka icazə verilən bank fəaliyyətinin tam və ya bir hissəsini həyata keçirməyə qadir olan ayrıca bölməsidir;
      61. MXM – PBİD-nin Müştəri xidmətləri mərkəzi;
      62. Hİ – Bankın Hüquq idarəsi.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBULU KANALLARI

1. Müştərilərlə əks əlaqə sisteminin fəaliyyət göstərməsi üçün şəraitin təmin edilməsi, Müştəriyə uyğun zamanda və rahat formada Banka Müraciətləri göndərmək imkanının yaradılması məqsədilə, Müştərilərin Müraciətlərinin Banka qəbulunun aşağıda qeyd olunan kanalları təşkil edilir və dəstəklənir (Əlavə 1):
   * 1. Bankın bölməsinə şəxsən müraciət – Müştəri Bankın MXM/Filialında yazılı Müraciət formasını doldurur (2, 3 saylı Əlavə).
        1. "Müştərinin Müraciəti" blankı (2 saylı Əlavə) ödəniş kartı üzrə və ya kartsız bankomatda və ya TXM-da aparılmış əməliyyata görə Müştərinin mübahisələndirdiyi hallar istisna olmaqla, hər hansı təkid, tələb və ya mübahisəli hallarda doldurulur;
        2. “Müştərinin Müraciəti” blankı (3 saylı Əlavə) Bankın bankomatları vasitəsilə aparılmış əməliyyatlar (həmçinin nağd pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) üzrə mübahisəli vəziyyət yarandıqda doldurulur;
        3. Mübahisəli tranzaksiya üçün ərizə ingilis dilində sərbəst formada (AR ərazisində mübahisəli əməliyyatlar üçün Azərbaycan dilində) yalnız Müştəri Bank tərəfindən emissiya olunmuş ödəniş kartı ilə bankomatda və kənar bankın nağd pulun verilmə məntəqələrində aparılan əməliyyata etiraz etdikdə, habelə TXM-də aparılan əməliyyatı mübahisələndirdikdə, doldurulur;
     2. Şikayət və təkliflər qutusu – Bankın MXİ/Filiallarında Müştərinin Müraciətini təqdim etdiyi xüsusi təchiz olunmuş şikayətlər Qutusu (2, 3 saylı Əlavə);
     3. Poçt/kuryer rabitəsi xidməti;
     4. Ümumi elektron poçtu ünvanı, Bankın veb-saytı, onlayn forumlar və sosial şəbəkələrdə Bankın rəsmi səhifələri;
     5. Telefon rabitəsi kanalları (ƏM);
     6. Məsafədən giriş yarada bilən elektron kanallar (sonradan ESÖS);
     7. ÖS.

# MÜRACİƏTLƏRİN QƏBULU VƏ QEYDİYYATA ALINMASI

* 1. Bu Qaydaların 2-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş kanallar vasitəsilə daxil olan Müraciətlərin qəbulu və qeydiyyata alınması Cədvəl 1-də göstərilən bölmələrin MQƏ-si tərəfindən həyata keçirilir.
  2. Müraciəti qəbul etmiş bölmədən onun baxılmasına cavabdeh olan bölməyə göndərilməsi Müraciətin daxil olduğu günün sonrakı iş günündən gec olmayaraq həyata keçirilir.

**Cədvəl 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Müraciətin daxil olma kanalı** | **Müştərinin Müraciətinin qəbuluna cavabdeh olan bölmə** | **Müştərinin Müraciətinin qeydiyyata alınmasına cavabdeh olan bölmə** |
| Bankın bölməsinə şəxsən müraciət | SvəMXŞ | SvəMXŞ |
| Şikayət və təkliflər qutusu | SKNŞ | MKKŞ |
| Poçt/kuryer rabitəsi xidməti | MKKŞ  Zal menecerləri /MXM/Filialın SvəMXŞ | MKKŞ |
| Ümumi elektron poçtu ünvanı, Bankın veb- saytı, internet-forumlar, sosial şəbəkələrdə Bankın rəsmi səhifələri, Bankla əlaqə üçün messencerlərin rəsmi əlaqə nömrələri, həmçinin onlayn Platformalar | MKKŞ/ƏM/RMXLŞ | ƏM  MKKŞ  RMXLŞ |
| Telefon rabitəsi kanalları (ƏM) | ƏM | MKKŞ, ƏM |
| ÖS | HÖƏMŞ | MKKŞ |
| ESÖS | ƏD-nin Əməliyyat fəaliyyətinə dəstək idarəsinin İB-yə dəstək şöbəsi (sonradan İBDŞ) | İBDŞ |

