

**“TƏSDİQ EDİLİB”**

Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin  
Müşahidə Şurası

Müşahidə Şurasının Sədri

---

**Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin  
müşətilərin müraciətləri ilə iş üzrə  
Qaydaları**

## MÜNDƏRİCAT

1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR.....	4
2. MÜŞTƏRİ MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBULU KANALLARI.....	8
3. MÜRACİƏTLƏRİN QƏBULU VƏ QEYDİYYATA ALINMASI.....	9
4. MÜŞTƏRİ MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI PROSESİNDƏ İŞTİRAK EDƏN BÖLMƏLƏRİN SİYAHISI VƏ ONLAR ARASINDA VƏZİFƏLƏRİN BÖLGÜSÜ.....	18
5. MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMASI PRİNSİPLƏRİ.....	23
6. MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİNƏ CAVABIN HAZIRLANMASI.....	26
7. MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMANIN NƏTİCƏLƏRİ BARƏDƏ MÜŞTƏRİLƏRİN MƏLUMATLANDIRILMASI.....	28
8. MÜŞTƏRİ MÜRACİƏTLƏRİNİN BAXILMASI MÜDDƏTLƏRİ.....	30
9. MÜŞTƏRİLƏRİN İDDİALARI ÜZRƏ QƏRARLARIN QƏBUL OLUNMASI.....	31
10. MÜŞTƏRİLƏRİN İDDİALARI ÜZRƏ QƏRARLARIN İCRASI.....	31
11. ƏSASSIZ MÜRACİƏTLƏR ÜZRƏ İŞİN APARILMASI.....	34
12. MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ ÜZRƏ ANALİTİK İŞ.....	34
13. SİSTEM XARAKTERLİ PROBLEMLƏR ÜZRƏ İŞLƏRİN APARILMASI.....	35
15. YEKUN MÜDDƏALAR.....	37
ƏLAVƏ N1.....	38
ƏLAVƏ N2.....	38
ƏLAVƏ N3.....	40
ƏLAVƏ N4.....	42
ƏLAVƏ N5.....	45.
ƏLAVƏ N6.....	46.

<b>ƏLAVƏ N7.....</b>	<b>46</b>
<b>ƏLAVƏ N8.....</b>	<b>47</b>
<b>ƏLAVƏ N9.....</b>	<b>48</b>
<b>ƏLAVƏ N10.....</b>	<b>49</b>
<b>ƏLAVƏ N11.....</b>	<b>50</b>

## 1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

1.1. Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin müştərilərin müraciətləri ilə iş üzrə Qaydaları (bundan sonra – Qaydalar), müştəri müraciətlərinə baxılarkən, habelə onlara cavablar təqdim edilərkən struktur bölmələrinin qarşılıqlı əlaqələndirməsi və qərarların qəbul olunması qaydasını müəyyən edən Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin (bundan sonra – Bank) daxili normativ sənədidir.

1.2. Hazırkı Qaydalar Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə, “Cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin və ya başqa əmlakın leqallaşdırılması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa, Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (bundan sonra – AR MB) və Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının (bundan sonra – MBNP) qüvvədə olan normativ xarakterli aktlarına, Bankın Nizamnaməsi və Bankın digər daxili sənədlərinə, eləcə də beynəlxalq bank təcrübəsinə uyğun olaraq hazırlanmışdır.

1.3. Müştərilərin müraciətləri Banka verilmiş lisenziya əsasında təqdim edilmiş səlahiyyətlərə uyğun olaraq müştərilərə xidməti həyata keçirən Bankın struktur bölmələrinin fəaliyyətinin bütün sahələrinə toxuna bilər.

1.4. Bankın hər bir əməkdaşı hazırkı Qaydalarla müəyyən olunmuş hərəkətlərin aparılması qaydasının icra edilməməsi və ya lazımcına icra edilməməsinə görə şəxsən məsuliyyət daşıyırlar.

1.5. Hazırkı Qaydalarda əks olunmayan münasibətlərin yaranması zamanı Müştərilərin Müraciətlərinə baxılma prosesində cəlb edilmiş Bankın əməkdaşları müvafiq qanunvericiliyi və Bankın daxili sənədlərini rəhbər tutmalıdır.

1.6. Hazırkı Qaydaların məqsədləri aşağıdakılardır:

1.5.1. filiallar və/və ya Bankın BO-nin struktur bölmələri ilə birgə müştərilərlə əlaqə yaratmağa kömək edən bütün əlaqə kanalları vasitəsilə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulunun təşkili, pretenziyaların sonradan tənzimlənməsi və rəylərin uçotunun təmin edilməsi;

1.5.2. Bankın ünvanına Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu prosedurunun tənzimlənməsi;

1.5.3. Müştərilərin Müraciətlərinin təsnifləşdirilməsi və baxılması qaydasının tənzimlənməsi;

1.5.4. Bankın əməkdaşları tərəfindən Müştərilərin Müraciətlərinə baxılması, pretenziyaların nizama salmasına yönəldilmiş tədbirlərin hazırlanması və reallaşdırılması qaydasının tənzimlənməsi;

1.5.5. Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu və baxılması prosesində Bankın struktur bölmələrinin qarşılıqlı əlaqə qaydasının tənzimlənməsi;

- 1.5.6. Müştərilərin Müraciətləri üzrə müntəzəm hesabatlığın aparılması və baxılması üçün hesabatlığın Bankın Rəhbərliyi və MŞ-yə təqdim edilməsi qaydasının tənzimlənməsi;
- 1.7. İcra müddətlərini nəzərdə tutmayan hazırki Qaydaların bəndləri üzrə hərəkətlər icraya təxirəsalınmaz qaydada qəbul edilməlidir.
- 1.8. Bankın struktur bölmələri öz səlahiyyəti çərçivəsində Bankın Müştərilərinin Müraciətlərinin baxılma müddətlərinin qısaltılmasına çalışmalıdır.
- 1.9. Müştərilərin Müraciətlərinə baxılarkən Bankın əməkdaşlarının AR MB, MBNP-nin normativ-metodoloji sənədlərinin və hazırki Qaydaların tələblərini bilməmələri onları yol verdikləri hər hansı nöqsanlara görə məsuliyyətdən azad etmir.
- 1.10. Filialların formatı və ya adları dəyişdirildiyi təqdirdə hazırki Qaydalarla tənzimlənən hərəkətlər dəyişilmir. Bankın normativ sənədlərinə dəyişikliklər edildiyi halda hazırki Qaydalar yeni qəbul edilmiş sənədlərə zidd olmayan hissədə qüvvədə qalır.
- 1.11. Hazırki Qaydaların məqsədləri üçün aşağıdakı terminlər və anlayışlar istifadə olunur:
- 1.11.1. ABS – Avtomatlaşdırılmış bank sistemi;
- 1.11.2. AR – Azərbaycan Respublikası;
- 1.11.3. “Bank-Müştəri” – Müştəriyə məsafədən hesabı üzrə onlayn rejimində internet üzərindən əməliyyatların aparılmasına elektron sənədlərinin verilməsinin həyata keçirilməsinə imkan verən elektron sənədlərin ötürülməsi sistemidir;
- 1.11.4. Bankomat (ATM) - ödəniş kartı vasitəsi ilə nağd vəsaitinin əldə olunması, həmçinin digər bank xidmətlərindən istifadə edilməsi üçün nəzərdə tutulmuş texniki-proqram kompleksidir;
- 1.11.5. BO – Bankın Baş ofisi;
- 1.11.6. KKQ – Əİ-nin Metodologiya və korporativ kargüzarlıq şöbəsinin Korporativ kargüzarlıq qrupu;
- 1.11.7. ƏDD – Əməliyyat departamentinin direktoru;
- 1.11.8. Disput tsikli - ödəniş kartı üzrə Mübahisəli tranzaksiyanın nizama salınması üçün Bank tərəfindən həyata keçirilən və beynəlxalq ödəmə sistemlərinin Qaydaları çərçivəsində aparılan tədbirlər kompleksidir;
- 1.11.9. Şikayət – Müştərinin Bankın işinin təşkili, göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti barədə narazılıq ifadə edən, özündə maliyyə tələbi əks etdirməyən müraciətidir;
- 1.11.10. Sorğu, Sual – Müştərinin Bankın müqavilə öhdəlikləriylə və/və ya AR qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş hüquqların pozulması ilə bağlı olmayan məsələnin və ya hər hansı hərəkətin icra edilməsi tələbini özündə əks etdirən müraciətidir;
- 1.11.11. Ərizə – Müştərinin onun hüquq və maraqlarının reallaşdırılmasına yönəldilmiş müraciətidir;

- 1.11.12. Müştəri müraciətlərinin əldə edilməsi kanalı (bundan sonra – Kanal) – Müştərilərin müraciətlərinin alınması üçün hazırki Qaydalarla müəyyən edilmiş əlaqə kanalıdır. Hazırki Qaydalarla nəzərdə tutulmayan kanallar, hazırki Qaydalar çərçivəsində onların müzakirəsi məqsədi ilə müraciətlərin alınması üçün kanallar deyildir;
- 1.11.13. Müştəri – əməliyyatın həyata keçirilməsi məqsədi ilə Banka müraciət edən fiziki və ya hüquqi şəxs (və ya etibarnamə əsasına çıxış edən şəxs) (rezident/qeyri-rezident) və / və ya bank əməliyyatının artıq aparıldığı şəxsdir;
- 1.11.14. Kurator – İdarə Heyətinin üzvü / Bankın Departament direktoru;
- 1.11.15. BKŞ – Bankın Şİİ-nin Kol-sentri;
- 1.11.16. KEP – Bankın korporativ elektron poçtu;
- 1.11.17. BÖS – Beynəlxalq ödəmə sistemi (Visa International, Master Card);
- 1.11.18. Əsassız pretenziya – əsassızlığı, araşdırmanın aparılma mərhələsində pretenziyanın təhlili vaxtı müəyyən edilmiş ola bilən və/və ya işlənilmə zamanı Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmadığı məzmunundan görünən Müştərinin pretenziyasıdır;
- 1.11.19. SKNŞM – SKNŞ-nin müdiri;
- 1.11.20. ƏİR – Əİ rəisi;
- 1.11.21. PİMMTŞM – PİMMTŞ-nin müdiri;
- 1.11.22. MŞ – Müşahidə Şurası;
- 1.11.23. TİR – Tİ-nin rəisi;
- 1.11.24. MXİR / FD – MXİ rəisi / Filial Direktoru;
- 1.11.25. İzahatnamə – yaranmış iddialı vəziyyət üzrə Bankın əməkdaşının izahatlarını özündə əks etdirən sənəd;
- 1.11.26. Müştərinin müraciəti (bundan sonra – Müraciət) – Banka daxil olmuş Pretenziya, Şikayət, Sorğu, Sual, Ərizə, Təklifdir;
- 1.11.27. ƏD – Bankın Əməliyyat Departamenti;
- 1.11.28. KŞ – Bankın Compliyens şöbəsi;
- 1.11.29. XKNŞ – Xidmətin keyfiyyətinə nəzarət şöbəsi;
- 1.11.30. GQMŞ – Bankın Risklər və monitorinq idarəsinin Risklər idarəsinin Girovların giymətləndirilməsi və monitorinqi şöbəsi;
- 1.11.31. PY/TMMŞ – Bankın Pulların yuyulması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə şöbəsi;
- 1.11.32. PİMMTŞ – Əİ-nin Pretenziya işi və müştəri məlumatlarının təhlili şöbəsi;
- 1.11.33. TŞS – Bankın təşkilati-sərəncamverici sənədi;
- 1.11.34. HÖƏMŞ – Əİ-nin hesablaşma-ödəniş əməliyyatlarının müşayiəti şöbəsi;

- 1.11.35. Məsul şəxs – PİMMTŞ fəaliyyətinə nəzarətin həyata keçirilməsinə məsul olan Bankın MŞ-nin üzvü. Məsul şəxs müraciətlərin baxılması prosesinin təminatına, hazırkı Qaydaların icrasına bilavasitə məsuliyyət daşıyır. Məsul şəxs imza hüququna malik olmalıdır;
- 1.11.36. Əİ – ƏD-nin Əməliyyat idarəsi;
- 1.11.37. HPMİEŞ – TBİ-nin Hesablaşma-passiv məhsullarının idarə edilməsi şöbəsi;
- 1.11.38. Təklif – Müştərinin, onun hüquqlarının və ya qanuni maraqların pozulmasıyla bağlı olmayan, lakin bütövlükdə Bankın fəaliyyətinin və təşkilinin və ya onun ayrı-ayrı strukturlarının yaxşılaşmasına yönəldilmiş müraciətidir;
- 1.11.39. Pretenziya / Pretenziyalı Müraciət – Müştərinin, Bankın müqavilə öhdəlikləriylə və/və ya AR qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş pozulmuş hüquqlarının (o cümlədən htimal olunan pozuntular barəsində) bərpası haqqında müraciətidir;
- 1.11.40. Sistem xarakterli problem – göstərilən xidmətlər/məhsullar, mövcud olan proseslər, reqlamentləşmə haqqında müştərilərinə təqdim edilən informasiyanın çatışmamazlıqları ilə, habelə tənzimləmənin /tənzimləmənin yoxluğuyla, avtomatlaşdırmanın olmamasıyla və ya IT-sistemlərin funksionalının natamamlıqlarıyla bağlı pretenziyalı vəziyyətlərin yaranmasına və təkrarlanmasına (potensial təkrarlanma ehtimalı) səbəb olan amillərin məcmusudur;
- 1.11.41. ÖS – ödəniş sistemi (SWIFT, XÖHKS);
- 1.11.42. SWIFT – (Ümumdünya Banklararası Maliyyə Telekommunikasiyalar Birliyi) – məlumatların ötürülməsi və ödənişlərin həyata keçirilməsi üzrə beynəlxalq banklararası sistemi;
- 1.11.43. XÖHKS – AR MB-nin proqram təminatı əsasında hazırlanmış və yalnız ölkə daxilində milli valyutada qarşılıqlı hesablaşmaların aparılması üçün istifadə edilən, xırda və təcili olmayan ödənişlərin həyata keçirilməsi üçün hesablaşma-kliring sistemi;
- 1.11.44. Uçot reyestri – Müştərilərin müraciətlərinin uçotunun sistemləşdirilməsi üçün MQƏ tərəfindən icra olunan müəyyən edilmiş forma üzrə qeydlərin sistemini ehtiva edən informasiya resursudur;
- 1.11.45. DAX – Bankın daxili audit xidməti;
- 1.11.46. KKQƏ – KKQ əməkdaşı;
- 1.11.47. XKNŞƏ – SKNŞ əməkdaşı;
- 1.11.48. KSSƏ – KSS əməkdaşı;
- 1.11.49. SvəMXŞƏ – Filial / MXİ-nin Satışlar və müştəri xidmətləri şöbəsinin əməkdaşı;

