

## MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ İLƏ İŞ QAYDALARININ QISA İCMALI

1. Müştərilərin Banka daxil olan Müraciətləri Pretenziya işi və müştəri məlumatlarının təhlili şöbəsi (sonradan – Şöbə) tərəfindən nəzərdən keçirilir.
2. Müştərilərin Banka daxil olan Müraciətləri müştərinin birmənalı şəkildə eyniyyətinin aparmaq üçün kifayət edən rekvizitlər mütləq mövcud olduqda, baxılmaq üçün qəbul edilir:
  - 2.1. Təşkilatın adı (Müştərinin birmənalı eyniyyəti üçün kifayət edən), səlahiyyətli nümayəndənin soyadı, adı, atasının adı, vəzifəsi – hüquqi şəxs olan müştərilər üçün;
  - 2.2. Soyadı, adı, atasının adı (sonradan – S.A.A.) – fiziki şəxs olan Müştərilər üçün;
  - 2.3. Müştərinin imza nümunələrində göstərilmiş imzası (yazılı müraciət tərtib edilərkən);
  - 2.4. Müştərinin ən azı bir əlaqə rekviziti (poçt ünvanı, əlaqə telefonları, elektron ünvan).
  - 2.5. Müraciətin məzmunu.
3. Əgər müştəri öz şəxsi məlumatlarını (2-ci bənddə sadalanan vacib rekvizitlərdən heç olmasa birini) verməkdən imtina edərsə, o Bankın onun Müraciətini nəzərə alacağı, lakin bu Müraciətin mahiyyəti üzrə tədbirlərin reallaşdırılması Bankın ixtiyarında olması haqqında xəbərdar edilir, bununla yanaşı Bank Müraciətə cavab verəcəyinə dair Müştəri qarşısında öhdəlik götürmür.
4. Müştərilərlə əks əlaqə sisteminin fəaliyyət göstərməsi üçün şəraitin təmin edilməsi məqsədilə, müştəriyə uyğun zamanda və uyğun formada Banka müraciətlər ünvanlanma imkanı üçün, Müştərilərin Banka müraciətlərinin aşağıdakı qəbulu kanalları təşkil edilir və müşayiət edilir:
  - 4.1. Bankın bölməsinə şəxsən müraciət – Müştəri yazılı Müraciət formasını bankın filiallarında doldurur;
  - 4.2. Şikayət və təkliflər qutusu – Bankın filiallarında xüsusi olaraq quraşdırılmış Müştərinin öz müraciətini qoyduğu Şikayət və təkliflər qutusu;
  - 4.3. Poçt/kuryer rabitə xidməti, faksimil rabitə;

- 4.4. Elektron poçtunun açıq ünvanı, Bankın saytı, internet-forumlar və Bankın sosial şəbəkələrdə rəsmi səhifələri;
- 4.5. Telefon rabitə kanalları (Bankın “Call-Centr”i);
- 4.6. Məsafədən müraciətin elektron kanalları (sonradan – Bank – Müştəri).
- 4.7. Ödəniş sistemləri;
5. Bank məhsulları və kart tranzaksiyaları ilə əlaqədar pretenziyalar bu Qaydaların 5.1., 5.2. və 5.3.-cü bəndlərində göstərilmiş kanallar vasitəsilə rəsmiləşdirilə bilər. Bu bənddə göstərilənlərdən fərqli kanallar vasitəsilə daxil olan pretenziyalara baxılmamalıdır.
6. 5.1. – 5.7-cü bəndlərdə göstərilmiş kanallar vasitəsilə qəbul edilmiş pretenziyaya Müştəri tərəfindən təqdim olunmuş məlumatlar eyniyyət aparmaq üçün kifayət etdikdə baxıla bilər.  
5.4. – 5.7-ci bəndlərdə göstərilmiş kanallar vasitəsilə qəbul edilmiş pretenziyaya baxılarkən pretenziyanın yazılı formada rəsmiləşdirilməsinin zəruriliyi haqqında Müştəriyə cavab təqdim edilə bilər.

## **7. Müştəri müraciətlərini qəbul və baxılmasından imtinanın meyarları.**

- 7.1. Müştərilərin Banka daxil olan bütün müraciətləri aşağıdakılar istisna olmaqla ixtisaslaşmış cavab tələb edir:
  - 7.1.1. Bankın və/və ya onun əməkdaşlarının şərəf və ləyaqətinə tapdalayan, senzurdan kənar və ya təhqiredici ifadələr işlədilən müraciətlər, provokasiya xarakterli məlumatı olan müraciətlər;
  - 7.1.2. Şirkətin adı/Müştərinin SAA dolaşq və oxunmaz yazılan, məzmunu Müraciəti təqdim edən şəxsin birmənalı şəkildə eyniyyətini aparmağa imkan verməyən müraciətlər;
  - 7.1.3. Reklam xarakteri daşıyan və ya Bankın işi ilə bağlı olmayan digər xarakterli müraciətlər;
  - 7.1.4. Müştərilərin Banka müraciətlərinin qəbulu kanalları kimi bəyan edilmiş ünvanlar istisna olmaqla, Bankın əməkdaşlarının elektron poçtuna daxil olan müraciətlər;
  - 7.1.5. Bankın konkret əməkdaşının işi haqqında müsbət rəyin olduğu müraciətlər cavablandırılması mütləq deyil.