* 1. **Müştərinin Banka şəxsən müraciəti zamanı Müraciətlərin qeydiyyata alınması.**
     1. Müştərilərin Banka daxil olan Müraciətləri yalnız onlarda Müştərini birmənalı qaydada identifikasiya etmək üçün kifayət edən zəruri rekvizitlər olduqda, baxılmaq üçün qəbul edilir:
        1. Təşkilatın adı[[2]](#footnote-2) və hüquqi şəxsin ünvanı. Nümayəndə təşkilatın adından mütaciət etdikdə - nümayəndənin soyadı, adı, atasının adı və ünvanı - hüquqi şəxs olan müştərilər üçün;
        2. Qeydiyyat ünvanı və ya iş yeri göstərilməklə soyadı, adı, atasının adı (sonradan SAA) - fiziki şəxs olan müştərilər üçün;
        3. Müştərinin imza nümunələrində göstərilmiş imzası[[3]](#footnote-3);
        4. Müştərinin ən azı bir rekviziti (poçt ünvanı, əlaqə nömrələri, e-poçtu ünvanı).
     2. Müştərilərin Müraciətləri, 2.1.1-2.1.3-cü bəndlərdə və 2.1.1.3-cü bənddə göstərilən Müraciətlər istisna olmaqla, bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində sadalanan, Müştərini birmənalı qaydada identifikasiya etmək üçün kifayət edən zəruri rekvizitlərin olması şərti ilə sərbəst formatda tərtib edilir.
     3. Müştəri öz məlumatlarını (bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində sadalanan zəruri rekvizitlərdən ən azı birini) təqdim etmək istəmədikdə, MQƏ tərəfindən ona Müraciətinin Bank tərəfindən nəzərə alınacağı, lakin bu Müraciətin mahiyyəti üzrə tədbirlərin görülməsi Bankın mülahizəsinə əsasən mümkün olacağı barədə məlumat verilir, bu halda Bank Müştəri qarşısında Müraciətə cavab vermək öhdəliyi daşımır.
     4. Müştərinin Bankın bölməsində yerləşən şifahi müraciətini aldıqdan sonra, MQƏ Müştəriyə bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində göstərilən rekvizitləri mütləq şəkildə göstərməklə, Müraciəti yazılı şəkildə təqdim etməsini təklif etməlidir.
     5. Müştərinin Müraciəti MQƏ tərəfindən rəsmiləşdirildikdən sonra, mütləq qaydada:
        1. Müştərinin Müraciətinə onun qəbul edildiyini göstərən, qəbul tarixi və vaxtını göstərən möhür vurur, baş hərfləri göstərməklə imzalayır və daha sonra Müştəriyə Müraciətin surətini təqdim edir;
        2. bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş Müraciətə baxılması üçün standart müddət barədə Müştəriyə şifahi məlumat verir;
        3. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün növbəti addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir.
     6. Müştəri şikayəti rəsmiləşdirmək üçün Banka müraciət etdkdə, MQƏ və müvafiq bölmənin rəhbəri (MXMR/FD) mübahisəli vəziyyətin həlli üçün öz səlahiyyətləri daxilində bütün mümkün tədbirləri görməlidir.
     7. Şikayəti rəsmiləşdirmədən problemin həlli mümkünsüz olduğu halda, MQƏ:
        1. Müştəriyə (Əlavə 2 və 3-ə uyğun olaraq) doldurulması üçün müvafiq blank formasını təqdim edir;
        2. Müştəridən rəsmiləşdirilmiş Müraciəti qəbul edir;
        3. bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndinə uyğun olaraq Müraciəti təqdim edən şəxsi identifikasiya edir;
        4. Müraciətdə göstərilən məlumatların tamlığını (həmçinin mütləq doldurulmalı olan sahələri), mübahisəli vəziyyətini təsdiq edən əlavə edilmiş sənədlərin mövcudluğunu yoxlayır;
        5. Müraciətdə müvafiq qrafalarda qəbul haqqında ştamp, tarix, vəzifə, SAA və imzasını qoyur. Müraciətin qəbul edilməsi işarəsi ilə qoparılan hissəni əslindən (nöqtəli xətt ilə işarələnmiş) ayırır və Müştəriyə verir (Əlavə 3);
        6. onun baxılmasının mümkün müddətləri və nəticələrin əldə edilməsinin üsulları haqqında məlumat verir;
        7. Müştərinin Müraciətini MKKŞ-yə yönəldir.
        8. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə növbəti addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilib.
     8. Müraciət zamanı Müştərinin mübahisəli vəziyyəti, əməliyyatın aparılması faktını təsdiq edən sənədləri (qəbzlər, çeklər, kənar bankların hesablarından çıxarışlar və s.) olmadıqda, PİMMTŞƏ Müraciəti qəbul edir və qərar qəbul etməsi üçün Müştəri üçün hər hansı əlverişli üsulla sənədlərin (varsa) təqdim edilməsi barədə MQƏ-ni KEP vasitəsilə məlumatlandırır.
  2. **MKKŞ-yə daxil olan Müraciətlərin rəsmiləşdirilməsi.** 
     1. Müraciət MKKŞ tərəfindən qəbul edildikdə, MKKŞƏ Müraciətləri paylaşdırır, skan edir və Müştərinin Müraciətinin alındığı gündən sonrakı iş günündən gec olmayaraq KEP vasitəsilə Bankın bölmələrinə göndərir və Kargüzarlığın aparılması qaydasını tənzimləyən Bankın daxili sənədinə uyğun olaraq Müraciətin əslini müvafiq qovluğa tikir.
     2. Müştərinin şikayətin statusunu izləməsini təmin etmək üçün şikayətın emalı tarixini və mərhələsini vaxtında müvafiq portalda əks etdirir.
     3. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün əlavə addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir.
  3. **Müştərilərin telefon rabitəsi kanalları ilə daxil olan Müraciətlərinin qəbulu.**
     1. Müştəri ilə ünsoyyət zamanı Müştərinin Müraciətini qəbul edən ƏM əməkdaşı:
        1. Müştərinin Müraciətinin maksimal dərəcədə mümkün olan təfərrüatını (xidmətin göstərildiyi Bankın Satış Ofisinin adı, bank xidməti və ya məhsulunun adı, Müştəri ilə işi həyata keçirən Bank əməkdasının SAA, xidmətin göstərilmə tarixi və göstərilməsinin təxmini saatını və s.) təmin edir;
        2. bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndinə uyğun olaraq Müştərinin bütün tələb olunan rekvizitlərini aydınlaşdırır;
        3. Müştərinin Müraciətinə baxılması üçün bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş standart müddət haqqında Müştəriyə məlumat verir;
        4. Müştərinin Müraciətinin qısa təsvirini tərtib edir.
     2. MXM/filialın Müştərilərinin bütün Müraciətləri baxılmaq üçün surətində ƏİR, MXMR/FD, SŞİMXİR, SKNŞM VƏ ƏM-nin rəhbərliyini göstərməklə, KEP vasitəsilə MKKŞ-yə qeydiyyat üçün göndərilir;
     3. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün əlavə addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir;
     4. Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəri tərəfindən başqa üsul təklif edilmədiyi halda, Müştəri ilə sonrakı danışıqlar telefon vasitəsi ilə aparılır.
  4. **Məsafədən giriş yarada bilən elektron kanallar vasitəsilə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.**
     1. Müştəridən giriş yarada bilən elektron kanal (ESÖS) vasitəsilə məlumat daxil olduqda, MQƏ:
        1. mübahisəli vəziyyəti həll etmək üçün öz səlahiyyətləri daxilində bütün mümkün tədbirləri görür;
        2. yalnız problemin rəsmiləşdirmədən həlli mümkün olmadıqda, MQƏ, ESÖS sistemi vasitəsilə Müştəriyə cavab göndərməklə, bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş Müraciətə baxılması üçün standart müddət barədə Müştəriyə məlumat verir və Müştərinin Müraciətini qeydiyyatdan keçirmək və sonradan PİMMTŞ tərəfindən baxılması üçün MKKŞ-yə göndərir;
     2. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün əlavə addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir.
     3. Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəriyə başqa üsul təklif edilməyəcəkdə /seçilməyəcəksə, Müştəri ilə sonrakı danışıqlar telefonla aparılır.
  5. **Ödəniş sistemləri vasitəsi ilə daxil olan Müraciətlərin qəbulu.**
     1. Bankın ÖS vasitəsilə daxil olmuş Müraciətlərin qəbulu və sonrakı işlənməsi qaydası, Bankın ÖS vasitəsilə yazışmaların qəbulu və göndərilməsi üçün mövcud Qaydalara uyğun müəyyən edilir və həyata keçirilir.
  6. **Müştərilərin Bankın Şikayət və təkliflər qutusuna daxil olan Müraciətlərinin qəbulu.** 
     1. Hər həftə Bakı şəh. və Abşeron ərazisində yerləşən filiallarda və ayda iki dəfə regional filiallarda, SKNŞƏ Bankın MXM/Filiallarında yerləşən Şikayət və təkliflər qutusunu açır və daha sonra:
        1. Müraciətlərdə bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində qeyd edilən zəruri rekvizitlərin olub-olmamasının yoxlayır. Zəruri rekvizitlər olmadığı halda, Müraciət sonrakı icraya qəbul edilmir. Müştərilərin anonim Müraciətlərinə Bank tərəfindən baxılmır.
        2. Düzgün rəsmiləşdirilmiş Müraciətləri MKKŞ-ə göndərir;
        3. Şikayət və təkliflər qutusu vasitəsilə daxil olan Müraciətlərə baxılması üçün sonrakı addımlar, MKKŞ vasitəsilə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu qaydası ilə eyni şəkildə həyata keçirilir.
        4. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə sonrakı addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəsilində təsvir edilir.
  7. **Bankın korporativ elektron poçtu ünvanına və sosial şəbəkələrdəki rəsmi səhifələrinə, eləcə də Bankın veb-saytında xüsusi formadan istifadə etməklə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.** 
     1. Bankın KEP ünvanına gələn və ya Bankın veb-saytında xüsusi formadan istifadə etməklə rəsmiləşdirilən, Bankın sosial şəbəkələrdəki rəsmi səhifələrinə, messencerlərin rəsmi əlaqə nömrələrinə, o cümlədən onlayn platformalara daxil olan Müştərilərin Müraciətlərinin monitorinqi müvafiq olaraq Bankın MKKŞ/ƏM/RMXLŞ-nin məsul əməkdaşları tərəfindən həyata keçirilir.
  8. **Bankın sosial şəbəkələrdəki rəsmi səhifəsinə, Bankla əlaqə saxlamaq üçün messencerlərin rəsmi əlaqə nömrələrinə, o cümlədən onlayn platformalara Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.**
     1. Müştərilərin Müraciətlərinin monitorinqi gündəlik həyata keçirilir. İş günü ərzində ƏM-nin əməkdaşları Müraciətlərin qəbulu üçün sosial şəbəkələrdə Bankın e-poçt/sayt/səhifələrini və s. yoxlayır, daha sonra:
        1. Bankın internet saytı/sosial şəbəkələrdəki səhifələri vasitəsilə Müraciətləri qəbul edərkən ƏM-nin əməkdaşları Müraciətlərdə bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində göstərilən zəruri rekvizitlərin olub-olmamasını yoxlayırlar.
           1. Zəruri rekvizitlər olmadıqda, onlardan Müştərini birmənalı şəkildə identifikasiya etmək üçün məlumatlar təqdim etmələri xahiş olunur.
     2. Bu Qaydaların 3.10.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş monitorinqin aparıldığı gün bütün düzgün doldurulmuş Müştərilərin Müraciətləri surətində ƏİR, MXMR/FD, SKNŞM və ƏM-nin rəisini göstərməklə, KEP vasitəsilə MKKŞ-nin əməkdaşına göndərilir.
     3. Zəruri rekvizitlər olmadıqda, ƏM-nin əməkdaşı Müştərilərin anonim Müraciətlərinə Bank tərəfindən baxılmaması barədə bildirişlə birlikdə çatışmayan rekvizitləri təqdim etmək üçün Müraciəti göndərən şəxsə sorğu göndərir.
     4. Müştərinin Müraciətinin qeydiyyata alındığı gün, Müştəri cavab göndərilməsinin digər üsulunu təklif etmədikdə, ƏM-nin əməkdaşı Müştəriyə bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş Müştərilərin Müraciətlərinə baxılması üçün standart müddət barədə onun elektron poştunun ünvanına məlumat göndərir.
     5. Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəriyə başqa üsul təklif edilmədikdə/seçilmədikdə, Müştəri ilə sonrakı yazışmalar elektron poçtu vasitəsilə aparılır.
  9. Bankın korporativ elektron poçt ünvanına daxil olan Müraciətlərin qəbulu MKKŞ vasitəsilə Müştəri Müraciətlərinin qəbulu qaydası ilə eyni şəkildə MKKŞ-nin əməkdaşları tərəfindən həyata keçirilir.
  10. **ÖS çərçivəsində ödəniş kartı əməliyyatlarının mübahisələndirilməsi ilə bağlı Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu Müraciətin rəsmiləşdirilməsi zamanı mövcud prosessinq mərkəzinin ödəniş sisteminin Qaydalarına uyğun olaraq həyata keçirilir.**
  11. **MXM/Filialların kassalarında qiymətlilərlə aparılan əməliyyatlarla bağlı Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu:** 
      1. MXM/Filialların kassasından qəbul edilmiş qiymətlilərin (Bankın aktivləri və ya Müştərinin Bank qarşısında öhdəliklərinin təminatı olan) uyğunsuzluğu barədə Müraciətlər yalnız kassa əməliyyatlarının aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədə uyğun olaraq, GQMŞ-nin əməkdaşının iştirakı ilə əməliyyat kassasından aralanmadan, qiymətlilər alındığı zaman alan şəxs tərəfindən yoxlanılmışsa, baxılmaq üçün qəbul edilir.
      2. Qəbul edilmiş qiymətlilərdə (Bankın aktivləri və ya Müştərinin Bank qarşısında öhdəliklərinin təminatı olan) artıqlıq/çatışmazlıq aşkar edildikdə və ya bununla bağlıdigər şikayətlər olduqda, GQMŞ əməkdaşı TİR-nə mövcud vəziyyətlə əlaqədar Aktın (Əlavə 6) tərtibində iştirak etmək üçün məsul əməkdaşın təyin edilməsinin zəruriliyi barədə məlumat verir.
      3. MXM/Filialların kassasından qəbul edilmiş qiymətlilərin uyğunsuzluğu (Fərdi Bank Seyfləri (sonradan FBS) açıldıqdan sonra) ilə bağlı Müraciətlər yalnız FD/MXMR-nin iştirakı ilə, açılmış FBS-nin qiymətlilərinin inventar aktı formasında olan əlavə ilə bilikdə baxılmaq üçün qəbul edilir.
      4. Müştərinin Müraciəti, bu Qaydaların 3.2-ci bəndinə uyğun olaraq, qiymətlilərin və uyğunsuzluqların ətraflı təsvirini əks etdirən Akt (Əlavə 6) şəklində əlavə ilə tərtib edilir. Müraciət və Akt Müştəri, SvəMXŞƏ, MXMR/FD, GQMŞ və Tİ-nin məsul əməkdaşının iştirakı ilə tərtib edilir.

## Müraciətlərin qəbulu kanalından asılı olaraq Şikayətlərin qəbulu və baxılmasının xüsusiyyətləri.

* + 1. Bu Qaydaların 2.1.4-2.1.7-ci bəndlərində göstərilən kanallar vasitəsilə qəbul edilən Şikayətə yalnız identifikasiya üçün Müştərinin təqdim etdiyi kifayət qədər məlumat olduqda baxıla bilər (bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndinə uyğun olaraq).
  1. **Müştərilərin Müraciətlərini qəbul etməkdən və onlara baxılmaqdan imtinanın meyarları.**
     1. Müştərilərin Banka daxil olan bütün müraciətləri, aşağıdakılar istisna olmaqla, peşəkar cavab tələb edir:
        1. Bankın işgüzar nüfuzunu və/və ya əməkdaşlarının şərəf və ləyaqətini tapdalayan nalayiq və ya təhqiramiz ifadələrdən ibarət Müraciətlər, təxribat xarakterli məlumatlardan ibarət mesajlar;
        2. Şirkətin adı/Müştərinin SAA oxunmayan şəkildə yazılmışdır, Müraciətin məzmunu Müraciəti təqdim edən şəxsin birmənalı şəkildə identifikasiya etməyə imkan vermir;
        3. Reklam xarakterli və ya Bankın işi ilə bağlı olmayan digər Müraciətlər;
        4. Müştərilərin Banka Müraciətlərinin qəbulu kanalı elan edilmiş ünvanlar istisna olmaqla, Bankın əməkdaşlarının elektron poçtu ünvanına daxil olan Müraciətlər (Əlavə 1)[[4]](#footnote-4);
     2. Bankın müəyyən əməkdaşının işi ilə bağlı müsbət rəyi əks etdirən Müraciətlər mütləq şəkildə cavablandırma tələb etmir və baxılmaq üçün SKNŞ-yə göndərilir.
     3. Eyni xarakterli müraciətlərdə bir Müştəriyə il ərzində üç cavab təqdim edildikdən sonra Bank tərəfindən cavabların hazırlanması və müraciətlərə baxılması dayandırılır. Eyni zamanda, Müraciətin tənzimlənməsi üçün təkliflər təqdim etməklə, TSS-nin təyin edtdiyi SƏ qrupu tərəfindən Müştəri ilə görüş təşkil edilə bilər.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMA PROSESINDƏ İŞTİRAK EDƏN BÖLMƏLƏRİN SİYAHISI VƏ ONLAR ARASINDA VƏZİFƏLƏRİN BÖLGÜSÜ

4.1. Müştərinin Müraciətinin xarakterindən, həmçinin cavabın hazırlanması üçün tələb olan işdən asılı olaraq, Bankda Müştərilərin Müraciətləri ilə iş üzrə bir neçə məsuliyyət zonası ayırd edilir (Cədvəl 2 – Səlahiyyətlər matrisi).