- 1.11.50. Mübahisəli tranzasiya – Bankın ödəniş kartından istifadə etməklə kənar bankın (Not-On-Us) qurğusunda aparılan, kartın sahibinin kart hesabında maliyyə nəticələrinin əks olunması faktı üzrə razılaşmamasını ifadə edən əməliyyat;
- 1.11.51. PİMMTŞƏ – Müştərinin Müraciətinin araşdırılması və cavabın hazırlanması üçün cavabdeh olan PİMMTŞƏ əməkdaşı;
- 1.11.52. MQƏ – 1 sayılı Cədvələ əsasən müştəri müraciətlərinin qəbuluna cavabdeh olan Bank əməkdaşı;
- 1.11.53. TXM – ödənişə ödənmə kartlarını qəbul edən ticarət-xidmət müəssisələri (mağazalar, mehmanxanalar, nəqliyyat agentlikləri, xidmət sahəsinin digər müəssisələri);
- 1.11.54. Tİ – Bankın Təhlükəsizlik idarəsi;
- 1.11.55. Səlahiyyət verilmiş əməkdaş (bundan sonra – SƏ) – səlahiyyətlərin Matrisasına (Cədvəl 2) əsasən müştərinin Müraciətinin araşdırılması və cavabın hazırlanmasına məsul olan Bankın əməkdaşı;
- 1.11.56. MXİ – Bankın Müştəri xidmətləri idarəsi;
- 1.11.57. BŞŞ – Bankın adından Müştərilərin müraciətlərinə cavabların imzalanmasına səlahiyyətləndirilmiş İdarə Heyətinin üzvü/Departament direktoru;
- 1.11.58. İTİ – Bankın İnformasiya texnologiyaları idarəsi;
- 1.11.59. KBKXİ – Bankın Korporativ biznesin inkişafı departamentinin Korporativ biznesin kreditləşdirilməsi və xidmət idarəsi;
- 1.11.60. PBI – Bankın Pərakəndə biznesin inkişafı departamentinin Pərakəndə biznes idarəsi;
- 1.11.61. Şİİ – Bankın Pərakəndə biznesin inkişafı departamentinin Şəbəkənin inkişafı idarəsi;
- 1.11.62. PKİ – Bankın Əməliyyat idarəsinin Plastik kartlar idarəsi;
- 1.11.63. TBI – Bankın Korporativ biznesin inkişafı departamentinin Tranzaksiya biznesi idarəsi;
- 1.11.64. Filial – hüquqi şəxs olmayan, Bankın olduğu yerdən kənarında yerləşən, öhdəlikləri üzrə məsuliyyəti Bankın özü daşdığı və Banka icazə verilən bank fəaliyyətini tam və ya bir hissəsini həyata keçirməyə qadir olan Bankın ayrı bölməsidir;
- 1.11.65. AR MB – Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı;
- 1.11.66. Hİ – Bankın Hüquq İdarəsi.

## **2. MÜŞTƏRİ MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBULU KANALLARI**

- 2.1. Müştərilərlə əks əlaqə sisteminin fəaliyyəti üçün şəraitin təmin edilməsi, Müştəriyə, ona



uyğun zamanda və rahat formada Müraciətlərin Banka istiqamətləndirmək imkanının yaradılması məqsədilə, Müştərilərin Müraciətlərinin Banka qəbulunun aşağıda qeyd olunan kanalları təşkil edilir və müşayiət olunur (Əlavə 1):

2.1.1. Bank bölməsinə şəxsən müraciət - Müştəri Bankın MXİ/filialında yazılı Müraciət formasını doldurur (Əlavə 2, 3, 4).

2.1.1.1. “Müştərinin Müraciəti” blankı (Əlavə 2) ödəniş kartı üzrə və ya kartdan istifadə etməsən bankomatda və ya TXM-da aparılmış əməliyyata görə Müştərinin mübahisələndirdiyi hallar istisna olmaqla istənilən pretenziyalı hadisə zamanı doldurulur;

2.1.1.2. “Müştərinin Müraciəti” blankı (Əlavə 3) Bankın bankomatları vasitəsilə aparılmış əməliyyatlar (həmçinin nağd pulun qəbulu funksiyasıyla) üzrə pretenziyalar yarandıqda doldurulur;

2.1.1.3. “Mübahisəli tranzaksiya haqqında ərizə” blankı (Əlavə 4) yalnız o zaman doldurulur ki, Müştəri Bank tərəfindən buraxılmış ödəniş kartı üzrə bankomatda və kənar bankın nağd pullarının verilməsi məntəqələrində aparılmış əməliyyatı mübahisələndirsin, həmçinin TXM-da aparılmış əməliyyatı mübahisələndirildikdə;

2.1.2. Şikayət və təkliflər qutusu – Bankın Müştərinin Müraciətini atmaq üçün MXİ/filiallarında xüsusi olaraq təchiz edilmiş şikayətlər qutusudur (Əlavə 2, 3, 4);

2.1.3. Poçt / kuryer rabitə xidməti, faksimil rabitəsi;

2.1.4. İctimai elektron poçt ünvanı, Bankın internet saytı, internet forumlar və Bankın sosial şəbəkələrdə rəsmi səhifələri;

2.1.5. Telefon rabitəsi kanalları (CSS);

2.1.6. Məsafədən daxilolma elektron kanalları (bundan sonra – “Bank-Müştəri” sistemi, İnternet-Bank);

2.1.7. Ödəniş sistemləri.

### **3. MÜRACİƏTLƏRİN QƏBULU VƏ QEYDİYYATA ALINMASI**

3.1. Hazırkı Qaydaların 3-cü fəsilində nəzərdə tutulmuş kanallar üzrə daxil olmuş Müraciətlərin qəbulu və qeydiyyatını Cədvəl 1-də göstərilmiş bölmələrin MQƏ tərəfindən həyata keçirilir.

3.1.1. Müraciəti qəbul etmiş bölmədən onun təhlilinə cavabdeh bölməyə ötürülməsi ən gec Müraciətin qəbulundan sonra növbəti iş günü icra edilir.

Müraciətlərin qəbulu kanalı	Клиента Müştəri Müraciətlərin qəbuluna cavabdeh olan bölmə	Müştəri Müraciətlərin qeydiyyatına alınmasına cavabdeh olan bölmə
Bank bölməsinə şəxsən müraciət	SvəMXŞ	SvəMXŞ
Şikayət və təkliflər qutusu	XKNŞ	XKNŞ
Poçt / kuryer rabitə xidməti, faksimil rabitəsi	KKQ MXİ / Filialın Ümumi şöbəsi	KKQ
İctimai elektron poçt ünvanı, Bankın internet saytı, internet forumlar və sosial şəbəkələrdə Bankın rəsmi səhifələri	KKQ KSSŞ	KSSŞ KKQ
Telefon rabitə kanalları (KSSŞ)	KSSŞ	KKQ, KSSŞ
ÖS	HÖƏMŞ	KKQ
Məsafədən daxilolma elektron kanalları (bundan sonra – “Bank-Müştəri” sistemi, İnternet-Bank)	SvəMXŞ, KPMMŞ, XKNŞ	SvəMXŞ, KPMMŞ, XKNŞ, KKQ

### 3.2. Müştərinin Banka şəxsən müraciəti zamanı müraciətlərin rəsmiləşdirilməsi

3.2.1. Banka daxil edilən Müştərilərin müraciətləri, yalnız Müştərinin birmənalı eyniləşdirməsi üçün kifayət qədər zəruri rekvizitlərin onlarda olduğu halda, baxılmağa qəbul edilir:

3.2.1.1. Təşkilatın adı (Müştərinin birmənalı eyniləşdirməsi üçün kifayət edən), səlahiyyəti olan nümayəndənin soyadı, adı, atasının adı, vəzifəsi – müştəri-hüquqi şəxs olduqda;

3.2.1.2. Müştəri-fiziki şəxslər olduqda - Soyad, ad, atasının adı (sonra – SAA);

3.2.1.3. İmza nümunələrində göstərilən Müştərinin imzası;

3.2.1.4. Müştərinin ən azı bir əlaqə rekviziti (poçt ünvanı, əlaqə telefonları, elektron ünvan).

3.2.2. Müştərilərin müraciətləri, 2.1.1-2.1.3 bəndlərdə göstərilən Müraciətlərdən başqa, onlarda Müştərinin birmənalı eyniləşdirməsi üçün kifayət qədər zəruri olan və hazırkı Qaydaların 3.2.1-ci bəndində sadalanmış rekvizitlərin mövcudluğu şərti ilə sərbəst formatda rəsmiləşdirilir.

3.2.3. Müştəri, özü haqqında məlumatların bildirilməsindən imtina etdiyi halda

(hazırkı Qaydaların 3.2.1 bəndində sadalanan zəruri rekvizitlərdən heç olmasa biri), MQƏ tərəfindən xəbərdar olunur ki, onun Müraciəti məlumat üçün Bank tərəfindən, nəzərə alınaraq, qəbul ediləcək, lakin bu Müraciətin əsasında tədbirlərin reallaşdırması Bankın mülahizəsinə görə icra olunacaq və bu halda Bank Müştəri qarşısında Müraciətə cavab verməyi öhdəlikləri öz üzərinə götürür.

3.2.4. Şifahi formada Müraciətlə Müştərinin müraciəti vaxtı, MQƏ tərəfindən Müştəriyə yazılı formada Müraciəti ifadə etməyi icbari təklif olunmalıdır, hazırkı Qaydaların 3.2.1. bəndində göstərilmiş rekvizitləri məcburi göstərməklə.

3.2.5. Müştəri Müraciətinin rəsmiləşdirilməsindən sonra, MQƏ məcburi surətdə:

3.2.5.1. Müştərinin Müraciətinə, onun qəbulu haqqında, alınma tarixi və vaxtı göstərməklə, şamp qoyur, imza edir, sonra isə Müştəriyə Müraciətin surətini verir;

3.2.5.2. Müraciətin müzakirəsinin, hazırkı Qaydaların 8-ci fəsilində nəzərdə tutulmuş, tipik müddəti haqqında şifahi formada Müştərini məlumatlandırır;

3.2.5.3. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə sonrakı addımlar hazırkı Qaydaların 6-cı fəsilində təsvir edilib.

3.2.6. **Pretenziya və ya şikayətin** rəsmiləşdirilməsi məqsədi ilə Müştəri Banka müraciət etdikdə, MQƏ və müvafiq bölmənin rəhbəri (MXİR / FD) onların səlahiyyətində bütün mümkün olan hərəkətlərin, iddialı vəziyyətin nizama salması məqsədi ilə, icra olunmasına məcbur edilir.

3.2.7. Yalnız iddia/şikayətin rəsmiləşdirilməsi olmadan problemin həll edilməsi mümkünsüzlüyü halda MQƏ:

3.2.7.1. Müştəriyə (Əlavə 2-yə müvafiq olaraq) doldurulması üçün müvafiq blank formasını verir;

3.2.7.2. Müştəridən rəsmiləşdirilmiş Pretenziya Müraciəti/Şikayətini qəbul edir;

3.2.7.3. Hazırkı Qaydaların 3.3.1. bəndinə uyğun olaraq Pretenziya Müraciəti/Şikayəti verən şəxsi eyniləşdirir;

3.2.7.4. Pretenziya Müraciətində/Şikayətində göstərilən məlumatların tamlığını (həmçinin mütləq doldurulmalı olan sahələri), pretenziya vəziyyətini təsdiq edən əlavə edilmiş sənədlərin mövcudluğunu yoxlayır;

3.2.7.5. Qəbul haqqında şampı, tarixi, vəzifəni, SAA və imzanı uyğun olan qrafalarda İddia Müraciətində/Şikayətində qeyd edir. Pretenziya Müraciətinin qəbulu haqqında qeydlə olan qoparılan hissəni (punktirlə qeyd edilmiş) sənədin əslindən ayırır və Müştəriyə verir;

3.2.7.6. Onun baxılmasının mümkün müddətləri və nəticələrin alınması üsulları barəsində məlumatlandırır;

3.2.7.7. Müştəri Müraciətini MXİR/FD-yə uyğun olan vizanın alınması üçün

ötürdükdən sonra Müştərinin Müraciətini KKQ-yə verir.

3.2.7.8. Müştəri Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə sonrakı addımlar hazırki Qaydaların 6-cı fəslində təsvir edilir.

3.2.8. Pretenziya ilə müraciət anına Müştəridə pretenziya vəziyyətini, əməliyyatın keçirilməsi faktını təsdiq edən sənədlər olmadıqda (qəbzələr, çeklər, kənar bankların hesabları üzrə çıxarışlar və s.), PİMMTŞƏ iddianı qəbul edir və qərarın qəbul olunması üçün sənədləri (varsa) təqdim etmək ehtiyacı barəsində KEP vasitəsi ilə informasiyanı MQƏ-nin diqqətinə çatdırır.

### **3.3. KKŞ-ə daxil olan Müraciətlərin rəsmiləşdirilməsi.**

3.3.1. KKŞ-ə Müraciətin daxil olması vaxtı korporativ poçt/faksimile rabitəsi, poçt/kuryer xidməti vasitəsi ilə, KKŞƏ kargüzarlığın aparılmasının ardıcılığını tənzimləyən Bankın daxili sənədinə əsasən Müştəri Müraciətinin alınmasını rəsmiləşdirir və Müraciətin əslini ƏDD-yə ötürür.

3.3.2. Müştəri Müraciətinin məzmunundan, onun tipi və icra metodundan asılı olaraq, ƏDD orada Müraciətin baxılmasına cavabdeh olan Bankın bu və ya digər struktur bölməsinin müdirini göstərməklə, dərkənarını qeyd edir və sənədi KKQƏ-yə qaytarır.