**7.1.6. Anonim müraciətlər Bank tərəfindən nəzərdən keçirilmək üçün qəbul edilməyəcək.**

8. Müştərini Bankın onun Müraciətə verdiyi cavab qane etmədikdə və yenidən baxılmaq üçün təkrar Müraciət mövcud olduqda, müraciətə yenidən baxılması Bankın Müşahidə Şurasının üzvü olan Məsul şəxsin bilavasitə nəzarəti altında həyata keçirilir və yenidən baxılmanın yekunları üzrə cavab Məsul şəxsin adından təqdim edilir.
9. Müştərini Bankın Müraciətə verdiyi cavab qane etmədikdə, o öz hüquqları barədə, o cümlədən AR MB-yə və məhkəmə orqanlarına müraciət etmək hüququ barədə yazılı şəkildə məlumatlandırılır.
10. Müştəri yazılı şəkildə Bank tərəfindən Müştəriyə dəyən zərərin ödənilməsi məqsədilə arılacaq addımlar, təklif edilmiş kompensasiyanın miqdarı, müddəti, hesablama metodu, habelə Müştərinin kompensasiyanı qəbul etməsi və ya ondan imtinası haqqında məlumatlandırılacaq.
11. Müştəri təklif olunmuş kompensasiyanın qəbul edilməsi/ondan imtina barədə 10 (on) iş günü müddətində qərar qəbul edə bilər.
12. Bank müraciətə və ya kompensasiya ödənilməsinə dair izahat vermədən imtina etdikdə, o cümlədən kompensasiyanın məbləği müştərinin tələb etdiyi məbləğdən az olduqda, Müştəri imtinanın səbəbləri, o cümlədən öz hüquqları haqqında yazılı məlumatlandırılmalıdır.
13. Müştərilərə cavabların göndərilməsi Müştərinin Müraciətinin qəbulu kanalları vasitəsilə həyata keçirilir. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə telefonla yalnız Bank tərəfindən müraciət baxılma faktı barədə bildiriş və müştərinin cavab alması yolları haqqında məlumat verilir;
14. **Müştəri müraciətlərinin cavablandırılma müddətləri.**
15. Müştərinin müraciətinə cavablandırılma müddətləri Müraciətin Banka daxil olduğu tarixdən hesablanır.
- 15.1. Banka Şikayət qutusu vasitəsilə daxil olan Müştəri Müraciətləri, onların da cavablandırılma tarixi Şikayət qutusunun açıldığı gündən hesablanan (lakin 20 iş günündən güc olmayaraq), habelə müddətləri **MPS** Qaydaları ilə tənzimlənən kart əməliyyatlarına irad bildirilməsi ilə bağlı müraciətlər istisna təşkil edir.
- 15.2. Kənar təşkilatlara sorğu göndərilməsi lazım olduğu hallarda Müraciətin baxılma müddəti kənar təşkilatdan cavab alınması üçün tələb olunan müddət nəzərə alınaraq uzadıla bilər.

- 15.3. Müştəriyə cavab verilməsinin fərdi müddətləri müvafiq səviyyədən olan rəhbərin dərkənarı ilə müəyyən edilə bilər (20 iş günündən gec olmayaraq).
- 15.4. Müvafiq səviyyədən olan rəhbərin dərkənarı ilə fərdi icra müddəti müəyyən edilməyən hallarda, Müştəri Müraciətlərinə cavab hazırlanmasının aşağıda verilən müddətləri müəyyən edilir:
- 15.4.1. Müştərilərin əlavə araşdırılma tələb edilməyən müraciətlərinə:
    - 15.4.1.1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – 10 (on) iş günündən gec olmayaraq;
    - 15.4.1.2. fiziki şəxslər üçün – 5 (beş) iş günündən gec olmayaraq;
  - 15.4.2. Müştərilərin əlavə araşdırılma tələb edilən müraciətlərinə:
    - 15.4.2.1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – 20 (iyirmi) iş gününədək;
    - 15.4.2.2. fiziki şəxslər üçün – 10 (on) iş gününədək.
16. Hər bir Müştəri müraciət üçün nəzərdə tutulmuş elektron ünvanı, "Call-Centr" in qaynar xəttinin qısa nömrəsini onunla bağlanmış müqavilələrdən, informasiya, reklam, yaddaş vərəqələri və internet ünvanından öyrənə bilər.
17. Şöbə hesabatları aşağıdakı meyarlar üzrə tərtib edilir:
- 17.1. Müştərilər haqqında məlumat;
  - 17.2. Müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
  - 17.3. məhsul və xidmətlər üzrə müraciətlərin bölüşdürülməsi;
  - 17.4. baxılmış, baxılmaqda olan və ya rədd edilmiş müraciətlərin sayı;
  - 17.5. kompensasiya və ya kompensasiya məbləğlərinin ödənilməsi müraciətlərin sayı.
  - 17.6. Göstərilən meyarlar üzrə hesabatlar aylıq əsasda əvvəlki dövrlərlə müqayisənin təhlili şəklində (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) məsul şəxsə təqdim edilir, rübdə bir dəfədən az olmayaraq Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilir və müvafiq qərar qəbul edilir.