**Cədvəl 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Struktur bölmənin adı** | **Struktur bölmənin Müştərilərin Müraciətlərinə baxılmasında iştirakla əlaqədar meydana çıxan funksiyaları** |
| 1 | MUHİ | Müştərilərin vergitutma və uçot məsələlərinə dair Müraciətlərinə baxılmasına məsul bölmələrin sorğuları üzrə ekspert rəylərinin təqdim edilməsi. |
| 2 | XƏŞ | * + - 1. Müştərilərin şikayətləri üzrə biznes qərarlarının, o cümlədən araşdırmaların nəticələrinə əsasən əsassızlığı aşkar edilən əsassız müraciətlər üzrə qərarların qəbulu;       2. Təsdiq edilmiş banklararası sazişin parametrlərinin dəyişilməsilə bağlı Müştəri Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu;       3. Bankın məhsulları üzrə güzəştli şərtlərin təqdim edilməsi ilə bağlı Müştəri olan bankların sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 3 | ƏM | 1. Müraciətin qeydiyyata alındığı günün ardınca gələn bir iş günündən gec olmayaraq Ərizələrin qeydiyyat üçün məsul bölməyə göndərilməsi;  2. Bankdan telefon vasitəsilə cavabların təqdim edilməsi. |
| 4 | PİMMTŞ | * + - 1. Sorğu əsasında operativ saxlancda olan sənədlərin təqdim edilməsi;       2. Müştərilərin Müraciətləri və səlahiyyətli dövlət orqanlarının (o cümlədən nəzarət orqanlarının) müştəri bazası və Müştərilərin Müraciətlərinə baxılması ilə bağlı sorğularına baxılması;       3. Araşdırmaların aparılması, Müştərilərin Müraciətlərinə cavabların hazırlanması (o cümlədən dələduzluq nəticəsində yaranan Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə);       4. Müştərilərin Şikayətləri üzrə Qərar layihələrinin və cavabların hazırlanması.       5. Müştərilərin Müraciətlərinə cavabların hazırlanması.       6. Müştəri bazası və Müştərilərin Müraciətlərinə baxılması ilə bağlı səlahiyyətli dövlət orqanlarının (o cümlədən nəzarət orqanlarının) sorğularına cavabların hazırlanması;       7. Müştərilərin Şikayətlərinə və əsassız Müraciətlərinə baxılması.       8. Müştərilərin, baxılmasına məsul bölmələrin qərarları əsasında ödənişi daha əvvəl həyata keçirilmiş əsassız müraciətlərinə, Şikayətlərinə baxılması ilə bağlı səlahiyyətli dövlət orqanlarının (o cümlədən nəzarət orqanlarının) sorğularına cavabların hazırlanması.       9. Müraciətlərlə bağlı məsul/tələb olunan bölmələrin rəsmi görüşlərə cəlb edilməsi.   \*Bu Qaydaların 6-cı Fəslində göstərilən digər bölmələrin səlahiyyətlərinə aid edilən Müraciətlər istisna olmaqla. |
| 5 | Əİ[[5]](#footnote-5) | 1. Plastik kartlar üzrə əməliyyatlar və PKİ-nin funksionalında göstərilmiş əməliyyatlar istisna olmaqla, aktiv və passiv əməliyyatlara dair Müştərilərin şikayətləri üzrə kompensasiya edilməli olan pul vəsaitlərinin məbləğlərinin hesablanması; 2. Plastik kartlar və PKİ-nin funksionalında göstərilmiş əməliyyatlar üzrə üzrə ödənişlər istisna olmaqla, aktiv və passiv əməliyyatlara dair Müraciətlərin baxılmasına məsul olan bölmələrin qərarlarının icrası; 3. Qanunsuz tutulmuş komissiyaların Müştərilərin cari hesablarına qaytarılması; 4. Müştərilərin Müraciətlərinə baxılmasına məsul bölmələrin qərarlarının icrası; 5. Məsul Şöbənin səlahiyyətinə aid olan mübahisəli hallar üzrə zəruri məlumatların/sənədlərin, ekspert rəylərinin təqdim edilməsi; 6. Bankın kassa fəaliyyəti ilə bağlı mübahisəli hallara dair zəruri məlumatların/sənədlərin, ekspert rəylərinin təqdim edilməsi; 7. Bankın bankomatlarında aparılmış əməliyyatlar üzrə Müştərilərin şikayətlərinə baxılması, həmçinin nağd pulun qəbulu (mübahisəli tranzaksiyalar üzrə Müştərilərin şikayətləri istisna olmaqla) funksiyasıyla və Bankın bankomatlarının nasaz işi ilə bağlı baş verən nəticələrin nizama salınması; 8. Müştərilərin pul nişanlarının ekspertizası ilə bağlı Müraciətlərinə baxılması. |
| 6 | MKKŞ | 1. Müraciətlərin, qeydiyyata alındığı günün ardınca gələn bir iş günündən gec olmayaraq baxılması üçün məsul bölmələrə göndərilməsi.  2. Müştərilərin sorğularına və Müştərilərin müraciətləri ilə bağlı sorğulara Bankın cavablarının göndərilməsi |
| 7 | Tİ | Tİ-nin səlahiyyətinə daxil olan məsələlər üzrə Müraciətlərin baxılmasına məsul olan bölmənin sorğusu üzrə araşdırmanın aparılması və ekspert rəyinin təqdim edilməsi. |
| 8 | İTİ | 1. Müraciətlərə baxılmasına məsul olan bölmənin sorğusu əsasında bank məhsulları və proseslərinə texniki dəstək məsələləri üzrə ekspert rəylərinin təqdim edilməsi. 2. Texniki imkan və Bankda istifadə edilən İT sistemlərinin mövcud arxitekturasına uyğunluq olduğu halda, Bankın sistemlərində mübahisəli halların səbəblərinin/nəticələrinin texniki nizamlanması. |
| 9 | MXM/Filiallar | 1. Müştərilərin Müraciətlərinin baxılmasına məsul olan bölmələrin sorğuları üzrə mübahisəli halların yaranması faktı üzrə sənədlərin, izahatların təqdim edilməsi; 2. Müştərilərin Müraciətlərinə baxılmasına məsul olan bölmələrin qərarlarının icrası; 3. Müştərilərin birbaşa MXM/Filiala daxil olmuş Müraciətlərinə cavabların təqdim edilməsi, yəni:    1. Müştərinin hesabından çıxarışlar;    2. Dövlət və digər orqanlara təqdim etmək üçün Müştərinin hesabının vəziyyəti haqqında arayışlar;    3. Gömrük orqanlarına təqdim etmək üçün Müştərilər tərəfindən nağd vəsaitlərin alqı-satqısı haqqında arayışlar;    4. Müştərinin kredit borcunun olmaması haqqında arayışlar;    5. Məlumatların, göndərilmiş/alınmış, təcili pul köçürmələri sistemləri vasitəsilə göndərilmiş ödənişlərin dəqiqləşdirilməsi üzrə sorğularla bağlı Müştərinin Müraciətləri ilə iş. 4. Müraciətə baxılmanın nəticələrinə dair qəbul edilmiş qərarlar haqqında Müştərilərin məlumatlandırılması. |
| 10 | PKİ | 1. Beynəlxalq ÖS Qaydaları ilə müəyyən edilmiş Disput tsikli çərçivəsində Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə araşdırmaların aparılmasında iştirak etmək (Disput tsiklinin başlanılmasının məqsədyönlüyü/imkanın olmaması haqqında qərar qəbulu, onun bütün mərhələ və yekunlarının aparılması daxil olmaqla); 2. ATM-lərin nasaz işi ilə bağlı araşdırmaların aparılması; 3. Disput tsiklinin nəticələri üzrə pul vəsaitlərinin mədaxili; 4. Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə PİMMTŞ-yə araşdırmanın nəticələrinin təqdim edilməsi (Disput tsiklinin nəticələri üzrə, o cümlədən onun başlanılmasının məqsədəuyğunsuzluğu barədə informasiyanın); 5. Kartlara xidmətlə bağlı Müştərilərin şikayətləri üçün məsul olan bölmələrin sorğuları üzrə sənədlərin və ekspert rəylərinin təqdim edilməsi; 6. Plastik kartlara pul vəsaitlərinin mədaxili/kompensasiyası üzrə, o cümlədən dələduzluq əməliyyatları üzrə şikayətlərə baxılmasına məsul olan bölmələrin qərarlarının icrası; 7. Baxılma nəticəsində vəsaitlərin sonradan əsas kart hesabına mədaxil edilməsi ilə müşayiət olunan əməliyyatların uğurlu mübahisələndirilməsi, tutub saxlanılmaların blokdan çıxarılması və ya reversal daxilolmaların və faizlərin, cərimə sanksiyaları və Banka olan digər borcların ödənilməsinin və yazılı cavabın verilməsinin tələb olunmadığı müsbət qərarların qəbulu ilə nəticələnən şikayətlərin bağlanması; 8. Müştərilərin plastik kartlara dair şikayətləri üzrə kompensasiya edilməli olan pul vəsaitlərinin hesablanması. |
| 11 | SŞİMXİ | * 1. SŞİMXİ-nin səlahiyyətlərinə aid məsələlər üzrə Müraciətlərə baxılmasına məsul olan bölmənin sorğusu üzrə araşdırmanın aparılması və ekspert rəyinin təqdim edilməsi, yəni:  1. Müştərilərə xidmət standartları və onların icrasına nəzarət; 2. Ofisə xidmət standartları və onların icrasına nəzarət; 3. SvəMXŞ əməkdaşlarının məhsullara dair biliklərinin olması; 4. Bank tərəfindən göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üzrə təkliflər, xidmət və servisin standartlarının yüksəldilməsi. 5. Pərakəndə biznesin Müştərilərinin Müraciətləri üzrə (pərakəndə biznesin problemli borcları (sonradan PB) istisna olmaqla), o cümlədən araşdırmanın nəticələrinə əsasən əsassızlığı müəyyən edilən əsassız müraciətlər üzrə biznes qərarlarının qəbulu; 6. Bankın səlahiyyətli orqanının müvafiq qərarına uyğun olaraq, pərakəndə biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit əqlərinin parametrlərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu; 7. Bankın səlahiyyətli orqanının müvafiq qərarına uyğun olaraq, Bankın məhsulları üzrə güzəştli şərtlərin təqdim edilməsi ilə bağlı Müştərilərin sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 12 | OKBİİ | 1. Korporativ biznesin müştərilərinin (PB statusu istisna olmaqla) şikayətləri üzrə, o cümlədən araşdırmanın nəticələrinə əsasən əsassızlığı müəyyən edilən əsassız müraciətlər üzrə biznes qərarlarının qəbulu; 2. Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/ səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq təsdiq edilmiş kredit əqlərinin parametrlərinin/korporativ biznesin məhsulları üzrə hesablaşma-kassa xidmətinin fərdi tariflərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu; 3. Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq, güzəştli şərtlər daxil olmaqla, şərtlərin verilməsi ilə bağlı, habelə Bankın məhsulları üzrə hesablaşma-kassa xidməti tarifləri ilə əlaqədar Müştərilərin sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 13 | PBPAİİ | 1. Pərakəndə biznesin PB olan Müştərilərinin Şikayətləri üzrə, o cümlədən araşdırmanın nəticələri üzrə əsassızlığı aydınlaşdırılan əsassız müraciətlər üzrə biznes qərarlarının qəbulu; 2. Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq, pərakəndə biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit əqdlərinin parametrlərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı pərakəndə biznesin PB olan Müştərilərinin Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu; 3. Pərakəndə biznesin PB olan Müştərilərinin sorğularına baxılması və Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq cavabların hazırlanması. |
| 14 | KBPAİİ | 1. Korporativ biznesin Müştərilərinin (PB statusu olan) şikayətləri üzrə biznes qərarlarının, o cümlədən araşdırmaların nəticələrinə əsasən əsassızlığı aydınlaşdırılan əsassız müraciətlər üzrə qərarların qəbulu; 2. Bankın kreditin verilməsi üzrə səlahiyyətli orqanı/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq korporativ biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit əqdlərinin parametrlərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı korporativ biznesin Müştərilərinin (PB statusu olan) Müraciətlərinə dair qərarların qəbulu; 3. Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/ səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq, korporativ biznesin Müştərilərinin (PB statusu olan) sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 15 | Hİ | 1. Müştərilərin Müraciətlərində göstərilən tələblərin qanuniliyi ilə bağlı ekspert rəylərinin (istənilən formada), müqavilələrin şərtlərinin, AR Qanunvericiliyinin və yaranan hüquqi risklərin şərhinə dair rəylərin (istənilən formada) təqdim edilməsi. 2. Bu Qaydalarda nəzərdə tutulmuş hallarda Müştərilərin şikayətləri üzrə verilən qərarların və cavabların razılaşdırılması. 3. Mübahisəli halların həlli və qarşısının alınması məqsədilə əlavə razılaşmaların və digər sənədlərin hazırlanmasında iştirak. |
| 16 | SKNŞ | Aşağıdakılar üzrə SKNŞ-nin səlahiyyətlərinə aid olan məsələlərlə bağlı Müraciətlərə baxılmasına məsul olan bölmənin sorğusu üzrə ekspert rəyinin təqdim edilməsi:  1. Müştərilərə xidmət standartları və onların icrasına nəzarət;  2. Ofisə xidmət standartları və onların icrasına nəzarət;  3. SvəMXŞ əməkdaşlarının məhsullara dair bilikləri;  4. Bank tərəfindən göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması, xidmət standartlarının yüksəldilməsinə dair təkliflər. |