3.3.3. KKQƏ dərkənardə göstərilən əməkdaşların sayı qədər Müştərinin Müraciətindən surətləri çıxardır, və Müştəri Müraciətinin alındığı vaxtdan növbəti iş günündən gec olmayaraq Bankın uyğun olan struktur bölmələrinə çap edilmiş və çeşidlənmiş nüsxələri çatdırır, Müraciətin əslini isə, kargüzarlığın aparılması ardıcılığını tənzimləyən Bankın daxili sənədinə əsasən uyğun olan qovluğa tikir.

3.3.4. Müştərinin Müraciətinin kağız daşıyıcısı formasında KKQƏ-dən alınması zamanı Bankın uyğun olan struktur bölməsinin müdiri sənəddə, Müraciətin baxılması və sonrakı icrası üçün cavabdeh olan bu və ya digər əməkdaşı göstərməklə, dərkənarı qeyd edir və göstərilən əməkdaşa sənədin çatdırılmasını təmin edir.

3.3.5. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə növbəti addımlar hazırki Qaydaların 6-cı fəsilində təsvir edilir.

### **3.4. Telefon rabitəsi kanalları ilə daxil olan Müştəri Müraciətlərinin qəbulu.**

3.4.1. KSSƏ Müştərilə ünsiyyətdə olarkən Müştərinin Müraciətinin qəbulu zamanı:

3.4.1.1. Müştərinin Müraciətinin mümkün olan maksimal detallaşdırmasını təmin edir (xidmət göstərilən Bankın satış Ofisinin adı, bank xidmətinin və ya məhsulun adı, Müştəriylə işi aparən Bank əməkdaşının SAA, xidmətin tarixi və göstərilməsinin təxmini saatını və s.);

3.4.1.2. hazırki Qaydaların 3.3.1 bəndinə müvafiq olaraq Müştərinin bütün zəruri rekvizitlərini aydınlaşdırır;

3.4.1.3. Müştəri Müraciətinə baxılmasının hazırki Qaydaların 8-ci fəsili

tərəfindən nəzərdə tutulmuş tipik müddəti haqqında Müştərini məlumatlandırır;

3.4.1.4. Müştəri Müraciətinin qısa təsvirini tərtib edir.

3.4.2. MXİ/Filial Müştərilərinin bütün Müraciətləri, surətində MXİR/FD, ŞİİR, XKNŞM və KSS rəhbərliyini göstərməklə baxılmaq üçün ƏİR-nin KEP ünvanına göndərilir;

3.4.3. Müştərinin Müraciətinin alınması vaxtı Bankın uyğun olan struktur bölməsinin rəhbəri elektron məktubda baxılması və icraya göstəriş haqqında müvafiq yazı şəklində dərkənar edir və sənədi KEP-lə Müştəri Müraciətinin qəbulu, işlənməsi və sonrakı icrası üçün məsuliyyətli olan əməkdaşa göndərir;

3.4.4. Müştəri Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə sonrakı addımlar hazırki Qaydaların 6-cı fəsilində təsvir edilir;

3.4.5. Əgər Müştəri Müraciətin qəbulu mərhələsində başqa üsul təklif edilmədikdə, Müştəriylə növbəti danışıqlar telefonla aparılır.

### **3.5. Məsafədən daxilolmanın elektron kanalları vasitəsilə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.**

3.5.1. Müştəridən məsafədən daxilolmanın elektron kanalı ("Bank-Müştəri", İnternet-Bank sistemi) vasitəsilə məlumat daxil olduqda MQƏ:

3.5.1.1. elektron imzanın eyniliyi yoxlayır;

3.5.1.2. pretenziya vəziyyətinin nizamə salması məqsədi ilə səlahiyyətində olan bütün mümkün hərəkətləri edir;

3.5.1.3. yalnız pretenziyanın və ya şikayətinin rəsmiləşdirilməsi olmadan problemin həll edilməsi qeyri-mümkünlüyü halda MQƏ hazırki Qaydaların 8-ci fəsilində nəzərdə tutulmuş Müraciətin baxılmasının tipik müddəti haqqında, cavab xəbərinin (mesajının) Müştəriyə göndərilməsi yolu ilə "Bank-Müştəri"/İnternet-Bank sistemi vasitəsilə Müştərini məlumatlandırır;

3.5.2. MXİ/filialın məsuliyyət dairəsinə daxil olan MXİ / Filialların Müştərilərinin hər bir düzgün rəsmiləşdirilmiş Müraciətləri baxılmaq üçün MXİR/ FD-nin elektron poçt ünvanına göndərilir.

3.5.3. Müştərilərin hər bir düzgün rəsmiləşdirilmiş Müraciətləri (MXİ/Filialın məsuliyyət dairəsinə daxil olan MXİ/Filialların Müştərilərinin müraciətlərindən başqa), baxılması üçün ƏİR-in KEP ünvanına göndərilir.

3.5.4. Müştərinin Müraciəti əldə olunduqda Bankın müvafiq struktur bölməsinin rəhbəri elektron məktubda baxılması və icraya göstəriş haqqında müvafiq yazı şəklində dərkənar edir və sənədi KEP-lə Müştəri Müraciətinin qəbulu, işlənməsi və sonrakı icrası üçün məsuliyyətli olan əməkdaşa ötürür.

3.5.5. Müştəri Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə sonrakı addımlar hazırki Qaydaların 6-cı fəsilində təsvir edilir.

3.5.6. Əgər Müştəri Müraciətin qəbulu mərhələsində başqa üsul təklif edilməyəcəksə, Müştəriylə sonrakı danışıqlar telefonla aparılır.

### **3.6. Ödəniş sistemləri vasitəsi ilə daxil olan müraciətlərin qəbulu.**

3.6.1. Bankın ÖS vasitəsilə daxil olmuş Müraciətlərin qəbulu və sonrakı işlənilməsi ardıcılığı, Bankın ödəniş sistemləri üzrə korrespondensiyanın daxil olması və göndərilməsi zamanı, sənədlərin qəbulu ardıcılığı ilə eyni qaydada müəyyən edilir və həyata keçirilir.

### **3.7. Bankın Şikayət və təkliflər qutusunda daxil olan Müştəri Müraciətlərinin qəbulu.**

3.7.1. Hər həftə Bakı şəhərinin və Abşeron ərazisində yerləşən filiallarda və ayda iki dəfə regional filiallarda, XKNŞƏ Bankın MXİ/filiallarında yerləşdirilmiş Şikayət və təkliflər qurusunu açır və sonra:

3.7.1.1. Hazırkı Qaydaların 3.3.1 bəndində qeyd olunan zəruri rekvizitlərin mövcudluğuna Müraciətlərin yoxlanılmasını həyata keçirir. Zəruri rekvizitlərin olmadığı halda Müraciət sonrakı icraya qəbul edilmir. Müştərilərin anonim Müraciətlərinə Bank tərəfindən baxılmır.

3.7.1.2. Düzgün rəsmiləşdirilmiş Müraciətləri KKQ-yə ötürür;

3.7.1.3. Şikayət və təkliflər qutusu vasitəsilə daxil olmuş Müraciətlərin baxılması üzrə sonrakı addımlar, KKS vasitəsilə Müştəri Müraciətlərinin qəbulu ardıcılığı ilə eyni qaydada həyata keçirilir.

3.7.1.4. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə sonrakı addımlar hazırkı Qaydaların 6-cı fəsilində təsvir edilir.

### **3.8. Bankın elektron poçt ünvanına Müştəri Müraciətlərinin qəbulu, internet forumlar və sosial şəbəkələrdə və Bankın internet-saytında xüsusi formadan istifadə ilə Bankın rəsmi səhifələri.**

3.8.1. Bankın elektron poçt ünvanına daxil olan və ya Bankın internet-saytında xüsusi formadan istifadəylə rəsmiləşdirilmiş (tərtib edilmiş) Müştəri Müraciətlərinin monitorinqi müvafiq olaraq KKQ /KSS məsul əməkdaşları tərəfindən həyata keçirilir.

3.8.2. Hər gün KKQ/KSS əməkdaşları bankın elektron poçtunu/internet forumları/saytını/sosial şəbəkələrdə səhifələrini Müraciətlərin daxil olma predmetinə yoxlayır, sonradan isə:

3.8.3. Bankın elektron poçt ünvanına daxil olan Müraciətlərin qəbulu KKQ əməkdaşları tərəfindən Müştəri Müraciətlərinin KKS vasitəsilə qəbulu ardıcılığı ilə eyni qaydada həyata keçirilir.

3.8.4. İnternet forumlar/sayt/sosial şəbəkələrdə bankın səhifələri vasitəsilə Müraciətlərin alınması təqdirdə, KSS əməkdaşları Müraciətləri hazırkı Qaydaların 3.3.1

bəndində göstərilmiş zəruri rekvizitlərin mövcudluğuna yoxlayır.

3.8.5. Hazırki Qaydaların 3.8.2. bəndi ilə nəzərdə tutulmuş yoxlamanın keçirilməsi günü Müştərilərin düzgün rəsmiləşdirilmiş hər bir Müraciəti ƏİR-in KEP ünvanına surətində alanların siyahısında MXİR/FD, ŞİİR və XKNŞM-in göstərilməsi şərtilə baxılmağa göndərilir.

3.8.6. Zəruri rekvizitlər olmadıqda, KSSŞ əməkdaşı, Bank tərəfindən Müştərilərin anonim Müraciətlərinə baxılmaması barədə xəbərdarlıqla, çatışmayan rekvizitlərin təqdim edilməsi haqqında sorğunu Müraciətin göndərənə yönəldir.

3.8.7. Müştəri Müraciətinin qeydiyyatı günü KSSŞ əməkdaşı Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəri tərəfindən cavabın göndərilməsinin başqa forması təklif edilməmişdirsə hazırki Qaydaların 8-ci fəslilə nəzərdə tutulmuş Müştəri Müraciətlərinə baxılmasının tipik müddəti haqqında Müştərinin elektron ünvanına məlumat göndərir.

3.8.8. Əgər Müştəri Müraciətinin qəbulu mərhələsində başqa üsul təklif edilməyəcəksə, Müştəriylə sonrakı yazışma elektron poçtla aparılır.

### **3.9. MQƏ çərçivəsində ödəniş kartları üzrə əməliyyatları mübahisələndirməklə bağlı Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu**

3.9.1. Ödəniş kartları üzrə mübahisəli əməliyyatların keçirilməsiylə bağlı Müştərinin Müraciətinin qəbulu / qeydiyyatı zamanı MQƏ:

3.9.1.1. Mübahisələndirilən tranzaksiyanın keçirilməsi yerinin Müştərisindən müəyyənləşdirir, sonra isə:

2.9.1.1. Mübahisələndirilən tranzaksiyanın AR ərazisində keçirilməsi halda, Müştəriyə ərizənin doldurulmasını (hazırki Qaydalara Əlavə 4) təklif edir;

2.9.1.2. AR xaricində mübahisələndirilən tranzaksiyanın keçirdiyi halda, xarici pasportun surətinin təqdim edilməsi zərurəti haqqında Müştəriyə xəbər verir və o mövcud olduğu təqdirdə - Müştəriyə ərizənin (hazırki Qaydalara Əlavə 4) doldurulmasını təklif edir. Müştərinin Müraciətiylə xarici pasportun bütün səhifələrinin surəti skan edilir və Müraciətə tikilir;

2.9.1.3. Müraciətin qəbulu/qeydiyyatı anında xarici pasportun Müştəridə olmadığı halda xarici pasportun təqdim etməsinin lazımlığı haqqında Müştərinə məlumatlandırır.

2.9.1.4. ÖKİ rəisi müraciətin və xarici pasportun (zərurət yarıdıqda) skan edilmiş surətini elektron poçt ünvanına, müştərinin SAA-ının məktubun mövzusunda göstərməklə yönəldir;

2.9.2. Müştəri Müraciətinin qeydiyyatı günü, cavabın göndərilməsinin başqa forması Müştəri tərəfindən təklif edilməmişdirsə, Müştərinin Müraciətinin baxılmasının hazırki Qaydaların 8-ci fəsililə nəzərdə tutulmuş tipik müddəti haqqında MQƏ Müştərinə onun elektron ünvanına məlumatlandırır.

2.9.3. Əgər Müştəri Müraciətin qəbulu mərhələsində başqa üsul təklif edilməyəcəksə, Müştəriylə sonrakı yazışma elektron poçtla aparılır.

## **2.10. MXİ/Filialların kassalarında qiymətlilərlə aparılan əməliyyatlarla bağlı Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.**

2.10.1. MXİ/Filialların kassalarından alınmış qiymətlilərin (Bankın aktivləri və ya Müştərinin Bank qarşısında öhdəliklərin təminatı olan) uyğunsuzluğu haqqında Müraciətlər yalnız alan şəxsin onları əməliyyat kassasından aralanmadan GQMŞ əməkdaşının iştirakı ilə, kassa əməliyyatlarının aparılması qaydalarını nizamalayan daxili sənədə uyğun olaraq yoxlayıb geri aldığı halda, baxılmağa qəbul edilir.

2.10.2. Qiymətlilərdə (Bankın aktivləri və ya Müştərinin Bank qarşısında öhdəliklərin təminatı olan) artıq və ya çatışmamaz aşkar edildikdə yaxud onların geri alınması ilə bağlı digər iradlar olduqda, əldə olunan dəyərlərlə GQMŞ əməkdaşı mövcud vəziyyətlə bağlı Akt tərtib edilərkən iştirak etmək üçün məsul əməkdaşı təyin olunması haqqında TİR-i məlumatlandırır.

2.10.3. XI/Filialların kassalarından alınmış qiymətlilərin uyğunsuzluğu haqqında Müraciətlər (FBS-də açıldıqdan sonra), açılmış FBS-də qiymətlilərin siyahısının akt şəklində əlavəsi ilə yalnız FD/MXİR-in iştirakı baxılmağa qəbul edilir.

2.10.4. Müştərinin müraciəti bu qaydaların 3.2.-ci bəndinə uyğun olaraq akt formasında rəsmiləşdirilir (Əlavə 10), və orada qiymətlilərin və uyğunsuzluqların ətraflı təsviri verilir. Müraciət və Akt Müştərinin, SMXİƏ, MXİR/FD, GQMŞ və Tİ məsul əməkdaşının iştirakı ilə rəsmiləşdirilir.