4.2. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq məqsədilə SƏ MXM/Filialın əməkdaşlarından və digər struktur bölmələrinin əməkdaşlarından baxılan Müraciətin mahiyyətinə dair zəruri məlumatları sorğulaya və əldə edə bilər.

4.3. Baxılmaq üçün Bankın struktur bölməsinə göndərilmiş Müştəri Müraciətlərinin təhlili işinə, habelə Cədvəl 2-yə əsasən digər struktur bölmələrlə əlaqələrə məsul olan şəxs, Cədvəl 2-yə uyğun olaraq Müraciətlərə baxılmasına məsul olan struktur bölmənin müdiridir.

4.4. Banka Müraciəti təqdim edən Müştərilərin identifikasiyasının aparılmasının təmin olunmasına məsul olan şəxslər MQƏ-dir.

# MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMANIN PRİNSİPLƏRİ

* 1. Müraciətə baxılma prosesində MƏ dosye toplayır. Dosye sənədlərin elektron surətləri və/və ya əsli şəklidə toplanır. Əlavə araşdırma tələb etməyən və Cədvəl 2-yə uyğun olaraq MXM/Filialların səlahiyyətinə aid olan Müraciətlər istisna təkil edir.
  2. Müraciətə baxılmanın nəticələri şikayətlər (əsaslı və əsassız) və digər əsaslandırılmış Müraciətlər üzrə görülmüş tədbirlər barədə zəruri qeyd ilə PİMMTŞ tərəfindən Uçot Reyestrində (Əlavə 5) yerləşdirilir.
  3. Müraciətin SƏ-nin işinə qəbulu müddəti Müraciətin qeydiyyata alındığı tarixdən etibarən 1 (bir) iş günündən artıq ola bilməz.
  4. Müraciət təhlil olunarkən SƏ Müraciətin bu Qaydaların 3-cü Fəslində nəzərdə tutulmuş tələblərə cavab verdiyini yoxlamalıdır. Uyğunsuzluq aşkar edildikdə, SƏ Cədvəl 1-ə uyğun olaraq, aşkar edilmiş çatışmazlıqları aradan qaldırmaq üçün yanlış rəsmiləşdirilmiş Müraciəti MQƏ-yə qaytarır və yol verilmiş nöqsanların zəruri düzəlişi ilə onun yenidən daxil olunmasına nəzarət edir.
  5. Bu Qaydaların tələblərini pozmaqla Müraciəti qəbul etmiş MQƏ, SƏ-dən müvafiq məlumatı aldığı günün ardınca gələn iş günündən gec olmayaraq yol verilmiş nöqsanların aradan qaldırılması üzrə tədbirləri həyata keçirməlidir.
  6. Aşkar olunmuş nöqsanların aradan qaldırılması barədə 2 iş günü ərzində məlumat almadıqda, SƏ bu barədə öz kuratoru və MQƏ-nin kuratoru qarşısında Müraciətin baxılmadan bağlanmasının məqsədəuyğunluğu haqqında məsələ qaldıra bilən özünün bilavasitə rəhbərinə məlumat verir.
  7. Yanlış rəsmiləşdirmə səbəbindən bağlanmış Müraciətlər haqqında məlumat SƏ tərəfindən SKNŞ-yə aylıq əsasda təqdim edilir.
  8. Müraciət yazılı şəkildə rəsmiləşdirildikdən sonra Müraciətlərə baxılma ilə bağlı məsələlər üzrə Müştərilərlə əlaqə yalnız PİMMTŞ-nin əməkdaşları tərəfindən və ya PİMMTŞƏ və SKNŞƏ-nin mütləq şəkildə iştirakı ilə keçirilən görüşlərdə həyata keçirilir. Müraciətləri qəbul edən şöbələrin əməkdaşları ilə Müştərilər arasında birbaşa təmasların olması, habelə PİMMTŞ əməkdaşlarının iştirakı olmadan Müraciətlə bağlı məsələlərin müzakirəsi qadağandır.
  9. **Şikayətlərə baxılmanın xüsusiyyətləri.** 
     1. Araşdırmanın aparılması, Şikayətlə bağlı işin mərhələlərindən keçmə Uçot reyestrində Müraciətə baxılma statusunun dəyişdirilməsi yolu ilə PİMMTŞ əməkdaşı tərəfindən təsbit edilməlidir (Əlavə 5).
     2. Daxil olmuş şikayətlər əsasında fəaliyyətindən və ya fəaliyyətsizliyindən şikayət edilmiş şəxslər araşdırmada iştirak etməməlidir.
     3. Araşdırmanın məqsədi Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin və/və ya AR Qanunvericiliyinin pozulması faktının olması və ya pozulması faktının olmaması, habelə Müştərilər tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmasında Bankın əməkdaşlarının təqsirinin olub-olmamasına dair təkzibolunmaz sənədli sübutların müəyyən olunmasıdır.
     4. Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin və/və ya AR Qanunvericiliyinin pozulması və ya pozulmaması faktının müəyyən edilməsi, habelə Bankın əməkdaşlarının Müştəri tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmasında təqsirinin olub-olmamasının müəyyən edilməsi Müraciət üzrə aparılan araşdırma nəticəsində həyata keçirilir və sənədləşdirilməlidir (yəni izahatlar, ekspert rəyləri, çıxarışlar və s. ilə təsdiq edilməlidir).
     5. Müştərinin Bankın əməkdaşının təqsiri üzündən yaranmış şikayətinə baxılarkən, PİMMTŞ mübahisəli vəziyyətin yaranmasında təqsiri olan əməkdaş tərəfindən imzalanan, Şöbə müdiri səviyyəsindən aşağı olmayan rəhbərin (varsa) dərkənarı ilə izahatını tələb edir və mübahisəli vəziyyətə dair rəy hazırlayır (4 saylı Əlavə).
     6. Araşdırma zamanı əməliyyat/tənzimləyici (komplayens) risklərinin yaranmasını göstərən faktlar müəyyən edildikdə, PİMMTŞƏ əməliyyat/tənzimləyici (komplayens) riski daşıyan hadisələr haqqında məlumatların toplanması qaydası haqqında Təlimata uyğun olaraq fəaliyyət göstərir. Əlavə olaraq, araşdırma zamanı AR Qanunvericiliyinin və AR MB-nin normativ-hüquqi aktlarının tələblərinin pozulmasını göstərən faktlar aşkar edildikdə, PİMMTŞƏ müəyyən edilmiş pozuntular barədə KEP vasitəsilə DAX və ƏDD-ə, dələduzluq hərəkətlərini göstərən faktlar aşkar edildikdə isə, həmçinin Tİ, Əİ, SŞİMXİ, PY/TMMvəKŞ, SKNŞ-nin rəhbərlərinə məlumat verir.
     7. Müştərilərin tənzimləyici riski daşıyan hadisələrə dair Müraciətlərinə cavablar tənzimləyici riski hadisələrinin təsnifatı alqoritminə (Əlavə 7) uyğun olaraq, KEP vasitəsilə PY/TMMvəKŞ-yə razılaşdırmaq üçün göndərilir. PY/TMMvəKŞ 2 (iki) iş günü ərzində razılaşdırmanı KEP vasitəsilə təqdim etməlidir. Göstərilən müddət ərzində razılaşdırma olmadıqda, cavab PY/TMMvəKŞ tərəfindən razılaşdırılmış hesab olunur. Şərhlər olduqda, Müraciətə PY/TMMvəKŞ tərəfindən baxılması üçün ümumi müddət 2 (iki) iş günündən çox olmamalıdır.
     8. Şikayətə baxılarkən və ona dair araşdırma aparılarkən mümkün dələduzluq hərəkətlərini göstərən faktlar müəyyən edildikdə, SƏ bu faktlar barədə Bankın Tİ, Rİ, DAX, Əİ, SŞİMXİ, PY/TMMvəKŞ, SKNŞ və ƏFD kimi bölmələrinin qeydiyyatdan keçdiyi Bankın “qaynarxett@vtb.az” elektron poçt qutusu vasitəsilə məlumat verməlidir.
     9. Mübahisəli vəziyyətin obyektiv təhlilini aparmaq üçün PİMMTŞƏ zəruri hallarda mübahisəli vəziyyət faktını və hallarını təsdiq edən ekspert rəylərini, sənədləri, habelə ABİS-dən məlumatları tələb edir. Tələb ƏİR-nin dərkənarı ilə xidməti məktub şəklində, həmçinin məlumatı alanların surətində ƏİR, SKNŞM-ni göstərməklə, KEP-də mesal şəklində tərtib edilə bilər.
     10. Sorğunu almış struktur bölmə öz səlahiyyətləri daxilində sorğunun alındığı günün ardınca gələn iş günündən gec olmayaraq zəruri məlumatları təqdim etməlidir[[6]](#footnote-6).
     11. Kənar təşkilatlara müraciət etmək zərurəti yaranarsa, kənar təşkilatdan cavab almaq üçün tələb olunan vaxt nəzərə alınmaqla, sorğu üzrə məlumatın təqdim edilmə müddəti uzadıla bilər. PİMMTŞ-in ünvanına göndərilən, xidməti məktub şəklində, habelə KEP-də mesaj şəklində tərtib edilmiş cavablar qərar qəbulu üçün əsasdır.
     12. PİMMTŞ-in sorğusu üzrə ekspert rəyinin mətnində və məlumatı təqdim edən bölmənin cavabında ikili şərhlər, birmənalı olmayan və qeyri-müəyyən ifadələr olmamalıdır. Rəy qoyulan suala birbaşa cavab verməli və faktlara, AR Qanunvericiliyinin normalarına, Bankın normativ sənədlərinə istinadlardan ibarət olmalıdır.
     13. Ekspert rəyini hazırlayan bölmənin rəhbəri aşağıdakılara cavabdehdir:
         1. ekspert rəyinin etibarlılığına;
         2. onun tam olmasına və vaxtında təqdim edilməsinə.
     14. PİMMTŞ-nin əməkdaşları toplanmış məlumatların tam olmasına və Müraciət üzrə qərarlar qəbul etmək üçün zəruri olan ekspert rəylərinin mövcudluğuna görə məsuliyyət daşıyırlar.
  10. **ATM-in nasazlığı ilə bağlı şikayətlərə baxılmasının xüsusiyyətləri.**
      1. Pul vəsaitinin ödənilməsi barədə qərar bankomatdan inkasso sənədləri, jurnal və fotomateriallar (tələb olunarsa) əsasında, habelə ATM-dən nağd pul vəsaitlərinin mədaxili və məxarici əməliyyatları üzrə götürülən aşağıdakı məlumatlar əsasında qəbul edilir:
         1. Prosessinq sistemində Müştərinin əməliyyatı (mədaxil) Rejected statusu (Posting Status) ilə, əməliyyata izin vermə (Is Auth) isə fin statusu, yəni əməliyyatın uğurla başa çatmadığı əməliyyat tipi ilə əks olunur;
         2. Prosessinq sistemində Müştərinin əməliyyatı (məxaric) üzrə avtorizasiya sorğusuna cavab uğurlu kimi əks olunur;
         3. Müştərinin əməliyyatının aparıldığı an ATM-də Time out passed mesajının əks olunması ilə qurğunun texniki nasazlığı qeydə alınıb.

# MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİNƏ CAVABIN HAZIRLANMASI

* 1. Müraciətlərə baxılmanın nəticələri ilə bağlı Müştərilərə verilən cavablar BSŞ tərəfindən imzalanır.
  2. Müraciətinə baxılmasının nəticələri haqqında Müştəriyə verilən cavabda Müştərinin əsas gətirdiyi hər bir dəlilə əsaslandırılmış məlumat olmalıdır. Müştərinin Müraciətində göstərilən faktlar təsdiqini tapdıqda, cavabda onlar üzrə hansı tədbirlərin görüldüyü göstərilməlidir.
  3. Cavabın keyfiyyət meyarları:
     1. cavab əsaslandırılmalı və Bankın mövqeyini izah etməlidir;
     2. cavab münaqişəli vəziyyətin qarşısının alınmasına/tənzimlənməsinə yönəldilməlidir;
     3. cavab müsbət mövqeyi ifadə etməlidir;
     4. cavab vəziyyətin tənzimlənməsi üçün Bankın konstruktiv təkliflərini əks etdirməlidir;
     5. cavab qısa və məntiqli olmalıdır.
  4. Müştəri Bankın Müraciətə verdiyi cavabla razılaşmadıqda, ona hüquqları, o cümlədən AR MB-yə və məhkəmələrə müraciət etmək hüququ ilə bağlı yazılı şəkildə məlumat verilir.
  5. Müştəriyə, ona Bank tərəfindən dəymiş zərərin ödənilməsi üçün atılacaq addımlar, təklif olunan kompensasiyanın məbləği, müddəti, hesablama metodu, habelə Müştərinin kompensasiyanın qəbulu və ya ondan imtinası barədə yazılı şəkildə dəqiq və aydın məlumat verilir.
  6. Müştərinin 10 (on) iş günü müddətində təklif olunan kompensasiyanı qəbul/imtina etməsi barədə qərar qəbul etmək hüququ vardır.
  7. Bank tərəfindən Müraciətə şərhlərin təqdim edilməsindən və ya kompensasiyanın verilməsindən imtina edildiyi halda, o cümlədən kompensasiyanın məbləği Müştərinin tələb etdiyi məbləğdən aşağı olduqda, Müştəriyə imtinanın səbəbləri, o cümlədən öz hüquqları barədə yazılı şəkildə məlumat verilir.
  8. SƏ, Müştərinin Müraciətini aldıqda:
     1. Müştərinin Müraciətinin üzərində icraya qəbul haqqında ştamp və imza qoyur;
     2. əgər Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması Cədvəl 2-yə əsasən onun səlahiyyətləri daxilindədirsə və Bankın digər struktur bölmələrinə müraciəti tələb etmirsə, SƏ vəziyyətin nizama salınması üzrə bütün zəruri tədbirləri görür və/və ya cavabı hazırlayır, daha sonra:
        1. cavabın kağız daşıyıcıda hazırlanması tələb olunduqda – sənədi imzalanması üçün struktur bölmənin rəhbərinə təqdim edir və bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə uyğun olaraq sənədin sonrakı yönəldilməsini təmin edir;
        2. cavabın elektron mesaj formatında göndərilməsi tələb olunduqda – cavabı, qəbuledənlərin surətində struktur bölmənin rəhbərini qeyd etməklə, KEP vasitəsilə göndərir;
        3. Müştərinin telefonla məlumatlandırılması tələb olunduqda – qəbuledənlərin surətində struktur bölmənin rəhbərini qeyd etməklə, bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə uyğun olaraq Müştəriyə əlavə məlumat verilməsi üçün KEP vasitəsilə ƏM-nə göndərir;
     3. əgər Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması Cədvəl 2-yə əsasən onun səlahiyyəti daxilindədirsə, lakin Bankın digər struktur bölmələrinə müraciət edilməsini tələb edirsə, SƏ vəziyyətin nizama salınması üzrə bütün zəruri tədbirləri görür, daha sonra tələb edilən məlumatı aldıqda cavabı hazırlayır;
     4. Müştəriyə cavabın göndərilməsi üzrə əlavə addımlar bu Qaydaların 7-ci Fəslində təsvir edilib;
     5. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması bu Qaydaların 2-ci Cədvəlinə uyğun olaraq onun səlahiyyətlərinə aid deyilsə, SƏ, Cədvəl 2-yə uyğun olaraq, Müraciətin Bankın müvafiq struktur bölməsinə yönəldilməsini təmin edir.
  9. Müştərinin Müraciətini qəbul etdikdən sonra müvafiq struktur bölmənin əməkdaşı:
     1. Müştərinin Müraciətinə icraya qəbul haqqında ştamp (varsa), tarix və icraya qəbul haqqında imza qoyur;
     2. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün zəruri araşdırma aparır və/və ya tələb olunarsa, yaranmış vəziyyətin nizama salınması üzrə bütün zəruri tədbirləri görür, cavab hazırlayır, daha sonra:
        1. cavabın kağız daşıyıcıda hazırlanması tələb olunduqda – sənədi imzalanması üçün BSŞ-yə göndərir və bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə əsasən sənədin sonrakı göndərilməsini təmin edir;
        2. cavabın elektron mesaj formatında göndərilməsi tələb olunduqda – surətdə qəbuledənləri - BSŞ göstərərək, cavabı elektron poçtla göndərir;
        3. Müştəriyə telefonla məlumat vermək tələb olunduqda – Müştərinin sonradan məlumatlandırılması üçün bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə uyğun olaraq surətdə qəbuledənləri - PİMMTŞm-i və ƏİR-i qeyd etməklə, cavabı KEP vasitəsilə MQƏ-yə göndərir;
        4. Müştəriyə vəsaitlərin ödənilməsinin/qaytarılmasının həyata keçirilməsi, cərimələrin silinməsi tələb olunduqda – onun hüquqlarının/müqavilə öhdəliklərinin bərpası üçün qərar layihəsi/rəy hazırlayır (Əlavə 4) və struktur bölmənin rəhbərinin və kuratorunun dərkənarını aldıqdan sonra, onu Cədvəl 3-ə əsasən baxılması üçün Bankın səlahiyyətli şəxsinə/orqanına göndərir.

# MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMANIN NƏTİCƏLƏRİ BARƏDƏ MÜŞTƏRİLƏRİN MƏLUMATLANDIRILMASI

* 1. Müştərilərə cavabların göndərilməsi Müştərinin Müraciətinin qəbulu kanalları vasitəsilə həyata keçirilir. Müvafiq olaraq, əgər:
     1. Müştərilərin Müraciətləri Banka poçt rabitəsi, kuryer xidməti vasitələri ilə daxil olduqda, cavab məktubları Müştəriyə Bankın kargüzarlığın aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədinə uyğun olaraq poçt rabitəsi vasitələri ilə göndərilir;
     2. Müştərilərin Müraciətləri Banka şəxsən müraciət yolu ilə daxil olduqda, əgər Müraciətdə yazılı cavab tələbi yoxdursa, cavab Müştəriyə ƏM-nin əməkdşı tərəfindən oxuna bilər. Müştəri, həmçinin şifahi cavabı Bankın MXM/Filialına müraciəti etdikdə ala bilər. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə, telefonla yalnız Bank tərəfindən Müraciətə baxılması faktı barədə bildiriş və Müştərinin cavab alması üsulları haqqında məlumat verilir;
     3. Müştərilərin Müraciətləri Bankın veb-saytı və forumlar vasitəsilə Bankın elektron ünvanına daxil olduqda, Müraciətin (poçt rabitəsi və ya telefon rabitəsi vasitələri ilə) qəbulu zamanı Müştəri cavabın göndərilməsinin digər üsulunu təklif etməyibsə, cavab məktubları Müştərinin elektron ünvanına SƏ tərəfindən göndərilir. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə, Müştərinin elektron ünvanına yalnız Bank tərəfindən Müraciətə baxılması faktı və Müştərinin cavab alması üsulları haqqında barədə bildiriş göndərilir;
     4. Müştərilərin Müraciətləri ƏM-yə telefon rabitəsi ilə daxil olduqda, Müştəri cavabın göndərilməsinin digər üsulunu təklif etməyibsə (poçt rabitəsi vasitələri ilə və ya onun elektron ünvanına), cavablar ƏM əməkdaşı tərəfindən telefonla oxunur. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə telefonla yalnız Bank tərəfindən Müraciətə baxılması faktı və Müştərinin cavab alması üsulları haqqında məlumat verilir;
     5. Müştərilərin Müraciətləri Banka faksimil rabitəsi ilə daxil olduqda, cavab məktubları Müştəriyə Bankın kargüzarlığın aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədinə uyğun olaraq poçt rabitəsi vasitələri ilə göndərilir. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə telefonla yalnız Bank tərəfindən Müraciətə baxılması faktı və Müştərinin cavab alması üsulları haqqında məlumat verilir;
     6. Müştərilərin Müraciətləri Banka ÖS vasitəsi ilə daxil olubsa, cavablar Bankın ÖS vasitəsilə məktubların alınması və göndərilməsi qaydasını tənzimləyən Bankın daxili sənədinə uyğun olaraq göndərilir;
     7. Müştərilərin Müraciətləri Şikayət və təkliflər qutusu vasitəsilə daxil olubsa, əgər cavabda məxfi məlumat yoxdursa, cavablar Müştərinin Müraciətində göstərilmiş seçiminə uyğun olaraq göndərilir.
  2. Müştərinin Müraciətinə yazılı cavabın göndərilməsi, Kargüzarlığa dair mövcud təlimata uyğun olaraq MKKŞ vasitəsilə həyata keçirilir və yalnız Bankın ABİS-də göstərilmiş ünvana və ya Müraciətdə yaxud Müştərinin şəxsi imzasıyla təsdiqlənmiş digər sənəddə (məsələn, müqavilə) qeyd edilmiş ünvana göndərilir.
  3. Göndəriş üçün bir neçə ünvan olarsa və cavabın müəyyən ünvana göndərilməsi üçün Müştərinin yazılı xahişi olmasa, cavab Müştərinin Müraciətində göstərilmiş ünvana göndərilir. Əgər Müraciətdə ünvan göstərilməyibsə, Müraciət Bankın ABİS-də göstərilmiş qeydiyyat ünvanına göndərilir.
  4. Müştərinin istəyi ilə yazılı cavab ona Bankın MXM/Filialında təqdim oluna bilər. Bununla yanaşı, MXM/Filialın əməkdaşı Müştəridən cavabın alınması haqqında qəbz almalıdır. Qəbz (alınması haqqında qeyd) cavabın surətində qeyd edilə bilər.
  5. MKKŞ[[7]](#footnote-7) Müştərilərə göndərilmiş cavablar haqqında bildirişləri aldıqda, həmin bildirişləri xaric olan məktublara əlavə edir.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMA MÜDDƏTLƏRİ