## **2.11. Müraciətlərin qəbulu kanallarından asılı olaraq Pretenziyaların qəbulu və baxılmasının xüsusiyyətləri.**

2.11.1. Plastik kart tranzaksiyaları ilə bağlı pretenziyaların rəsmiləşdirilməsi yalnız hazırki Qaydaların 2.1.1, 2.1.2. və 2.1.3 bəndlərində göstərilən kanallar vasitəsilə icra oluna bilər. Kanallar üzrə hazırki bənddə göstərilənlərdən fərqli olan belə pretenziyanın daxil olması zamanı həmin pretenziya müzakirə predmeti olmur. Göstərilən kanallar üzrə Pretenziyanın rəsmiləşdirilməsi ehtiyacının göstərməklə cavab hazırki Qaydaların 9-cu fəslə ilə nəzərdə tutulmuş ardıcılıqda Müştərinin diqqətinə çatdırılır.

2.11.2. 2.1.4 – 2.1.7 bəndlərində qeyd olunan kanallar vasitəsilə qəbul edilmiş Pretenziya, yalnız Müştəri tərəfindən, eyniləşdirmənin keçirilməsi üçün verilmiş kifayət qədər məlumatların olduğu halda baxıla bilər (hazırki Qaydaların 3.2.1 bəndinə uyğun olaraq).



2.11.3. 3.1.4 – 3.1.7 bəndlərdə qeyd olunmuş kanallar vasitəsilə qəbul edilmiş İddianın baxılması faktı üzrə, Müştəriyə pretenziyanın rəsmiləşdirilməsinin zəruriliyi haqqında cavab yazılı şəkildə verilə bilər.

## **2.12. Müştərilərin Müraciətlərinin Qəbuluna və baxılmasından imtinanın meyarları.**

2.12.1. Banka daxil edilən bütün Müştəri Müraciətləri aşağıdakılar istisna olmaqla ixtisaslaşdırılmış cavablandırılması tələb olunur:

2.12.1.1. Müraciətlər, hansılarda ki, Bankın işgüzar nüfuzunu və/və ya onun əməkdaşların şərəf və ləyaqətini ləkələyən ədəbsiz və ya təhqiredici ifadələr olur, fitnəkar xarakterli informasiyasını özündə əks etdirən xəbərlər (mesajlar);

2.12.1.2. Müştərinin SAA-ının/şirkətin adı dolaşmış yazılmışdır, Müraciətin məzmunu birmənalı Müraciəti vermiş şəxsi müəyyən etməyə imkan vermir;

2.12.1.3. Reklam xarakteri daşıyan müraciətlər və ya Bankın işiylə bağlı olmayan başqa formatda olan;

2.12.1.4. Bank əməkdaşlarının elektron poçt ünvanına daxil olmuş Müraciətlər, Banka Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu kanalları kimi elan edilmiş ünvanlardan başqa (Əlavə 1)<sup>1</sup>;

2.12.2. Bankın konkret əməkdaşının işi haqqında müsbət rəylərin olduğu Müraciətlər mütləq qaydada cavablandırmanı tələb etmir və baxılması üçün XKNŞ-ə göndərilir.

2.12.3. Bir Müştərinin eyni xarakterli müraciətinə iki cavab verdikdən sonra Bank tərəfindən cavabların hazırlanması və müraciətlərə baxılması dayandırılır. Bununla belə, əvvəlcədən müraciətin nizamlanması üzrə təkliflərin irəli sürülməsi ilə Müştəri ilə TSS ilə təyin edilmiş səlahiyyətli əməkdaşlar qrupu tərəfindən görüş təşkil oluna bilər

2.12.4. Anonim Müraciətlər Bank tərəfindən baxılmaq üçün qəbul edilmir.

---

<sup>1</sup> Əməkdaşların korporativ poçtunun ünvanına daxil olmuş Müraciətlər, baxılmağa (müzakirəyə) yalnız o vaxt qəbul edilir, əgər müraciətlər, əməkdaşlar tərəfindən, onların qəbulu kanalı kimi bəyan edilmiş Bankın ictimai elektron poçt ünvanına göndərilmişdir.

## **4. MÜŞTƏRİ MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI PROSESİNDƏ İŞTİRAK EDƏN BÖLMƏLƏRİN SİYAHISI VƏ ONLARIN ARASINDA VƏZİFƏ BÖLGÜSÜ**

4.1. Müştəri Müraciətinin xarakterindən, həmçinin cavabın hazırlığı üçün tələb olan işdən asılı olaraq, Bankda Müştərilərin Müraciətləriylə (Cədvəl 2) iş üzrə məsuliyyət bir neçə zonaya ayrılır.

№	Struktur bölmənin adı	Müştərilərin Müraciətlərinin baxılmasında (müzakirəsində) iştiraklarla əlaqədar yaranan struktur bölmənin funksiyaları
1	Mühasibatlıq	Vergitutma və uçot məsələlərinə aid olan Müştəri müraciətlərinin baxılması üçün məsul bölmələrin sorğuları üzrə ekspert rəylərinin verilməsi.
2	Xəzinədarlıq	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qərarların Qəbulu – Müştərilərin pretenzoyaları üzrə qərarlar, o cümlədən əsassızlığı araşdırmaların nəticəsində aydınlaşdırılan əsassız iradlar üzrə;</li> <li>2. Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbul olunması, təsdiq edilmiş banklararası sazişin parametrlərinin dəyişilməsilə bağlı;</li> <li>3. Müştəri-bankların, Bankın məhsulları üzrə güzəştli şərtlərin verilməsiylə bağlı, sorğularına cavabların baxılması və hazırlanması.</li> </ol>
3	KSSŞ	Baxılması üçün məsuliyyətli olan bölmələr arasında, bir iş günündən gec olmayan vaxta (Müraciətin qeydiyyatına alındığı tarixdən sonra gələn) Müraciətlərin bölgüsü.
4	PİMMTŞ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sorğuya görə, operativ saxlamada olan sənədlərin verilməsi;</li> <li>2. Müştəri bazasıyla və Müştərilərin Müraciətlərinin müzakirəsiylə bağlı, Müştəri* Müraciətlərinin və səlahiyyət verilmiş dövlət hakimiyyəti orqanlarının (o cümlədən, müşahidə orqanlarının) sorğularının baxılması (müzakirəsi);</li> <li>3. Araşdırmaların keçirilməsi, Müştərilərin (o cümlədən, dələduzluğun nəticəsi olmuş Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə) Müraciətlərinə cavabların hazırlanması;</li> <li>4. Müştərilərin İddiaları üzrə qərarların və cavabların layihələrinin hazırlanması.</li> <li>5. Müştəri Müraciətləri üzrə cavabların hazırlanması.</li> <li>6. Səlahiyyət verilmiş dövlət hakimiyyəti orqanlarının (o cümlədən də nəzarət orqanlarının), müştəri bazasıyla və Müştəri Müraciətlərinin baxılması ilə (müzakirəsiylə) bağlı, sorğularına cavabların hazırlanması;</li> <li>7. Şikayətlərin və Müştərilərin Əsassız iddialarının baxılması.</li> <li>8. Baxılma prosesi üçün məsul bölmələrin qərarlarına əsasən ödənişlərin daha əvvəl həyata keçirilmiş Əsassız pretenziyaların, Müştərilərin Şikayətlərinin və Müştərilərin iddialarının baxılmasıyla bağlı səlahiyyət verilmiş dövlət hakimiyyəti orqanlarının (o cümlədən də nəzarət orqanlarının) sorğularına cavabların hazırlanması.</li> </ol> <p>*Hazırkı Qaydaların 6-cı fəsilində göstərilmiş digər bölmələrin səlahiyyətində olan Müraciətlərdən başqa.</p>

5	Əİ <sup>2</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktiv və passiv əməliyyatlar üzrə Müştərilərin İddiaları üzrə kompensasiyaya aid olan pul vəsaitlərinin cəmi məbləğlərinin hesablanması, ÖKİ funksionalında göstərilmiş əməliyyatlar və plastik kartlar üzrə əməliyyatlar istisna olmaqla.</li> <li>2. Aktiv və passiv əməliyyatları üzrə Müraciətlərin baxılması (müzakirəsi) üçün məsuliyyətli bölmələrin qərarlarının icrası, ÖKİ funksionalında göstərilmiş plastik kartlar və əməliyyatlar üzrə ödəmələrdən başqa.</li> <li>3. Müştərilərin cari hesablarına qanunsuz olaraq tutulmuş komissiyaların qaytarılması.</li> <li>4. Bankın məsafədən xidmətin sistemləri vasitəsilə xidmət edilən Müştərilərin İddiaları üzrə kompensasiyaya aid olan pul vəsaitlərinin cəmi məbləğlərinin hesablanması.<sup>3</sup></li> <li>5. Müştəri Müraciətlərinin baxılması (müzakirəsi) üçün məsuliyyətli bölmələrin qərarlarının icrası.</li> <li>6. Şöbənin səlahiyyətində olan zəruri İnformasiyanın /sənədlərin verilməsi, iddialı vəziyyətlər üzrə ekspert rəylərinin təqdim edilməsi;</li> <li>7. Müştərilərin Müraciətlərinin baxılması (müzakirəsi) üçün məsuliyyətli Bölmələrin qərarlarının icrası;</li> <li>8. Bankın kassa fəaliyyətiylə bağlı zəruri İnformasiyanın /sənədlərin, iddialı vəziyyətlər üzrə ekspert rəylərinin təqdim edilməsi;</li> <li>9. Bankın bankomatlarında keçirilmiş əməliyyatlar üzrə Müştərilərin iddialarının baxılması, həmçinin nağd pulun qəbulu (mübahisəli tranzaksiyalar üzrə Müştərilərin iddialarından başqa) funksiyasıyla və Bank bankomatlarının səhv işləyə baş verən nəticələrin nizama salınması;</li> <li>10. Pul nişanlarının ekspertizasının keçirilməsiylə bağlı Müştərilərin Müraciətlərinin baxılması.</li> </ol>
6	KKQ	Baxılması üçün məsul bölmələrə, Müraciətin qeydiyyatı vaxtdan növbəti bir iş günündən gec olmadan, Müraciətlərin bölüşdürülməsi.
7	Tİ	Araşdırmanın keçirilməsi və Tİ səlahiyyətinə daxil olan məsələləri üzrə Müraciətlərin baxılması (müzakirəsi) üçün məsuliyyətli bölmənin sorğusu üzrə ekspert rəyinin təqdim edilməsi.
<sup>2</sup> PİMMTŞ istisna olmaqla.		
<sup>3</sup> HÖƏMŞ müştərilərin iddiaları üzrə kompensasiyaya aid olan pul vəsaitlərinin cəmi məbləğlərinin hesablamasını həyata keçirir və "Bank – Müştəri" Sistemlərdə xidmət edilənlər Müştərilərin iddiaları üzrə qərarların icrası.		
8	İTİ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Müraciətlərin baxılması (müzakirəsi) üçün məsuliyyətli bölmənin sorğusu görə bank məhsullarının və proseslərin texniki müşayiəti məsələləri üzrə ekspert rəylərinin verilməsi.</li> <li>2. Texniki imkanın və Bankda istifadə edilən İT-sistemlərinin mövcud olan arxitekturasına uyğunluğun olduğu halda, Bankın sistemlərində iddialı vəziyyətlərin səbəblərin/ nəticələrinin texniki cəhətdən nizama salınması.</li> </ol>
1. Sənədlərin, iddialı vəziyyətlərin yaranması faktı üzrə		

9	MXİ/Filiallar	<p>Müştəri müraciətlərinin baxılmasına cavabdeh bölmələrin sorğularına izahatların təqdim edilməsi;</p> <p>2. Müştərilərin müraciətlərinin baxılmasına cavabdeh bölmələrin qərarlarının icrası;</p> <p>3. Bilavasitə MXİ/Filiala daxil olmuş Müştərilərin Müraciətlərinə cavabların verilməsi, yəni:</p> <p>3.1. Müştəri hesablarından çıxarışlar;</p> <p>3.2. dövlət və digər orqanlar üçün Müştərinin hesabının vəziyyəti haqqında arayışların təqdim edilməsi;</p> <p>3.3. gömrük orqanlarına verilməsi üçün Müştəri tərəfindən nağd pulun alqı-satışı haqqında arayışlar;</p> <p>3.4. Müştərinin ssuda borcunun olub-olmaması haqqında arayışlar;</p> <p>3.5. alınmış/göndərilmiş ödəniş məlumatlarının dəqiqləşdirilməsi üçün sorğularla bağlı, qəbul edilmiş/göndərilmiş təcili pul köçürmələri sistemləri vasitəsilə Müştərinin Müraciətləri ilə iş.</p> <p>4. Müraciətin baxılmasının nəticələrinə görə qəbul edilmiş qərar haqqında Müştərilərin məlumatlandırılması.</p>
10	ÖKİ	<p>1. Beynəlxalq ödəmə sistemlərinin Qaydaları ilə təyin olunmuş (disput dövrünün inisiyasiyasının məqsədəuyğunluğu / qeyri-mümkünlüyü haqqında qərarın qəbul olunması daxil olmaqla, bütün onun mərhələlərinin və tamamlanmanın keçirilməsi) Disput dövrünün çərçivəsində Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə araşdırmaların keçirilməsində iştirak edilməsi;</p> <p>2. ATM-ın səhv işləməsilə bağlı araşdırmaların keçirilməsi;</p> <p>3. disput dövrünün nəticələrinə görə pul vəsaitlərinin daxil edilməsi;</p> <p>4. mübahisəli tranzaksiyalar (disput dövrünün nəticələrinə görə, o cümlədən səbəbləri göstərməklə onun inisiyasiyasının faydasızlığı haqqında informasiyalar) üzrə araşdırmanın nəticələrinin PİMMTSŞ-ə təqdim edilməsi;</p> <p>5. kart xidmətiylə bağlı Müştərilərin iddialarının baxılması üçün məsuliyyətli olan bölmələrin sorğuları üzrə ekspert rəylərinin və sənədlərin verilməsi;</p> <p>6. iddiaların baxılması üçün cavabdeh bölmələrin, plastik kartlara pul vəsaitlərinin mədaxili /kompensasiyası sahəsində, qərarlarının icrası, həmçinin saxta əməliyyatlar üzrə;</p> <p>7. müsbət qərarla standart iddiaların bağlanması, hansıların ki, baxılması (müzakirəsi) nəticəsində vəsaitlərin əsas kart hesabına sonrakı daxil etməsiylə əməliyyatların müvəffəqiyyətli hüquqi etirazı edilmişdir, holdların blokdan çıxarılması və ya reversal daxil olması və Bank qarşısında faizlərin, cərimə sanksiyalarının və digər borcların kompensasiyası və yazı cavabının verilməsi tələb olunmur;</p> <p>8. plastik kartlar üzrə Müştərilərin pretenziyaları üzrə kompensasiyaya aid olan pul vəsaitlərinin cəmi</p>