* 1. Cavabın Müştəriyə təqdim edilmə müddətləri Müraciətin SƏ-yə daxil olduğu tarixdən hesablanır.
  2. Cavablandırma müddətləri Şikayət qutusunun açıldığı gündən hesablanan (lakin ən geci 20 (iyirmi) iş gününədək) Müştərilərin Şikayət qutusu vasitəsilə daxil olan Müraciətləri, habelə müddətləri BÖS Qaydaları ilə tənzimlənən kart əməliyyatlarına etiraz bildirilməsi ilə bağlı Müraciətlər istisna təşkil edir.
  3. Əlavə məlumatların əldə edilməsi və kənar təşkilatlara sorğuların göndərilməsi tələb olunarsa, Müraciətə baxılma müddəti kənar təşkilatdan cavab almaq üçün tələb olunan müddət nəzərə alınmaqla maksimum 30 (otuz) iş gününə qədər[[8]](#footnote-8) uzadıla bilər (sorğunu göndərmiş Bankın struktur bölməsi onun kənar təşkilat tərəfindən qəbul edilməsinə nəzarət edir). Sorğu 10 (on) iş günündən artıq müddətdə cavablandırılmadıqda, təkrar sorğu göndərilir. İkinci təkrar sorğuya cavab alınmazsa, Müraciətə baxılması Bankda mövcud olan məlumatlar əsasında həyata keçirilir.
  4. Müştəriyə cavabın verilməsinin fərdi müddətləri MQƏ-nin Kuratorunun sərəncamı ilə müəyyən edilə bilər (20 (iyirmi) iş gününədək).
  5. Kuratorun sərəncamında fərdi icra tarixi müəyyən edilmədiyi hallarda, Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün aşağıdakı standart müddətlər müəyyən edilir:
     1. Müştərilərin əlavə araşdırma tələb edilməyən müraciətlərinə:
        1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – 10 (on) iş gününədək;
        2. fiziki şəxslər üçün – 5 (beş) iş gününədək;
        3. hərbi qulluqçuların və onların ailə üzvlərinin şikayət və müraciətləri üçün – 15 (on beş) iş gününədək;
        4. Korrupsiya ilə bağlı hüquq pozuntularından şikayətlər – 20 (iyirmi) iş gününədək;
     2. Müştərilərin əlavə araşdırma tələb edilən müraciətlərinə:
        1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – 20 (iyirmi) iş gününədək;
        2. fiziki şəxslər üçün – 10 (on) iş gününədək;
        3. şikayətlər üçün – 30 (otuz) iş gününədək.
  6. Müştəriyə cavabın hazırlanması üçün bu Qaydaların 8.5-ci bəndində nəzərdə tutulandan daha uzun müddət tələb olunduqda, SƏ son müddətin bitməsinə ən geci 2 (iki) gün qalmış öz rəhbərinə KEP vasitəsilə müddətin uzadılması barədə əsaslandırılmış xahişlə müraciət etməlidir, bundan sonra SƏ-nin rəhbəri müddətin uzadılmasını Kurator ilə razılaşdırır.
  7. Kurator müddətin uzadılması barədə qərar qəbul edərsə, Müştərinin Müraciətinin cavablandırılması üçün müddətin dəyişdirilməsi faktı yeni tarix, dəyişikliyin tarixi və Kuratorun imzası ilə sənədləşdirilir. SƏ, ƏM vasitəsilə Müştərinin Müraciətə baxılma müddətinin uzadılması barədə mütləq şəkildə məlumatlandırılmasını təmin edir.
  8. Müştərilərin Müraciətləri ilə bağlı AR MB-dən daxil olan sorğulara, tənzimləyicinin sorğusunda digər hal nəzərdə tutulmayıbsa, 7 (yeddi) iş günü ərzində baxılır. AR MB müraciətlərə digər müddətlərdə baxılmasını tələb etmək hüququna malikdir. AR MB tərəfindən Müştəriyə cavabın təqdim edilməsi tələbi varsa, Müraciətə baxılması və cavablandırılması bu Qaydaların 8.5-ci bəndində göstərilən müddətlərdə həyata keçirilməlidir.
  9. Dövlət orqanlarının sorğularına AR Qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş müddətdə baxılır.

# MÜŞTƏRİLƏRİN ŞİKAYƏTLƏRİ ÜZRƏ qərarların qƏbulu

* 1. Qərarlar ilkin sənədlər, Bankın ABİS-nin məlumatları, əməkdaşların izahatları, struktur bölmələrin araşdırma zamanı əldə edilmiş ekspert rəyləri və Bankın əməkdaşının təqsirini etiraf etməsi barədə rəylər əsasında qəbul edilir.
  2. Şikayət üzrə müsbət qərarın qəbul edilməsi üçün əsas aşağıdakılar ola bilər (Şikayət üzrə qərarda göstərilir):
     1. Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulması faktının müəyyən edilməsi;
     2. Bank tərəfindən AR Qanunvericiliyin pozulması faktının müəyyən edilməsi;
     3. Müştəri tərəfindən müqavilə öhdəliklərini pozmada/və ya Müştəriyə dəymiş zərərdə sənədlə və ya Müştərinin müqavilə öhdəliklərini yerinə yetirməməsinə gətirib çıxaran, Bankın əməkdaşının, bilavasitə rəhbərin dərkənarı ilə, buraxılmış səhvin etirafının izahatı ilə təsdiqlənən digər mübahisəli halların yaradılmasında Bankın təqsirinin olması faktının müəyyən edilməsi;
     4. Üçüncü şəxslərin dələduzluğu faktının müəyyən edilməsi.
  3. Ödəniş kartları üzrə Mübahisəli əməliyyatlara dair qərarlar şikayətə baxılan zaman Bankda fəaliyyətdə olan ödəniş sistemlərinin qaydalarına uyğun olaraq əməliyyata etirazın nəticələrinə əsasən qəbul edilir.
  4. ÖS-nin Qaydaları çərçivəsində aparılan araşdırma zamanı dələduzluq (məsələn skimminq) kimi müəyyən edilən ödəniş kartları üzrə mübahisəli tranzaksiya ilə bağlı şikayətin təmin edilməsi haqqında qərar Disput tsiklinin bitməsinə qədər qəbul edilir.
  5. Müştərinin kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi tələb olunarsa, qəbul edilmiş qərarın icrasını həyata keçirən Bankın bölməsi, eyni zamanda icra ilə yanaşı, müvafiq struktur bölmələrə və/və ya AR MB-yə Müştərinin kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi barədə bildiriş göndərməlidir. Kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi zərurəti Şikayətə baxılmasına məsul olan bölmənin sərəncamında qeyd edilməlidir.

# MÜŞTƏRİLƏRİN ŞİKAYƏTLƏRİ ÜZRƏ QƏRARLARIN İCRASI

1. Qərar layihəsini qəbul etdikdən və Bankın qanunsuz hərəkətləri faktlarını müəyyən etdikdən sonra, Cədvəl 3-də göstərilən Səlahiyyətlər matrisinə uyğun olaraq müvafiq səlahiyyətlərə malik əməkdaş:
2. Qərar layihəsində müvafiq dərkənar qoymaqla, qərar layihəsinin qəbul edildiyi günün ardınca gələn iş günündən gec olmayaraq cari vəziyyətlə bağlı mövcud olan bütün sənədlər (çıxarışlar, izahatlar, müqavilələrin şərtlərinə və tariflərə istinadlar) əsasında Müştərinin Şikayəti üzrə qərar qəbul edir;
3. Qərarın qəbul olunduğu gün qərar layihəsini dərkənarla yenidən PİMMTŞ-yə göndərir.
4. Şikayət üzrə qərar, Müştəri ilə müqavilədə digər hal nəzərdə tutulmayıbsa, qərarın alındığı tarixdən ən çoxu 3 (üç) iş günü ərzində icra edilməlidir.
5. Şikayətlər (əsassız müraciətlər istisna olmaqla) üzrə pul vəsaitlərinin qaytarılması haqqında qərar bu Qaydalara 3 saylı Əlavəyə uyğun olaraq qəbul edilir. Qərar hazırki Qaydalara 4 saylı Əlavəyə uyğun olaraq rəsmiləşdirilir.

**Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərar qəbul etmək səlahiyyətləri**

**Cədvəl 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Müraciət üzrə ödəniş məbləği** | **Qərar qəbulu hüququ** |
| 100 AZN-dək | KMİİ/SŞİMXİ/XƏŞ/PBPAİİ/KBPAİİ-nin Rəisi |
| 100-500 AZN-dən yuxarı[[9]](#footnote-9) | Pərakəndə biznesin inkişafı departamentinin/Korporativ biznesin inkişafı departamentinin/Maliyyə Departamentinin direktoru |
| 500 AZN-dən yuxarı | Bankın İdarə Heyətinin Sədri |

1. Müştərinin Bankın bankomatları (o cümlədən nağd pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) tərəfindən qeyri-qanuni tutulmuş pul vəsaitlərinin Müştərinin hesablarına və ya müvafiq əməliyyatların aparılmasında iştirak edən Bankın tərəfdaşlarının hesablarına mədaxil edilməsi və Müştərinin pul vəsaitlərinin bankomatlar tərəfindən (o cümlədən nağd pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) qeyri-qanuni tutulması zamanı yaranan nəticələrə görə Müştərinin pul vəsaitlərinin geri qaytarılması haqqında Qərar qəbul etmək hüququ ƏDD-nin səlahiyyətindədir.
2. Ödəniş üçün bu Qaydaların 9.2-ci bəndi ilə nəzərdə tutulmuş əsaslar olmadıqda, pul vəsaitlərinin qaytarılmasından imtina haqqında Qərar qəbul etmək səlahiyyəti Qərar layihəsinin müvafiq qrafasında vəsaitin qaytarılmasından imtina haqqında dərkənar qoymaqla, Cədvəl 3-ə uyğun olaraq müvafiq şəxslərə məxsusdur.
3. Ödəniş kartları üzrə Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə vəsaitin mədaxilinə, habelə Bankın Müştəriləri olan TXM-də (ekvayrinq müqaviləsi bağlanmışdır) aparılan əməliyyatlara dair Qərar qəbul etmək hüququ ƏDD-nin səlahiyyətindədir (dələduzluq halları istisna olmaqla). Qərar bu Qaydalara 4 saylı Əlavəyə uyğun olaraq rəsmiləşdirilir.
4. Araşdırma zamanı dələduzluq kimi müəyyən edilən Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə şikayətlərin təmin edilməsi haqqında qərar qəbul etmək hüququ, bu qərarın PKİ və Tİ-nin rəhbərləri ilə mütləq qaydada razılaşdırılması şərti ilə, Bankın İdarə Heyətinin səlahiyyətindədir. Qərar bu Qaydalara 4 saylı Əlavəyə uyğun olaraq rəsmiləşdirilir.
5. Qəbul edilmiş qərar qərarın əsli/skan edilmiş surəti qərar qəbul edildiyi gündən etibarən 2 (iki) iş günü müddətində MQƏ-nin Rəisinin elektron poçtu ünvanına göndərilməklə, MQƏ rəhbərinin diqqətinə çatdırılır.

# ƏSASSIZ MÜRACİƏTLƏRLƏ BAĞLI İŞİN APARILMASI

1. Əsassız Müraciətlərlə bağlı iş bu Bölmə ilə müəyyən edilmiş xüsusiyyətləri nəzərə alaraq, hazırki Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq aparılır.
2. Araşdırma zamanı əsassız olduğu müəyyən edilən Müraciətlərin təmin edilməsi haqqında qərar qəbul etmək hüququ Bankın İdarə Heyətinin səlahiyyətinə daxildir.
3. PİMMTŞ-dən Əsassız Müraciətə dair qərar layihəsi alındıqda, Bankın İdarə Heyəti bu vəziyyətlə bağlı bütün mövcud sənədlərə (çıxarışlara, izahatlara, müqavilələrin şərtlərinə və tariflərə istinadlara) əsaslanaraq, Müraciətə baxılarkən Müştərinin haqlı olmasını təsdiq edən aşağıdakı dolayı əlamətlərin olmasının aşkar edilməsi şərti ilə, qərar layihəsinin qəbulu vaxtının ardınca gələn növbəti iş günündən gec olmayaraq, Biznes qərarı layihəsinə müvafiq dərkənarın qoyulması ilə Müştərinin Müraciəti üzrə Biznes qərarı qəbul edir:
4. izahatı Müraciət üzrə obyektiv qərarın qəbulu üçün zəruri olan əməkdaş, hal-hazırda Bankda işləmir və ya mübahisəli vəziyyət faktı (hadisələrin keçmişdə baş verdiyinə görə və s.) üzrə izahat təqdim edə bilmir;
5. Müştərinin Müraciəti üzrə obyektiv qərarın qəbulu üçün zəruri olan videoyazı/audioyazı/baxış/dinləmə mövcud deyil və ya baş verənlərin dolğun təsvirini vermir;
6. Müştərinin haqlı olduğunu dolayısı ilə göstərən digər hallar və faktlar.
7. Biznes qərarı qəbul etmək zərurəti yaranarsa, Müştərinin Müraciətinə baxılma müddəti Biznes qərarın qəbul edilməsi vaxtına qədər uzadılır.
8. Biznes qərarın qəbul edilməsi və Müraciətə baxılması üçün məsul bölməyə təqdim edilmə müddəti 3 (üç) iş gününədək olmalıdır.
9. Müraciətə baxılmasına məsul olan bölmə tərəfindən Müştərinin tələblərinin təmin edilməsi haqqında Biznes qərarı qəbul edildikdə, bu Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq mübahisəli vəziyyətin nizama salınması və Müştəriyə cavab hazırlamaq üçün tədbirlər görülür.
10. Qəbul edilmiş qərar üzrə icranı həyata keçirən Bankın bölməsi, icra ilə yanaşı, araşdırma aparan bölməyə ödənişin tarixini, məbləğini və kredit tarixçəsinin bərpası (tələb olunarsa) faktını qeyd etməklə təsdiq göndərməlidir. Kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi zərurəti Müraciətə baxılmasına məsul olan bölmənin sərəncamında qeyd edilməlidir.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ ÜZRƏ ANALİTİK İŞ

1. PİMMTŞ Müraciətlərin reyestrini (Əlavə 5) aparır, reyestrdəki məlumatları daxil olma tarixinə və xarakterinə görə ümumiləşdirir, statusunu SKNŞ ilə əvvəlcədən razılaşdıraraq, Müraciətlərə əsaslılıq/əsassızlıq əlaməti verir. Reyestrdəki məlumatlar Bankda ən azı 5 (beş) il saxlanılır.
2. Müştərilərin Müraciətləri ilə bağlı bütün telefon danışıqları PİMMTŞ tərəfindən danışığın qeydə alınması funksiyası olan xüsusi telefonlar vasitəsilə həyata keçirilir[[10]](#footnote-10).
   * 1. PİMMTŞƏ Bankda yeni Müraciətlərin daxil olmasına və/və ya cari Müraciətlərə baxılma statusunda dəyişikliklərə nəzarət edir. Lazım gələrsə, PİMMTŞƏ tələb olunan dilə tərcümə olunmaq üçün müraciətlər haqqında məlumatı KEP vasitəsilə MKKŞ-yə göndərir;
     2. PİMMTŞ hər 6 (altı) aydan bir şikayətlərə dair məlumatları sonradan Bankın rəsmi internet saytında yerləşdirmək üçün KEP vasitəsilə RMXLŞ-yə göndərir;
     3. RMXLŞ əməkdaşları il ərzində ən azı 2 (iki) dəfə Bankın rəsmi internet saytında xüsusi ayrılmış “Müraciətlər” bölməsində şikayətlər barədə məlumat yerləşdirirlər. Məlumat dərc edildiyi tarixdən ən azı 3 (üç) il ərzində Bankın rəsmi internet saytında saxlanılır.
3. PİMMTŞM, hər ayın 3-cü (üçüncü) iş günündən gec olmayaraq, mübahisəli halların araşdırılmasının nəticələrinə dair tərtib edilmiş analitik arayışları/hesabatları ƏİR və SKNŞM-yə təqdim edir.
4. PİMMTŞM, tənzimləyici orqanın tələbi ilə, edilən müraciətlər barədə məlumatları Hesabat Formasına uyğun olaraq KEP vasitəsilə AR MB-yə təqdim edir.
5. PİMMTŞM, SKNŞM ilə birlikdə Müştərilərin kütləvi eyni tipli Müraciətlərini təhlil edir, onların səbəblərini müəyyən edir və Müştərilərə xidmət göstərilməsində problemli zonaları aşkar edir. Təhlilin nəticələrinə görə:
   * 1. SKNŞ (tələb olunduqda) Bankın məsul bölmələrini məlumatlandırır, Bankın daxili sənədlərinə dəyişikliklərin edilməsinə başlayır, bu səbəblərin aradan qaldırılması üçün SKNŞ-nin səlahiyyətlərinə aid olan digər tədbirləri görür;
     2. PİMMTŞ, Müştərilərin hüquqlarının, qanuni mənafelərinin pozulması halları aşkar edildikdə, SŞİMXİ ilə birlikdə çatışmazlıqların aradan qaldırılması üçün müvafiq təkliflər hazırlayır və onları, Bankın İdarə Heyətinə çıxarılması üçün ƏİR, SKNŞM, PY/TMMvəKŞ və ƏDD ilə razılaşdırır.
     3. PİMMTŞ, əməkdaşların etik davranış qaydalarını pozması halları aşkar edildikdə, SŞİMXİ ilə birlikdə nöqsanların aradan qaldırılması üzrə müvafiq təkliflər hazırlayır və onları, İdarə Heyətinə çıxarılması üçün ƏİR, İRİR, PY/TMvəKŞ və ƏDD ilə razılaşdırır.
6. PİMMTŞM rüblük əsasda MŞ-yə PowerPoint formatında Müraciətlərə dair hesabat təqdim edir.

12.7. Sözügedən hesabat əvvəlki dövrlərlə (ay/rüb/il) müqayisəli təhlili əks etdirməlidir.

12.8. PİMMTŞ-nin fəaliyyəti DAX tərəfindən ildə ən azı 1 (bir) dəfə yoxlanılır və yoxlamanın nəticələrinə dair hesabat isə Bankın Audit Komitəsinin və MŞ-nin iclasında müzakirə edilir.

12.8. ƏİR, PİMMTŞ-nin əlaqə məlumatlarında dəyişikliklər edildikdə, 2 (iki) iş günü müddətində AR MB-nin internet saytında yerləşdirmək üçün onları AR MB-yə təqdim edir. Əlaqə məlumatlarına PİMMTŞ-nin əməkdaşlarının, o cümlədən, bu struktur bölmənin rəhbərinin telefon nömrəsi, elektron ünvanı, poçt ünvanı və SAA daxil etməlidir.

# SİSTEM XARAKTERLİ PROBLEMLƏRLƏ İŞ

1. PİMMTŞM tərəfindən doldurulan müraciətlər reyestrinə (Əlavə 5) əsasən, SKNŞ hər ay sistem xarakterli problemləri müəyyən etmək üçün mübahisəli halların yaranmasına və təkrarlanmasına (potensial təkrarlanma imkanı) səbəb olan amillərin məcmusunu təhlil edir.
2. Sistem xarakterli problem aşkar edilərsə, SKNŞ sistem xarakterli problemi təsbit edir, problemin prioritetliyinin statusunu və onun aradan qaldırılmasına cavabdeh olan bölməni müəyyənləşdirir.
3. Sistem xarakterli problem yalnız aşağıdakı meyarlardan birinə/bir neçəsinə cavab verərsə, SKNŞ problemə “prioritetdir” statusu verir:
4. Müştərilərin kütləvi Müraciətlərinin daxil olmasının artmasına kömək edir;
5. Müştərilərin şikayətləri üzrə ödənişlərin artmasına kömək edir;
6. Müraciətlərə baxılması və təmin edilməsi üçün əmək məsrəflərinin artması ilə müşayiət olunur;
7. mövcud proseslər, proqram təminatının sazlanmaları və Müştəri ilə bağlanmış müqavilələrin şərtləri arasında uyğunsuzluğun nəticəsidir.
8. SKNŞ müəyyən edilmiş sistem xarakterli problem barədə problemin aradan qaldırılmasına məsul olan Bölməyə, onun müəyyən edilməsi və aradan qaldırılması üçün tədbirlər görülməsi məqsədilə problemin statusu barədə məlumat verir.
9. Qəbul edilmiş qərar və planlaşdırılan tədbirlərin icra müddətləri haqqında problemin aradan qaldırılmasına məsul olan Bölmə 10 (on) iş günü ərzində SKNŞ-yə məlumat verir.
10. Problemin aradan qaldırılmasına məsul olan Bölmə planlaşdırılan tədbirlər haqqında, onların həyata keçirildiyi gündən ən geci 3 (üç) gün müddətində SKNŞ-yə məlumat verir.
11. Sistem xarakterli problem həll olunmuş hesab olunur:
    * 1. problemin aradan qaldırılmasına məsul Bölmələr tərəfindən planlaşdırılan tədbirlər həyata keçirildikdən sonra;
      2. sistem xarakterli problemin həll edilməsindən sonra yaranmış mübahisəli hallar üzrə 3 (üç) ay ərzində Müştərilərin Müraciətləri olmadıqda.
12. Sistem xarakterli problemin həlli ilə bağlı qərar SKNŞM tərəfindən sistem xarakterli problemin aradan qaldırılmasına məsul olan bölmənin bilavasitə rəhbəri ilə birlikdə qəbul edilir.
13. Sistem xarakterli problemin aradan qaldırılmasına məsul olan struktur bölmələrin planlaşdırdıqları tədbirlərin icrasına nəzarət SKNŞ tərəfindən həyata keçirilir.