		məbləglərinin hesablanması.
11	Şİİ	<p>1. Araşdırmanın keçirilməsi və Şİİ səlahiyyətinə daxil olan məsələləri üzrə Müraciətlərin baxılması (müzakirəsi) üçün məsuliyyətli bölmənin sorğusuna görə ekspert rəyinin verilməsi, yəni aşağıda qeyd edilən sahələrdə:</p> <p>1.1. Müştərilərə göstərilən xidmətinin standartları və onların icrasına nəzarət edilməsi;</p> <p>1.2. ofisin saxlanması standartları və onların icrasına nəzarət edilməsi;</p> <p>1.3. SvəMXİ əməkdaşlarının məhsullar haqqında bilgili olması;</p> <p>1.4. Bank tərəfindən göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması, servis və xidmətin standartlarının səviyyəsinin artırılması üzrə təkliflər.</p>
12	KBKİİ	<p>1. Müştərilərin İddiaları üzrə biznes – qərarların qəbulu, o cümlədən əsassızlığı araşdırmaların nəticəsinə görə aydınlaşdırılmış əsassız iddialar üzrə;</p> <p>2. Kredit qərarlarının qəbuluna görə səlahiyyətlərin Matrisinə əsasən korporativ biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit sazişinin parametrlərinin dəyişikliyiylə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbul olunması;</p> <p>3. Kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətlərin Matrisinə əsasən Bankın məhsullarına görə güzəştli şərtlərin verilməsiylə bağlı Müştərilərin sorğularına cavabların hazırlanması və müzakirəsi.</p>
13	PBİ	<p>1. Müştərilərin İddiaları üzrə Biznes – qərarların qəbulu, o cümlədən əsassızlığı araşdırmaların nəticəsinə görə aydınlaşdırılmış əsassız müraciətlər üzrə;</p> <p>2. Kredit qərarlarının qəbuluna görə səlahiyyətlərin Matrisinə əsasən pərakəndə biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit sazişinin parametrlərinin dəyişikliyiylə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbul olunması;</p> <p>3. Kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətlərin Matrisinə əsasən Bankın məhsullarına görə güzəştli şərtlərin verilməsiylə bağlı Müştərilərin sorğularına cavabların hazırlanması və müzakirəsi.</p>
14	SME biznes İdarəsi	<p>1. Müştərilərin İddiaları üzrə Biznes – qərarların qəbulu</p> <p>2. Kredit qərarlarının qəbuluna görə səlahiyyətlərin Matrisinə əsasən SME biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit sazişinin parametrlərinin dəyişikliyiylə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbul olunması;</p> <p>3. Kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətlərin Matrisinə əsasən Bankın məhsullarına görə güzəştli şərtlərin verilməsiylə bağlı Müştərilərin sorğularına cavabların hazırlanması və müzakirəsi.</p>
15	Hİ	<p>1. Müştərilərin Müraciətlərində ifadə edilmiş tələblərin qanunauyğunluğu haqqında ekspert rəylərinin (sərbəst formada) verilməsi, müqavilələrin şərtlərinin, AR qanunvericiliyinin və yaranan hüquqi risklərinin izah edilməsi məsələləri üzrə rəylərin (sərbəst formada) təqdim olunması.</p> <p>2. Hazırkı Qaydalarla nəzərdə tutulmuş hadisələrdə Müştərilərin İddiaları üzrə qərarların və cavabların</p>

		<p>razılaşdırılması.</p> <p>3. Pretenziya vəziyyətinin qarşısının alınması və bu tip məsələlərin həlli məqsədi ilə əlavə razılaşmaların və digər sənədlərin hazırlanmasında iştirak.</p>
--	--	--

4.2. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması məqsədləri üçün SƏ MXİ/Filialın əməkdaşlarından və digər struktur bölmələrin əməkdaşlarından, əsasən baxılan Müraciət üzrə, lazımlı informasiyanı sorğu edib ala bilər.

4.3. Bankın struktur bölməsinə müzakirəyə yönəldilmiş (göndərilmiş) Müştəri Müraciətlərinin işlənməsi üzrə tədbirlərin təşkili üçün, həmçinin Cədvəl 2-ə əsasən digər struktur bölmələrlə qarşılıqlı əlaqəyə məsuliyyətli, Cədvəl 2-ə əsasən, Müraciətin müzakirəsinə cavabdeh olan struktur bölməsinin müdiri olur.

4.4. Banka Müraciəti təqdim edən Müştərilərin eyniləşdirməsinin keçirilməsinin təminatı üçün məsuliyyətli SƏ-dir.

## **5. MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMASI PRİNSİPLƏRİ**

5.1. Müraciətin baxılması prosesində SƏ dosyeni yığır. Dosye elektron surətlər və / və ya sənədlərin əslində yığılır. İstisna hallarını əlavə baxılmağını (müzakirəni) tələb etməyən və Cədvəl 2-yə əsasən MXİ / filialların səlahiyyətində olan Müraciətlər təşkil edir.

5.2. Müraciətin baxılmasının nəticələri uqotun (Əlavə 8) Reyestrində yerləşdirilir.

5.3. SƏ işinə Müraciətin qəbulunun müddəti, Müraciətin qeydiyyatı anından iki iş günündən artıq ola bilməz.

5.4. SƏ, tərəfindən Müraciətin işlənməsi zamanı, Müraciətin hazırkı Qaydaların 3-cü fəsilində nəzərdə tutulmuş tələblərə uyğunluğunu yoxlamağa məcburdur. Uyğunsuzluqların aşkar edilməsi halda SƏ Cədvəl 1-ə müvafiq olaraq yanlış rəsmiləşdirilmiş Müraciəti MQƏ qaytarır, aşkar edilmiş çatışmazlıqların aradan qaldırması üçün və buraxılmış pozuntuların lazımlı düzəlişləriylə onun təkrarən daxil olunmasına nəzarət edir.

5.5. Hazırkı Qaydaların tələblərinin pozulmasıyla Müraciəti qəbul etmiş MQƏ, SƏ uyğun olan informasiyanın alındığı növbəti gündən sonra gələn, iş günü ərzində buraxılmış pozuntuların düzəldilməsi üzrə tədbirlər görməlidir.

5.6. İki iş günü ərzində aşkar edilmiş çatışmazlıqların aradan qaldırması haqqında informasiyanın almaması vaxtı, SƏ bu barədə bilavasitə öz rəhbərini məlumatlandırır, hansı ki, öz kuratoru və MQƏ kuratoru qarşısında Müraciətin bağlanması məqsəduyğunluğu haqqında məsələni baxılmasız qaldıra bilər.

5.7. Səhv rəsmiləşdirmə səbəbindən, bağlanmış Müraciətlər haqqında informasiya, SƏ tərəfindən aylıq əsasında XKNŞ təqdim edilir.

5.8. Müraciətin yazı rəsmiləşdirməsindən sonra Müştərilərlə ünsiyyət məsələləri üzrə, Müraciətlərin müzakirəsiylə bağlıya, yalnız PİMMTŞ əməkdaşları tərəfindən həyata keçirilir və ya görüşlərdə PİMMTŞƏ və XKNŞƏ-nin zəruri iştirakı ilə Müraciətləri qəbul edən bölmələrin əməkdaşları və Müştərilər arasında birbaşa əlaqələrin mövcudluğu, həmçinin XKNŞƏ iştirakı olmadan Müraciətlə bağlı məsələlərin müzakirəsi qadağan edilir.

#### 5.9. **Pretenziya/şikayətlərə baxılmasının xüsusiyyətləri.**

5.9.1. Araşdırmanın aparılması, pretenziya Müraciəti/şikayətlə iş mərhələlərinin keçirilməsi PİMMTŞƏ tərəfindən, uçot (Əlavə 8) Reyestrində Müraciətin baxılmasının (müzakirəsinin) statusunun dəyişilməsi yolu ilə, təsbit edilməlidir.

5.9.2. Araşdırmanın məqsədi pozulma faktının və ya müqavilə öhdəliklərinin və/və ya AR qanunvericiliyinin Bank tərəfindən pozulması faktının olmamasının, həmçinin müqavilə öhdəliklərinin Müştəri tərəfindən pozulmasında Bank əməkdaşlarının günahının mövcudluğunun / olmamasının təkzibolunmaz sənədli təsdiqinin müəyyən edilməsi.

5.9.3. Pozulma faktının və ya müqavilə öhdəliklərinin Bank tərəfindən pozulmasının olmaması faktının və/və ya AR qanunvericiliyinin müəyyən edilməsi, həmçinin müqavilə öhdəliklərinin Müştəri tərəfindən pozulmasında Bank əməkdaşlarının günahının mövcudluğunun / olmamasının təyin edilməsi Müraciət üzrə aparılan araşdırma nəticəsində icra olunur və sənədlərə əsaslanaraq qeyd edilməlidir (yəni izahedici qeydlərlə, ekspert nəticələri, çıxarışlar və s. təsdiq olunub).

5.9.4. Bankın əməkdaşının günahı üzündən yaranmış iddianın və ya Müştərinin şikayətinin baxılması zamanı PİMMTŞR, iddialı vəziyyətin yaradılmasında günahkar əməkdaşın imzalanmış izahatının rəhbərin dərkənarı ilə tələb edir (Şöbə rəisinin (olduğu halda) səviyyəsindən aşağı olmamaqla) və iddialı vəziyyət üzrə (Əlavə 6) rəy hazırlayır.

5.9.5. Əməliyyat / tənzimləyici riskinin (komplayens) yaranmasına dəlalət edən faktları müəyyən edildikdə PİMMTŞƏ Əməliyyat / tənzimləyici riskləri (komplayens) hadisələri haqqında məlumatların toplanması qaydası haqqında Təlimata uyğun hərəkət edir. Bundan əlavə, əgər Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi və AR MB/MBNP-nin normativ xarakterli aktlarının tələblərinin pozulmasına dəlalət edən faktları aşkar olunarsa, PİMMTŞƏ duqda DAX və ƏDD-ni KEP vasitəsilə, dələduzluq faktları aşkar olunduqda isə Tİ, Əİ, Şİİ PY/TMŞ rəhbərlərini də məlumatlandırır.

5.9.6. Müştərilərin tənzimləyici risk hadisələrinin təsnifləşdirilməsi alqoritminə uyğun olaraq tənzimləyici riski daşıyan hadisələrə aid müraciətlərinə cavablar (Əlavə 11), KEP vasitəsilə

KŞ-tə göndirilir. KŞ KEP ilə 2 iş günü ərzində cavab verməlidir. Göstərilən müddətdə razılaşdırma olmadıqda cavab KŞ tərəfindən razılaşdırılmış sayılır. Şərhlər olduqda, KŞ tərəfindən müraciətə baxılma müddəti 2 iş günündən çox olmamalıdır.

5.9.7. Qüvvədə olan qanunvericiliyin və AR Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarının tələblərinin pozulmalarını göstərən faktların araşdırılması gedişatında sistemə problemlərin üzərə çıxdığı halda, PİMMTŞƏ Rİ, DAX, Əİ, Şİİ və PYTMMŞ rəhbərlərini bu faktlar barəsində yazılı şəkildə xəbərdar etməlidir.

5.9.8. Mümkün fırladaqçı hərəkətlərini göstərən faktların araşdırılmasının gedişatında müəyyən edilməsi zamanı PİMMTŞ əməkdaşı Bankın uyğun olan bölmələrinin (Tİ, Rİ, DAX, Əİ, GY/TMMŞ və ƏvəBFTDM) rəhbərlərini bu faktlar barəsində yazılı şəkildə xəbərdar etməlidir.

5.9.9. 2.8.5.5.9.6. Ответы на обращения Клиентов, относящиеся к инцидентам, несущим регуляторный риск в соответствии с алгоритмом классификации событий регуляторного риска (Приложение 11), направляются на согласование в ОК по КЭПкорпоративной электронной почте. ОК обязан предоставить согласование по КЭПкорпоративной электронной почте в течение 2 рабочих дней. В случае отсутствия согласования в течение указанного срока ответ считается согласованным со стороны ОК. При наличии комментариев общий срок рассмотрения обращения со стороны ОК не должен превышать 2 рабочих дней

5.9.10. İddianın/şikayətin baxılmasının) nəticələri haqqında, hansının ki, araşdırılmasının gedişatında mümkün fırladaqçı hərəkətləri göstərən faktlar müəyyən edilmişdirsə, PİMMTŞƏ Bankın uyğun struktur bölmələrinin (Tİ, Rİ, DAX, Əİ, GY/TMMŞ və ƏvəBFTDM) rəhbərlərini bu faktlar barəsində yazılı şəkildə xəbərdar etməlidir.

5.9.11. iddialı vəziyyətinin obyektiv analizinin keçirilməsi məqsədi ilə PİMMTŞƏ, ehtiyac olduğu halda ekspert rəylərini, sənədləri, həmçinin iddialı vəziyyətin faktını və şəraitini təsdiq edən ABS-dən məlumatları sorğu edir. Sorğu Əİ Müdirinin vizasıyla, xidməti yazı şəkildə rəsmiləşdirilmiş (tərtib edilmiş) ola bilər, həmçinin elektron korporativ poçtunda xəbər (mesaj) şəkildə, Əİ Müdirinin xəbərinin (mesajının) surətində alanların qeyd edilməsilə.

5.9.12. Sorğunu alan struktur bölməsi öz səlahiyyəti çərçivəsində lazımlı informasiyanı sorğunun alınmasından sonrakı vaxtdan 3 iş günündən gec olmadan təqdim etməyə məcburdur. İddianın/Şikayətin qeyri-standart olduğu halında informasiyanın, rəylərin, PİMMTŞ ilə razılaşdırma sənədlərin verilməsinin müddəti, 5 iş gününə qədər artırılmış ola bilər.



5.9.13. Xarici təşkilatlara müraciətin ehtiyacının yaranması vaxtı, Sorğu üzrə informasiyanın verilməsinin müddəti xarici təşkilatdan cavabın alınması üçün lazım olan müddəti nəzərə alaraq uzadılmış ola bilər. Xidməti qeyd şəklində rəsmiləşdirilmiş, həmçinin KEP-lə xəbər şəklində PİMMTŞ-in ünvanına yönəldilmiş cavablar qərarın qəbul olunması üçün əsasdır.

5.9.14. Ekspert rəyinin və PİMMTŞ sorğusu üzrə informasiyanı verən bölmənin cavabının qısa fikirləri ikiqat anlayışlar, çoxmənalı və qeyri-müəyyən frazalar və ifadələr özündə saxlamamalıdır. Rəy bir başa qoyulmuş suala cavab verməlidir və faktlara, qanunvericiliyin normalarına, Bankın normativ sənədlərinə dəlillər saxlamalıdır.

5.9.15. Ekspert rəyini verən bölmənin rəhbəri aşağıda qeyd olunanlara görə məsuliyyət daşıyır:

5.9.16. ekspert rəyinin etibarlılığı;

5.9.17. onun təqdim edilməsinin bütövlüyü və vaxtlı vaxtında olması.

5.9.18. PİMMTŞ əməkdaşları, yığılmış məlumatların bütövlüyü və Müraciət üzrə qərarların qəbul olunması üçün lazımlı ekspert rəylərinin mövcudluğu üçün məsuliyyət daşıyırlar.

## **5.10. ATM-in səhv işiylə bağlı iddiaların / şikayətlərin baxılmasının (müzakirəsinin) xüsusiyyətləri.**

5.10.1. Nağd pul vəsaitinin mədaxil edilməsi:

5.10.1.1. Prosesinq sistemində əməliyyat (PostingStatus) statusu ilə əks edilmişdir – Rejected (IsAuth) əməliyyatın fin statusuyla texniki imkanının tipidir, yəni əməliyyat müvəffəqiyyətlə başa çatmış deyil. Pul vasitələrinin ödənilməsi haqqında qərar inkassasiya və jurnal lenti üzrə sənədlərin sorğusu olmadan prosesinq məlumatlarına əsasən qəbul edilmiş ola bilər.

5.10.1.2. Bütün qalan hallarda inkassasiya və jurnal lenti haqqında sənədlər istənilir.

5.10.2. Nağd pul vəsaitlərinin çıxarılması:

5.10.2.1. Prosesinq sistemində Müştərinin əməliyyatı üzrə avtorizasiya sorğusuna cavab müvəffəqiyyətli kimi əks edilib. ATM Time out passed xəbəriylə (mesajıyla) Müştərinin əməliyyatının aparılma dəqiqəsində qurğunun texniki nasazlığı qeyd edilmişdir. Pul vasitələrinin ödənilməsi haqqında qərar inkassasiya və jurnal lenti üzrə sənədlərin sorğusu olmadan prosesinqin bu proqramlara əsasən qəbul edilmiş ola bilər.

5.10.2.2. Bütün qalan hallardə inkassasiya və jurnal lenti üzrə sənədlər istənilir.

## 6. MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİNƏ CAVABIN HAZIRLANMASI

6.1. Müraciətlərin baxılması nəticələri barəsində Müştərilərə cavablar BŞŞ tərəfindən imzalanır.

6.2. Müraciətin baxılması nəticələri haqqında Müştəriyə cavab Müştəri tərəfindən göstərilən hər bir sübuta əsaslandırılmış məlumatı özündə əks etdirməlidir. Müştəri Müraciətində qeyd olunan faktların təsdiqlənməsi zamanı, cavabda onlara qarşı hansı tədbirlərin görülməsi bildirilməlidir.

6.3. Cavabın keyfiyyəti meyarları:

6.3.1. cavab arqumentli olmalı və Bankın mövqeyini bildirməlidir;

6.3.2. cavab mübahisəli vəziyyətinin xəbərdar olunmasına/tənzimlənməsinə yönəldilməlidir;

6.3.3. cavab pozitiv rənglərlə dolğun olmalıdır;

6.3.4. cavab yaranmış vəziyyətinin tənzimlənməsi üzrə Bankın konstruktiv təkliflərini əks etdirməlidir;

6.3.5. cavab qısa, lakonik və məntiqli olmalıdır.

6.4. Müştəri tərəfindən onun Müraciətinə Bankın cavabına narazılığının bildirildiyi halda və baxılması üçün təkrar Müraciətin mövcudluğu zamanı, Müraciətin yenidən baxılması bilavasitə Səlahiyyətli şəxsin nəzarəti altında aparılır, və həmin cavab təkrar baxılmasının nəticələrinə görə Səlahiyyətli şəxsin adından təqdim olunur.

6.5. Müştəri tərəfindən onun Müraciətinə Bankın cavabına narazılığının bildirildiyi halda, o, hüquqları barəsində yazılı şəkildə məlumatlandırılır, o cümlədən AR MB/MBNP və məhkəmə orqanlarına müraciətin edilməsi hüquqları haqqında.

6.6. Bank tərəfindən Müştəriyə vurulmuş zərərin ödənilməsi məqsədləri üçün atılacaq addımları, təklif edilmiş kompensasiyanın məbləği, müddəti, hesablama metodu, həmçinin Müştəri tərəfindən kompensasiyanın qəbulu və ya ondan imtinası haqqında Müştəriyə yazılı formada dəqiq və aydın məlumat verilir.

6.7. Müştəri təklif edilmiş kompensasiyadan qəbul/imtina haqqında qərarının qəbul olunması üzrə 10 (on) iş günü ərzində olan müddət hüququna malikdir.

6.8. Bank tərəfindən müraciətə şərhlərin təqdim edilməsindən və ya kompensasiyanın verilməsindən imtina edildiyi halda, o cümlədən kompensasiyanın məbləği Müştəri tərəfindən tələb edilən məbləğdən aşağı olduqda, imtinanın səbəbləri haqqında yazılı şəkildə Müştəriyə məlumat verilmiş olmalıdır, o cümlədən də öz hüquqları (haqları) haqqında.

6.9. Müştəri Müraciətinin alındığı zaman SƏ:

6.9.1. Müştəri Müraciətinin üzərində icraya qəbulu haqqında şamp və imza qoyur;

6.9.2. əgər Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması Cədvəl 2-yə əsasən onun səlahiyyətinin daxilindədir və Bankın digər struktur bölmələrilə əlaqələndirməsini tələb etmir, SƏ vəziyyətin nizama salması üzrə bütün lazımlı ölçülərin götürülməsi təşəbbüsünü öz üzərinə götrürür və/və ya cavabı hazırlayır, sonra isə:

6.9.2.1. cavabın kağız daşıyıcıda hazırlanması zərurəti yarandıqda – sənədi, imzalanması üçün, struktur bölmənin rəhbərinə verir və hazırki Qaydaların 8.1 bəndinə əsasən sənədin sonrakı göndərilməsini təmin edir;

6.9.2.2. cavabın elektron xəbər formatında göndərilməsi zərurəti yarandıqda – cavabı, alanların surətində struktur bölmənin rəhbərini qeyd etməklə, elektron poçtla göndərir;

6.9.2.3. müştərinin telefonla xəbərdar olunması zərurəti yarandıqda – cavabı, alanların surətində struktur bölmənin rəhbərini qeyd etməklə, hazırki Qaydaların 8.1 bəndinə əsasən müştərinin sonrakı xəbərdarlanması üçün, elektron poçtla BKS göndərir.

6.9.2.4. əgər müştərinin müraciətinə cavabın hazırlanması cədvəl 2-ə əsasən onun səlahiyyətinin daxilindədirsə, ancaq bankın digər struktur bölmələrilə əlaqələndirməni tələb edir, SƏ vəziyyətin nizama salması üzrə bütün lazımlı ölçülərin götürülməsi təşəbbüsünü öz üzərinə götrürür, sonra tələb edilən informasiyanın alınması vaxtı cavabı hazırlayır;

6.9.2.5. cavabın Müştəriyə göndərilməsi üzrə sonrakı addımların atılması hazırki Qaydaların 7-ci fəsilində təsvir edilir.

6.9.3. Əgər Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması hazırki Qaydaların Cədvəl 2-yə əsasən onun səlahiyyətindən kənardır, SƏ Cədvəl 2-yə əsasən Bankın uyğun olan struktur bölməsinə Müraciətin ötürülməsini təmin edir.

6.9.4. Müştərinin Müraciətinin alınması zamanı müvafiq struktur bölmənin əməkdaşı:

6.9.5. Müştərinin Müraciətinə icraya qəbulu haqqında şampı, tarixi, və imzanı qoyur;

6.9.6. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üçün lazımlı araşdırmanı keçirir və/və ya, ehtiyac olduğu halda, vəziyyətin nizama salması üzrə bütün isəölçülərin götürülməsi təşəbbüsünü öz üzərinə götrürür, cavabı hazırlayır, sonradan isə:

6.9.6.1. cavabın kağız daşıyıcıda hazırlanması zərurəti olduqda – rəhbərin və struktur bölmənin kuratorunun vizasının bəyan edilməsini təmin edir, sənədi imzalanması üçün BŞŞ ötürür və hazırki Qaydaların 7.1. bəndinə əsasən sənədin sonrakı adıcıl göndərilməsini təmin edir;

6.9.6.2. cavabın elektron xəbəri (mesaj) formatında göndərilməsi zərurəti yarandıqda – cavabı, alanların surətində struktur bölmənin rəhbərini və kuratorunu qeyd etməklə, elektron poçtla göndərir (ötürür);

6.9.6.3. müştərinin telefonla xəbərdar olunması zərurəti yarandıqda – cavabı,

alanların surətində struktur bölmənin rəhbərini və kuratorunu qeyd etməklə, hazırki Qaydaların 8.1 bəndinə əsasən müştərinin sonrakı xəbərdarlanması üçün, KEP-lə MQƏ göndərir.

6.9.6.4. vəsaitlərin ödənilməsinin/qaytarılmasının həyata keçirilməsi zərurəti olduqda, onun hüquq/müqavilə öhdəliklərinin bərpası üçün cərimələrin Müştəriyə silinməsi qərar layihəsini/nəticəni hazırlayır (Əlavə 4) və rəhbərin və struktur bölmənin kuratorunun vizasının alınmasından sonra, onu Cədvəl 3-ə əsasən Bankın səlahiyyət verilmiş əməkdaşın/Bank orqanının baxılmasına (müzakirəsinə) göndərir (yönəldir).

## **7.MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMASININ NƏTİCƏLƏRİ BARƏDƏ MÜŞTƏRİLƏRİN MƏLUMATLANDIRILMASI**

7.1. Bankın Müştərilərinə cavabların göndərilməsi Müştəri Müraciətinin qəbulu kanalları üzrə həyata keçirilir. Müvafiq olaraq, əgər:

7.1.1. Müştərilərin müraciətləri Banka poçt rabitəsi, kuryer xidməti, vasitələriylə daxil olubsa cavab-məktubları Bankın, kargüzərliyin aparılması qaydasını tənzimləyən, daxili sənədinə uyğun olaraq poçt rabitəsi vasitələriylə Müştəriyə yönəlir;

7.1.2. Müştərilərin müraciətləri Banka şəxsi kontaktın yaradılması yolu ilə daxil olubsa, cavab Müştəriyə KSSƏ tərəfindən oxunmuş ola bilər, əgər Müraciətində yazı cavabına tələb yoxdursa. Müştəri, həmçinin Bankın MXİ / Filialına müraciəti zamanı şifahi cavabı ala bilər. Məxfi informasiyanın cavabda mövcudluğu halda telefonla yalnız Müraciətin Bank tərəfindən müzakirəsinin faktı və cavabın Müştəri tərəfindən alınmasının üsulları haqqında xəbərdarlıq edilir;

7.1.3. Müştərilərin müraciətləri Bankın elektron ünvanına daxil olubsa, Bankın və forumların İnternet-saytı vasitəsilə, cavab-məktubları onun elektron ünvanına SƏ tərəfindən Müştəriyə yönəlir, əgər Müraciətin (poçt rabitəsinin və ya telefon bağlantısının vasitələriylə) qəbulu anda cavabın göndərilməsinin digər forması Müştəri tərəfindən təklif edilməmişdirsə. Məxfi informasiyanın cavabda mövcudluğu halda Müştərinin elektron ünvanına yalnız Müraciətin Bank tərəfindən müzakirəsinin faktı və cavabın Müştəri tərəfindən alınmasının üsulları haqqında xəbərdarlıq edilir;

7.1.4. Müştərilərin müraciətləri telefon bağlantısı ilə KSSƏ daxil olubsa, cavablar KSSƏ tərəfindən telefonla oxunur, əgər cavabın (poçt rabitəsinin vasitəsiylə və ya onun elektron ünvanına) istiqamətləndirilməsinin başqa forması Müştəri tərəfindən təklif edilməmişdirsə. Məxfi informasiyanın cavabda mövcudluğu halında telefonla yalnız Müraciətin Bank tərəfindən müzakirəsinin faktı və cavabın Müştəri tərəfindən alınmasının üsulları haqqında xəbərdarlıq edilir;

7.1.5. Müştərilərin müraciətləri faksimilə rabitəsi üzrə Banka daxil olubsa, cavab-

məktubları Müştəriyə kargüzarlığın aparılmasının qaydasını tənzimləyən Bankın daxili sənədinə uyğun olaraq poçt rabitəsi vasitəsiylə yönəlir. Məxfi informasiyanın cavabda mövcudluğu halda Telefonla yalnız Müraciətin Bank tərəfindən müzakirəsinin faktı və cavabın Müştəri tərəfindən alınmasının üsulları haqqında xəbərdarlıq edilir;

7.1.6. Müştərilərin müraciətləri ÖS vasitəsi ilə Banka daxil olubsa – cavablar, Bankın ÖS vasitəçiliyiylə yazışmaların alınması və göndərilməsi qaydasını tənzimləyən, Bankın daxili sənədinə uyğun olaraq yönəlir;

7.1.7. Müştərilərin müraciətləri Şikayət və təkliflər Qutusu vasitəsilə daxil olubsa - cavablar Müştərinin müraciətində göstərilmiş seçiminə uyğun olaraq yönəlir.