# YEKUN MÜDDƏALAR

* 1. Bu Qaydalar Bankın MŞ tərəfindən təsdiq edildiyi gündən qüvvəyə minir.
  2. Bu Qaydalara edilən dəyişiklik və əlavələr Bankın MŞ tərəfindən təsdiq edilir və onların yeni redaksiyada ifadə edilməsi yolu ilə tərtib edilir. Qaydaların yeni redaksiyasının qəbulu avtomatik olaraq əvvəlki sənədin ləğvinə səbəb olur.
  3. Bu Qaydaların hər hansı hissəsi AR MB-nin normativ xarakterli aktları daxil olmaqla, o cümlədən AR-nin yeni qanunvericilik aktlarının yaxud AR MB-nin normativ aktlarının qəbulu ilə əlaqədar AR-nin qüvvədə olan Qanunvericiliyinə uyğun gəlmədikdə, bu Qaydalar yalnız AR-nin qüvvədə olan Qanunvericiliyinə və AR MB-nin normativ xarakterli aktlarına zidd olmayan hissədə qüvvədə olacaqdır.

“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na

**1 saylı Əlavə**

**MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNİ QƏBUL ETMƏK ÜÇÜN ƏLAQƏ MƏLUMATLARI**

1. Elektron poçtunun ünvanı:

[**info@vtb.az**](mailto:info@vtb.az)

[**OPROKD@vtb.az**](mailto:OPROKD@vtb.az)

1. Bankın telefon nömrələri:

**(012) 492-00-80**

**(077) 274 09 86 – WhatsApp (votsap) kanalı**

**(012) 986**

1. PİMMTŞ-nin telefon nömrəsi:

**(012) 492-00-80 (dax. – 5130, 5136, 1519)**

1. Poçt ünvanı:

Bakı şəh., Xətai pr. 38 AZ1008

1. Bankın sosial şəbəkələrdə rəsmi səhifələri:

**Facebook – VTB (Azerbaijan)**

**Instagram – bank\_vtb\_azerbaijan**

**Telegram – Bank VTB (Azerbaijan)**

**LinkedIn – Bank VTB (Azerbaijan)**

**YouTube – BankVTBAzərbaycan**

1. ƏM-nin nömrələri:

**(012) 986**

**(012) 492-00-80**

1. Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu üçün internet resursu

[**www.vtb.az**](http://www.vtb.az)

1. **Bankın Svift kodu:**

**VTBAAZ22XXX**

“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na

**2 saylı Əlavə**

**MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİ**

*Ulduz işarəsi ilə doldurulması vacib olan sahələr göstərilmişdir. Tələb olunan sahələr doldurulmadıqda, Bank müraciəti qəbul etməkdən və ona baxmaqdan imtina hüququnu özündə saxlayır****.***

**\*❑ Bankın Müştərisidir** \*❑ **Bankın Müştərisi deyil**

**\***Müştərinin SAA/Adı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Poçt indeksi/VÖEN-i göstərməklə ünvan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Pasport məlumatları (və ya şəxsiyyəti təsdiq edən digər sənədin məlumatları)

seriya\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№li verilmə tarixi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ kim tərəfindən verilib \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Тelefon/Faks\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Müraciətin yarandığı yer**

**❑ Filial**

**❑ Müştəri xidmətləri mərkəzi**

**❑ Digər\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\*Ünvan və ya adı\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*MÜRACİƏTİN NÖVÜ**

**❑ Təklif**

**❑ Sorğu**

**❑ Ərizə**

**❑ Şikayət**

**Təsviri:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**❑ Müraciətə cavabın təqdim edilməsi kanalı**

**❑ Poçt ünvanı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Elektron poçtunun ünvanı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Faksimil rabitəsi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Telefon rabitəsi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Bankın MXİ/Filiallarına şəxsən müraciət**

(Müştərinin özü tərəfindən tam doldurulmalıdır)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Müştərinin imzası\*

*Müştərilərin anonim müraciətlərinə Bank tərəfindən baxılmır.*

# “Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na

**3 saylı Əlavə**

**Bankın bankomatlarında (o cümlədən nağd pulun qəbulu funksiyası ilə təchiz edilmiş) aparılmış əməliyyatlara dair**

**MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİ**

|  |  |
| --- | --- |
| Müraciətin №-si |  |

*Doldurulması vacib olan sahələr ulduzla qeyd edilmişdir. Tələb olunan sahələr doldurulmadıqda, Bank müraciəti qəbul etməkdən və ona baxmaqdan imtina hüququnu özündə saxlayır.*

\* ❑ Bankın Müştərisidir \* ❑ Bankın Müştərisi deyil

**\***SAA / Adı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Poçt indeksini/VÖEN-i göstərməklə ünvan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Pasport məlumatları (və ya şəxsiyyəti təsdiq edən digər sənədin məlumatları)

seriya\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ verilmə tarixi\_\_\_\_\_\_\_\_ kim tərəfindən verilib\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Telefon / Faks\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Mübahisəli vəziyyətinin yaranma yeri**

\*Qurğunun ünvanı\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_qurğunun №si \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*** \*Kartın №-si \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Kartın növü \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Kartın emitent bankı **❑ Bank VTB (Azərbaycan) ASC ❑ Digər**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(göstərmək)

**\***Əməliyyatın aparılma tarixi və vaxtı\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Əməliyyatın növü: **❑ Nağdlaşdırma** **❑ Nağd pulun mədaxili**

**❑ Köçürmə ❑ Əmanətin açılması**

**❑ Mobil rabitə xidmətlərinin ödənilməsi (telefon nömrəsini göstərmək)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**❑ Digər (ödənişi alan şəxsin adı – ödənişin kodu)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Əməliyyatın məbləği və valyutası\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Əskinaslıq\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

(əskinasların sayı və nominalı)

\*Əməliyyatın identifikasiya kodu

(3 rəqəmdən kombinasiya valyuta-mübadilə əməliyyatı

həyata keçirilərkən daxil edilir)

**\*Problemin təsviri:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Müştərinin tələbi:**

❑ məbləğdə pul vəsaitlərinin \_\_\_\_\_\_\_\_N-li hesaba / karta köçürülməsi

❑ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №-li telefon hesabının ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_artırılması

əməliyyatının yekunlaşdırılması

❑ pul vəsaitlərini nağd formada\_\_\_\_\_\_\_məbləğdə verilməsi

Cavabın təqdim edilməsi üsulu:

**❑ Yazılı ❑ Elektron poçtu**

**❑ Теlefon**

**❑ Digər\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\***\*Müştərinin SAA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_İmza\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tarix\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Müştərinin özü tərəfindən tam doldurulur)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Bankın əməkdaşı tərəfindən doldurulur**

М.Y.

Qəbul etdi: Bank əməkdaşının SAA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ İmza\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tarix\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

✂

**Müştəriyə verilməsi üçün kəsilən talon**

Qəbul etdi: Bank əməkdaşının SAA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_İmza\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tarix\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Müraciətə baxılmanın statusunun dəqiqləşdirilməsi Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Pretenziya işi və Müştəri məlumatlarının təhlili**

**şöbəsində mümkündür: 994 12 492-0080**

М.Y.

# 

**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

**4 saylı Əlavə**

**Qərar**

*Müştərinin şikayətinə dair\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***S.A.A.***

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_tarixli \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ saylı*

Müştərinin hesab/kart №-si \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Aşağıdakı faktlar müəyyən edilib:**

1.

2.

3.

*(əməliyyatın xarakteri və dövrü göstərilir)*

Qərarın əsaslandırılması (müqavilənin pozulmuş bəndi, qanunun maddəsi göstərilməklə)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Araşdırmanın nəticələrinə əsasən mübahisəli vəziyyətin yaranmasında Bankın təqsirinin olması faktı müəyyən edilmiş və sənədlə təsdiq olunmuşdur.
2. Araşdırmanın nəticələrinə əsasən mübahisəli vəziyyətin yaranmasında Bankın təqsirinin olması faktı müəyyən edilib, lakin sənədlə təsdiq olunmayıb.
3. Araşdırmanın nəticələrinə əsasən mübahisəli vəziyyətin yaranmasında Bankın təqsirinin olması faktı müəyyən edilməyib.

**Təklif olundu:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

İcraçı: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

İcra müddəti: bu qərarın qəbul edildiyi gündən \_\_\_\_ iş günü müddətində.

***Bank əməkdaşının vəzifəsi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***S.A.A. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**QƏRARA ALINDI:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**RAZILAŞDIRILIB**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vəzifə** | **Soyadı, A.A** | **İmza** | **Tarix** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

İcraçı: S.A.A., Теl.

**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərinmüraciətləri ilə iş qaydaları”na**

**5 saylı Əlavə**

Uçotun reyestri



**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

**6 saylı Əlavə**

**Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin qiymətlilərin təsviri və müəyyən edilmiş uyğunsuzluqlar haqqında**

**Akt**

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ c\_\_ il | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № |

|  |
| --- |
| Bu akt Bank VTB Azərbaycan ASC-nin \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ filialında/MXM-də tərtib edilmişdir  ona görə ki, göstərilən tarixdə \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ tərəfindən (Müştərinin tam adı)  Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Filialı/MXM-nin kassasında qiymətlilərin olduğu bağlamanı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ iştirakı ilə  (*Bankın əməkdaşının S.A.A.*)  açarkən \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*aşkar edilmişdir. *(qiymətlilərin adları)*  Eyni zamanda aşkar olunub ki, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (uyğunsuzluqların təsviri)  Aktı tərtib edən şəxslərin S.A.A.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Aktın tərtib edərkən iştirak edən şəxslərin S.A.A., imzaları  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Müştəri ………………………..

**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

# 7 saylı Əlavə

Tənzimləyici (komplayens) risk hadisələrinin kateqoriyaları üzrə təsnifat alqoritmi



1. Müddət birinci cavabın verildiyi andan hesablanır. [↑](#footnote-ref-1)
2. İstisna, hüquqi şəxsin rekvizitlərin qeyd edildiyi firma blankında müraciətin göndərildiyi hallardır. [↑](#footnote-ref-2)
3. Yazılı müraciət nümayəndə vasitəsilə verildikdə, müraciətə nümayəndənin səlahiyyətlərini təsdiq edən sənədin surəti əlavə edilir. [↑](#footnote-ref-3)
4. İşçilərin korporativ elektron poçtu ünvanlarına daxil olan müraciətlər yalnız onlar tərəfindən Bankın Müraciətlərin qəbulu kanalı kimi bəyan edilmiş açıq elektron ünvanına göndərildiyi halda baxılmaq üçün qəbul edilir. [↑](#footnote-ref-4)
5. PİMMTŞ istisna olmaqla. [↑](#footnote-ref-5)
6. Bölmələrin daxili qaydalarında başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ofis meneceri vasitəsilə - cavabın filial vasitəsilə göndərildiyi halda. [↑](#footnote-ref-7)
8. Hərbi qulluqçuların və onların ailə üzvlərinin müraciətləri, habelə korrupsiya ilə bağlı hüquq pozuntuları barədə müraciətlər istisna olmaqla. [↑](#footnote-ref-8)
9. KBPAİİ bilavasitə Bankın İdarə Heyətinin Sədrinə tabeçiliyində olduğundan, 101-500 AZN-dən yuxarı olan müraciətlər üzrə qərarlar onun tərəfindən qəbul edilir. [↑](#footnote-ref-9)
10. Şöbə telefonla təmin olunduğu gündən etibarən. [↑](#footnote-ref-10)