7.2. Müştərinin Müraciətinə yazı cavabının göndərilməsi, kargüzarlığın aparılması qaydasını tənzimləyən, daxili sənədə uyğun olaraq Bankın KKQ vasitəsilə həyata keçirilir və yalnız Bankın ABS-ında göstərilmiş ünvanə və ya müraciətində habelə Müştərinin şəxsi imzasıyla təsdiqlənmiş digər sənəddə (məsələn, müqavilə) qeyd edilmiş ünvanə.

7.3. Göndəriş üçün bir neçə ünvanların olduğunun və müəyyən ünvanə cavabın göndərməyə Müştərinin yazılı xahişinin olmamasının mövcudluğu halda, cavab Müştərinin müraciətində göstərilmiş ünvanə yönəlir. Əgər müraciətdə ünvanın qeydi yoxdursa, Müraciət Bankın ABS-ndə göstərilmiş qeydiyyat ünvanına yola salınır.

7.4. Müştərinin istəyi ilə yazılı surətdə cavab ona Bankın MXİ / filialında təqdim oluna bilər. Bununla belə, MXİ / filialın əməkdaşı Müştəridən cavabın alınmasına görə qəbzi əldə etməlidir. Qeydiyyat (almaqda qeyd) cavabın surətində aparıla bilər.

7.5. Məktubun verilməsi haqqında bildirişin alınması yaxud məktubun qaytarılması vaxtı KKQ<sup>9</sup> Müştəriyə və ya məktubun Müştəriyə göndərilməsində təşəbbüs göstərmiş bölməyə bu bildirişi / məktubu, Müraciət üzrə dosyeda həmin bildirişin yerləşdirilməsi üçün yönəldir.

7.6. Əgər Müraciətə cavab Bankdan aslı olmayan səbəblərə görə Müraciətin daxil olduğu kanalı üzrə Müştərinin nəzərinə çatdırılmış ola bilməz (Müştəri telefon zənginə cavab vermir, Müştəri göstərilən, yazılı qaydada cavabın göndərilmiş, ünvan üzrə mövcud deyil və s.), Müştəriyə xəbərdarlıq (bildiriş) göndərilə bilər:

- Bankda olan mobil telefonun nömrəsinə SMS xəbərin (mesajın) göndərilməsi vasitəsi ilə;
- Bankda olan Müştərinin elektron poçt ünvanına elektron poçt vasitəsi ilə.

Bu halda, xəbərdarlıq (bildiriş) məxfi informasiyanı özündə saxlamamalıdır. Xəbərdarlıq (bildiriş) Müraciətin Bank tərəfindən müzakirəsinin faktı və cavabın Müştəri tərəfindən alınmasının üsulları haqqında informasiyanı özündə saxlamalıdır.

## **8. MÜŞTƏRİ MÜRACİƏTLƏRİNİN BAXILMA MÜDDƏTLƏRİ**

8.1. Cavabın Müştəriyə təqdim edilməsinin müddətləri Banka Müraciətin daxil olunduğu tarixindən hesablanır.

7.7. İstisna olaraq, Şikayətlər Qutusu vasitəsi ilə daxil olmuş Müştəri Müraciətləri üzrə cavabın

verilməsi müddətləri Şikayətlər Qutusunun açılması tarixindən hesablanır (lakin, 20 iş günündən çox olmamaq şətilə), həmçinin istisnalar kart əməliyyatlarının etirazıyla bağlı Müraciətlərə də aiddir hansıların ki, müddətləri BÖS ilə tənzimlənir.

8.3. Zəruri hallarda xarici təşkilatlara sorğuların istiqamətləri Müraciətin (Rəftarın) müzakirəsinin müddəti, cavabın xarici təşkilatdan alınması üçün lazım olan vaxtı nəzərə alaraq, uzadılmış ola bilər (sorgunu göndərmiş Bankın struktur bölməsi onun xarici təşkilatı tərəfindən

<sup>9</sup> Ofis-menecer vasitəsilə – cavabın filialdan keçirilməsi təqdirdə

alınmasına nəzarət edir). On iş günündən artıq müddət ərzində Sorğuya cavabın alınmaması təqdirdə təkrar sorğu göndərilir. Təkrar sorğu ən çoxu iki dəfə göndərilə bilər. İkinci təkrar sorğuya cavabın alınmaması səbəbindən Müraciətin müzakirəsi Bankda mövcud olan informasiyaya əsasən həyata keçirilir.

8.4. Cavabın Müştəriyə verilməsinin fərdi müddətləri Kuratorun (ən çoxu 20 iş günü) dərkənarı ilə təyin edilmiş ola bilər.

8.5. O hallarda ki, əgər fərdi icra tarixi Kuratorun qətnaməsiylə təyin edilməmişdirsə, Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması aşağıdakı növbəti tipik müddətlərlə müəyyən edilir:

8.5.1. Əlavə araşdırılma tələb etməyən Müştəri Müraciətlərinə:

8.5.1.1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – ən çoxu 10 (on) iş günü;

8.5.1.2. fiziki şəxslər üçün – ən çoxu 5 (beş) iş günü;

8.5.2. Əlavə araşdırma tələb edən Müştəri Müraciətlərinə:

8.5.2.1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – 20 (iyirmi) iş günə qədər;

8.5.2.2. fiziki şəxslər üçün – 10 (on) iş günə qədər.

8.6. Əgər Müştəriyə cavabın hazırlanması üçün hazırkı Qaydaların 8.5 bəndi ilə uyğun olaraq təyin edilmiş vaxtdan daha çox uzun müddət tələb olunursa, SƏ müddətin başa çatmasına qədər 2 (iki) gündən gec olmadan elektron poçtu vasitəsi ilə müddətin uzadılması haqqında əsaslandırılmış xahişlə öz rəhbərinə müraciət etməlidir, sonra, SƏ-nın rəhbəri Kuratorla müddətin uzadılmasını razılaşdırır.

8.7. Müddətin uzadılması haqqında Kurator tərəfindən qərarın qəbul olunduğu halda, Müştərinin Müraciətinə cavabı üçün müddətin dəyişdirilməsi faktı yeni müddətin bəyan edilməsi, dəyişikliyin tarixi və Kuratorun imzası vasitəsi ilə sənədlərdə əsaslandırılır. BKS vasitəsi ilə SƏ Müraciətin müzakirəsi müddətinin uzadılması haqqında Müştərinin icbari xəbərdarlandırılmasını təmin edir.

8.8. Müştərilərin Müraciətləriylə bağlı AR MB/MBNP tərəfindən sorğular 5 (beş) iş günü ərzində baxılır. AR MB/MBNP daha qısa müddətdə müraciətlərin baxılmasını tələb edə bilər. Əgər AR MB/MBNP tərəfindən cavabın Müştəriyə təqdim etməsi tələbi varsa, Müraciətlərə cavabların baxılması (müzakirəsi) və təqdim edilməsi hazırkı Qaydaların 8.5 bəndlərində

göstərilmiş müddətlərə həyata keçirilmiş olmalıdır.

8.9. Dövlət orqanları tərəfindən sorğular AR qanunvericiliyiylə təyin edilmiş müddətlərə baxılır.

## **9. MÜŞTƏRİLƏRİN İDDİALARI ÜZRƏ QƏRARLARIN QƏBUL OLUNMASI**

9.1. Qərarlar ilkin sənədlərə, Bankın ABS-dəki məlumatlara, əməkdaşların yazılı izahatlarına, Bank əməkdaşının günahının etirafı haqqında araşdırmanın və nəticələrin alınması prosesinin gedişatında struktur bölmələrin alınmış ekspert rəylərinə əsasən qəbul edilir.

9.2. İddia (İddia üzrə qərarla göstərilir) üzrə müsbət qərarın qəbulu üçün əsas aşağıdakılar ola bilər:

9.2.1. Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmasının müəyyən edilməsi faktı;

9.2.2. Bank tərəfindən qanunvericiliyin pozulmasının müəyyən edilməsi faktı;

9.2.3. Müqavilə öhdəliklərinin Müştəri tərəfindən pozulmasında Bankın günahının təyin edilmiş faktı / və ya Müştəri tərəfindən çəkilmiş zərərlərdə və ya digər iddialı vəziyyətlərin yaradılmasında, hansılar ki, sənədlərə əsaslanaraq və ya bilavasitə rəhbərin dərkənarıyla buraxılmış səhvin tanınması Bank əməkdaşının yazılı izahatı ilə təsdiq edilmişdir və nəticədə müqavilə öhdəliklərinin Müştəri tərəfindən yerinə yetirilməməsi olur;

9.2.4. Üçüncü şəxslər tərəfindən dələduzluğunun təyin edilmiş faktı.

9.3. Ödəmə kartları üzrə Mübahisəli tranzaksiyalara görə qərarlar Beynəlxalq ödəniş sistemlərinin (Visa International) qaydaları üzrə əməliyyatın etirazının nəticələrinə əsasən qəbul edilir.

9.4. Dələduzluq (məsələn, skimminq) kimi beynəlxalq ödəniş sistemlərinin Qaydaları çərçivəsində keçirilən araşdırmanın gedişatında müəyyən edilmiş ödəmə kartları üzrə Mübahisəli tranzaksiyalara görə İddianın təmin olunması haqqında qərar Disput dövrünün sonuna qədər qəbul edilir.

9.5. Müştərinin kredit tarixinin düzəldilməsi zərurəti yarandıqda, qəbul edilmiş qərar üzrə icranı həyata keçirən Bankın bölməsi eyni zamanda icrayla uyğun olan struktur bölmələrə göndərməyə məcbur edilmişdir və / və ya AR MB/MBNP-ə Müştərinin kredit tarixinə düzəldilmələrin daxil etməsi haqqında bildiriş təqdim olunmalıdır. Kredit tarixçəsinin düzəldilməsinə ehtiyac İddianın baxılmasına məsul bölmədən daxil olın göstərişdə olmalıdır.

## **10.MÜŞTƏRİLƏRİN İDDİALARI ÜZRƏ QƏRARLARIN İCRASI**

10.1. Qərar layihəsinin alınması və Bankın qanunsuz hərəkətlərinin faktlarının müəyyən edilməsi zamanı, 3 №-li Cədvəldə göstərilmiş səlahiyyətlərin Matrisinə əsasən uyğun səlahiyyətlərə malik olan əməkdaş:

10.1.1 Qərar layihəsi üzərində müvafiq dərkənarın bəyan edilməsiylə, qərar layihəsinin qəbulundan sonrakı iş günündən gec olmayan müddət ərzində cari vəziyyətə görə bütün mövcud olan sənədlərin əsasında Müştərinin iddiası üzrə (çıxarışların, yazılı izahatların, müqavilələrin şərtlərinə və tariflərə istinadların) növbəti qərarı qəbul edir;

10.1.2. Qərarın qəbul olunması günü dərkənarla olan qərar layihəsini Əİ PİMMTŞ və KŞ-ə yenidən göndərir.

10.2. İddia üzrə qərar alındığı anından 3 (üç) iş günü ərzində, əgər Müştəriylə bağlanmış müqavilədə digə şərtlər nəzərdə tutulmayıbsa, icra olunmalıdır.

10.3. Standart İddialar (əsassız müraciətlər istisna olmaqla) üzrə pul vasitələrinin kompensasiyası haqqında qərar hazırki Qaydaların 3 №-li Cədvəlinə uyğun olaraq qəbul edilir. Qərar hazırki Qaydaların 5№-li Əlavəsinə uyğun olaraq rəsmiləşir.

### **Müştərilərin İddiaları üzrə qərarların qəbul olunmasına görə verilmiş səlahiyyətlər.**

#### **3 N-li Cədvəl**

<b>İddia üzrə ödəmənin məbləği</b>	<b>Qərar qəbulu hüququ</b>
100AZN-ə qədər	TBİ / KBKXİ / PBİ / SBİ/Xəzinədarlığın rəisi
101 – 500 AZN	Pərakəndə/Korporativ biznesin inkişafı Departamentinin /Maliyyə Departamentinin direktoru
500 AZN – dən yuxarı	Bankın İdarə Heyətinin Sədri

10.4. Bank bankomatları (həmçinin, nağ pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) tərəfindən qanunsuz olaraq tutulmuş, uyğun olan əməliyyatların aparılması və bankomatlar tərəfindən (həmçinin, nağ pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) Müştərinin pul vəsaitinin qanunsuz olaraq saxlanılmasından irəli gələn nəticələr üzrə, pul vəsaitlərinin Müştəriyə kompensasiyası zamanı cəlb edilmiş Müştərinin hesablarına və ya Bankın partnyorlarının hesablarına Müştərinin pul vəsaitlərinin daxil etməsi haqqında qərarın qəbul olunmasının hüququ ƏvəBFTDM səlahiyyətindədir.

10.5. Hazırki Qaydaların 10.2 bəndi ilə nəzərdə tutulmuş ödəmə üçün əsasların olmadığı halda pul vəsaitlərinin kompensasiyasından imtina haqqında qərarın qəbul olunması üzrə səlahiyyətlər 3 N – li Cədvəldəki uyğun olan şəxslərə aiddir, Qərar layihəsinin müvafiq



qrafasında pul vəsaitlərinin kompensasiyasından imtina barəsində dərkənarın bəyan edilməsi şərtiylə.

- 10.6. Ödəmə kartları üzrə Mübahisəli tranzaksiyalara, həmçinin Bankın Müştərisi olan TXM – də aparılmış əməliyyatlara (bağlanmış ekvayrinq müqaviləsi əsasında) görə pul vəsaitlərinin daxil etməsi haqqında qərarın qəbul olunmasının hüququ ƏvəBFTDM (dələduzluğ hallarından başqa) səlahiyyətindədir. Qərar hazırki Qaydalara 7 № -li Əlavəsinə uyğun olaraq rəsmiləşir (tərtib olunur).
- 10.7. Araşdırmanın gedişatında dələduzluq kimi müəyyən edilmiş Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə İddiaların təmin olunması haqqında qərarın qəbul olunmasının hüququ ÖKİ və Tİ rəhbərləriylə bu qərarın məcburi razılaşdırması ilə Bankın İdarə Heyətinin səlahiyyətindədir. Qərar hazırki Qaydaların 4 № -li Əlavəsinə uyğun olaraq rəsmiləşir.
- 10.8. Qəbul edilmiş qərar, onun qəbul olunması anından 2 (iki) iş günü ərzində MQƏ Müdirinin elektron poçt ünvanına qərarın əsli/skan edilmiş surətinin göndərilməsi yolu ilə MQƏ rəhbərinin nəzərinə çatdırılır.

## **11. ƏSASSIZ MÜRACİƏTLƏR ÜZRƏ İŞİN APARILMASI**

- 11.1. Əsassız müraciətlər üzrə iş hazırki bölməylə müəyyən edilmiş xüsusiyyətləri nəzərə alaraq bu Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq aparılır.
- 11.2. İddiaların cavabla təmin olunması haqqında qərarın qəbul olunmasının hüququ, Əsassızlar kimi araşdırmanın gedişatında müəyyən edilmişdirsə, Bankın İdarə Heyətinin səlahiyyətindədir
- 11.3. Əsassız müraciətə dair rəyin alınması zamanı, İdarə Heyəti cari vəziyyətə görə bütün mövcud sənədlərə əsasən (çıxarışların, yazılı izahatların, müqavilələrin şərtlərinə və tariflərə istinadların) Müştərinin İddiası üzrə Biznes Qərarını qəbul edir, qərar layihəsinin qəbulu vaxtından sonra gələn iş günündən gec olmadan Biznes qərarının üzərində müvafiq dərkənarının bəyan edilməsiylə, o şərtlə ki, İddianın baxılması vaxtı Müştərinin haqlılığını təsdiq edən aşağıdakı növbəti dolaylı əlamətlərin mövcudluğu aşkar edilmişdir:
  - 11.3.1. izahatları İddia üzrə obyektiv qərarın qəbulu üçün zəruri olan əməkdaş, hal-hazırda Bankda işləmir və ya iddialı vəziyyətinin faktı (hadisələrin keçmişdə baş verdiyinə görə və s.) üzrə izahatlar təqdim edə bilmir;
  - 11.3.2. Müştərinin İddiası üzrə obyektiv qərarın qəbulu üçün zəruri olan videoyazı/auduoyazı/ baxış/dinləmə mövcud deyil və ya baş verənin dolğun təsvirini vermir;
  - 11.3.3. Müştərinin haqlılığını dolayısıyla göstərən digər şərait və faktlar.

- 11.4. Ehtiyac olduğu halda, Biznes-qərarın qəbulu Müştərinin İddiasına baxılmasının müddəti Biznes-qərarın qəbulu müddəti qədər artır.
- 11.5. İddianın baxılması üçün məsuliyyətli bölməyə Biznes-qərarın və onun verilməsinin qəbulunun müddəti üç iş gününü ötməməlidir.
- 11.6. İddianın müzakirəsi üçün məsuliyyətli bölmə tərəfindən Müştəri tələblərinin təmin olunması haqqında Biznes-qərarın qəbulu halda iddialı vəziyyətin nizama salması və cavabın Müştəriyə hazırlanması üzrə tədbirlər hazırkı Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq keçirilir (aparılır).
- 11.7. Qəbul edilmiş qərar üzrə icranı həyata keçirən Bankın bölməsi eyni zamanda icrayla araşdırmanı etmiş bölməyə tarixini, ödəmənin məbləğlərini (cəmi) və kredit tarixinin (zəruri olduqda) bərpasının faktını göstərməklə sübutu göndərməyə məcbur edilmişdir. Kredit tarixinin düzəldilməsi ehtiyacı İddianın baxılması üçün məsul bölmənin sərəncamında qeyd edilməlidir.

## **12. MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ ÜZRƏ ANALİTİK İŞ**

- 12.1. PİMMTŞ reyestrədə (Əlavə 8) müraciətləri qeyd edir, məlumatları, olanları daxil olmanın tarixinə və xarakterə əsasən reyestrədə yekunlaşdırır, və Bankın rəsmi internet-səhifəsində yaradılmış xüsusi bölmədə yerləşdirir.
- 12.2. PİMMTŞM hər ayın 3-cü iş günündən gec olmadan ƏİR-ə və XKNŞM-ə iddia vəziyyətlərinin araşdırılmasının nəticələrinə görə təşkil edilmiş analitik məlumat arayışlarını/hesabatlarını təqdim edir.
- 12.3. Hər rübün sonunda PİMMTŞR KŞ-ə KEP vasitəsilə reyestr (Əlavə 8) göndərir;
- 12.4. XKNŞR ilə birgə PİMMTŞR Müştərilərin kütləvi eyni tipli Müraciətlərini təhlil edir, onların səbəblərini müəyyən edir və Müştərilərin xidmətində problemlə zonaları aşkar edir. Analizin nəticələrinə görə:
  - 12.3.1. XKNŞ (zəruri olduqda) Bankın məsuliyyətli bölmələrini məlumatlandırır, Bankın daxili sənədlərinə dəyişikliklərin daxil etməsi prosesini başlayır, bu səbəblərin aradan qaldırılması üçün XKNŞ səlahiyyəti çərçivəsində başqa tədbirləri də keçirir;
  - 12.3.2. Hüquqların pozulmasının, Müştərilərin qanuni maraqlarının pozulması hallarının üzə çıxardılması təqdirdə PİMMTŞ, Şİİ ilə birgə çatışmazlıqların aradan qaldırılması üzrə uyğun olan təklifləri hazırlayır və İdarə Heyətinə onların çıxarması üçün ƏİR və ƏvəBFTDM razılaşdırır;
  - 12.3.3. PİMMTŞ əməkdaşların etik davranışı qaydalarının pozulması hallarını aşkar etdikdə, Şİİ ilə birlikdə nğqsanların aradan qaldırılması üzrə müvafiq təkliflər

hazırlayır və onları İdarə Heyətinin müzakirəsinə çıxarmaq üçün ƏİR, İRİİ və ƏDD ilə razılaşıdır.

12.4.ƏİR hər ayın 5-ci iş günündən gec olmadan İddialar üzrə hesabat verir:

- 12.4.1. Səlahiyyətli şəxsə;
- 12.4.2. Bankın İdarə Heyətinə;
- 12.4.3. Müşahidə Şurasına;
- 12.4.4. Bankın Audit Komitəsinə sonradan təqdim edilməsi məqsədləri üçün DAX-a;
- 12.4.5. ƏDD-yə.

12.5. PİMMTŞM tərəfindən tərtib edilmiş hesabatlar MŞ tərəfindən rübdə bir dəfədən az olmayaraq müzakirə edilir və müvafiq olan qərarlar qəbul edilir.

12.6. PİMMTŞ fəaliyyəti ildə bir dəfədən az olmayaraq DAX tərəfindən yoxlanılır, və yoxlamanın nəticələri haqqında hesabat Audit Komitəsi və Bankın MŞ-nin iclasında müzakirə edilir.

12.7. ƏİR, PİMMTŞ-in əlaqə məlumatlarına dəyişikliklərin daxil etməsi halda, 2 (iki) iş günü ərzində AR MB-nin /MBNP-nin internet-səhifəsində yerləşdirmə məqsədi ilə onları AR MB/MBNP-yə təqdim edir. Əlaqə məlumatları, qeyd olunan struktur bölmənin rəhbərinin SAA-nı daxil olmaqla, telefon nömrəsini, elektron ünvanını, poçt ünvanını və PİMMTŞ əməkdaşlarının SAA-nı daxil edir.

### **13. SİSTEM XARAKTERLİ PROBLEMLƏR ÜZRƏ İŞLƏRİN APARILMASI**

13.1. Hesabata (Əlavə 9) əsasən, XKNSŞ yaranmaya və təkrarlanmasına sistem xarakterli problemlərinin üzə çıxardılması üçün iddialı vəziyyətlərin (təkrarın potensial imkanını) səbəbi olan amillərin məcmusunu təhlil edir.

13.2. Sistem xarakterli probleminin aşkar edilməsi halda, XKNSŞ uyğun olan uçot cədvəlində sistem xarakterli problemini qeydə alır, onun aradan qaldırması üçün məsuliyyətli bölmənin statusunu və problemin prioritetliyini müəyyən edir.

13.3. XKNSŞ problemə yalnız "prioritetli" statusunu verir əgər sistem xarakterli Problem bir / və ya bir neçə aşağıda qeyd olunan növbəti meyarlardan birinə qane edir:

- 13.3.1. Müştərilərin kütləvi Müraciətlərinin daxil olmasının artmasına imkan yaradır;
- 13.3.2. Müştərilərin İddiaları üzrə ödəmələrin artmasına imkan yaradır;
- 13.3.3. Pretenziyaların baxılması və təmin olunması üzrə əmək xəclərinin artmasıyla müşayiət olunur;
- 13.3.4. qüvvədə olan proseslərin, proqram təminatının ayarlarının və müştərilə bağlanmış müqavilələrin şərtlərinin uyğunsuzluğunun nəticəsidir.

- 13.4. XKNŞ problemin aradan qaldırması üçün aşkar edilmiş sistem xarakterli Problemi haqqında, müəyyən olunması və onun aradan qaldırması üzrə tədbirlərin keçirilməsi üçün problemin statusu haqqında məsuliyyətli Bölməni məlumatlandırır.
- 13.5. Qəbul edilmiş qərar haqqında və planlaşdırılan tədbirlərin müddətləri haqqında informasiyanı problemin aradan qaldırması üçün məsul struktur bölmə XKNŞ -da 10 iş günü müddətinə təqdim edir.
- 13.6. Əgər sistem xarakterli probleminin aradan qaldırması üçün məsuliyyətli Bölmədən verilmiş cavabının mətnində sistem xarakterli probleminin və ya onun aradan qaldırması üzrə tədbirlərin keçirilməsinin faydasızlığının mövcudluğuyla razılaşmama haqqında informasiya olursa, sistem xarakterli Problemi haqqında informasiya ilə bağlı məsələ, problemlə sonrakı işin aparılması haqqında qərarın qəbul olunması üçün iddialı iş üzrə aylıq hesabat çərçivəsində, Bankın İdarə Heyətinin iclasına çıxardılır.
- 13.7. Planlaşdırılan tədbirlərin keçirilməsi haqqında problemin aradan qaldırması üçün məsuliyyətli Bölmə tədbirlərin keçirilməsi tarixindən üç günü gec olmayan müddətə XKNŞ məlumatlandırır.
- 13.8. Sistem xarakterli problem aşağıdakı hallarda nizama salınmış hesab edilir:
  - 13.8.1. problemin aradan qaldırması üçün məsuliyyətli Bölmələr tərəfindən planlaşdırılmış tədbirlərin keçirilməsindən sonra;
  - 13.8.2. sistem xarakterli probleminin nizama salmasından sonra yaranmış iddialı vəziyyətlər üzrə Müştəri Müraciətlərinin üç ayı ərzində olmaması halda.
  - 13.8.3. Sistem xarakterli probleminin nizama salması haqqında qərar XKNŞ rəhbərliyi tərəfindən qəbul edilir.
- 13.9. Sistem xarakterli probleminin aradan qaldırmasına məsul olan struktur bölmələr tərəfindən planlaşdırılmış tədbirlərin reallaşdırmasına nəzarəti XKNŞ həyata keçirir.
- 13.10. Sistem xarakterli probleminin aradan qaldırması üçün məsul bölmələr tərəfindən müddətlərə riayət edilməməsi halda, problem Bankın İdarə Heyətinin iclasında müzakirə və qərarın qəbul olunması üçün iddialı iş üzrə aylıq hesabatda daxil edilir.

## **14. YEKUN MÜDDƏALAR**

- 14.1. Hazırkı Qaydalar Bankın MŞ tərəfindən təsdiq edildiyi gündən qüvvəyə minir.
- 14.2. Hazırkı Qaydalara dəyişikliklərin və artırmaların edilməsi - əlavələrin rəsmiləşdirilməsi, yaxud hazırkı Qaydalarının yeni redaksiyasında təsviri yolu ilə aparılır və Bankın MŞ-si tərəfindən təsdiq edilir. Qaydaların yeni redaksiyasının qəbulu əvvəlki sənədin qüvvədə qalmasının avtomatik dayandırılmasına gətirib çıxarır.

14.3. Hazırkı Qaydalarının hər-hansı maddəsinin Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə, habelə Azərbaycan Respublikasının MBNP-nin normativ xarakterli aktlarına uyğun gəlmədiyi halda, habelə Azərbaycan Respublikasının yeni normativ-hüquqi aktların və ya Azərbaycan Respublikasının MBNP-nin normativ xarakterli aktlarının qəbulu, o cümlədən qanunvericiliyə dəyişiklərin edilməsi ilə əlaqədar olaraq, Azərbaycan Respublikasının indiki qanunvericiliyinə və AR MBNP normativ xarakterli aktlarına yalnız zidd olmayan hissəsi qüvvədə qalacaqdır.

**MÜŞTƏRİ MÜRACİƏTLƏRİNİN ALINMASI ÜÇÜN ƏLAQƏ MƏLUMATLARI**

**1. Bankın faksimile rəbitəsinin nömrəsi:**

**(012) 437-71-21**

**2. Elektron poçtunun ünvanı:**

**info@vtb.az  
online@vtb.az**

PİMMTŞ əməkdaşının korporativ elektron poçtunun ünvanı

**3. Bankın telefon rəbitəsinin nömrəsi:**

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

**4. PİMMTŞ ilə telefon əlaqəsi nömrələri:**

**(012) 492-00-80 (daxili – 1347)**

**5. Poçt ünvanı:**

Bakı ş. Xətai pr. 38 AZ 1008

**6. KSS nömrələri:**

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

**7. Müştəri Müraciətlərinin alınması üçün internet-resurs**

**www.vtb.az**

**8. Bankın SWIFT kodu:**

**VTBAAZ22XXX**

## MÜŞTƏRİNİN İDDİA MÜRACİƏTİ

Müraciətin N-si	
-----------------	--

*Doldurulma üçün məcburi sahələr ulduzla qeyd edilmişdir. Doldurulma üçün məcburi sahələrin doldurulmaması təqdirdə müraciətin qəbulu və baxılmasında (müzakirəsində) imtina etmək (rədd etmək) hüququnu Bank öz üzərində saxlayır.*

\*  **Bankın Müştərisi**

\*  **Bankın Müştərisi olmayan**

\* SAA / Adı

Müştərinin \_\_\_\_\_

\*VÖİN / poçt indeksinin göstərilməsilə ünvan \_\_\_\_\_

\*Pasportdakı məlumat (və ya şəxsiyyəti müəyyən edən digər sənədin məlumatı)

Seriya \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ verilmə tarixi \_\_\_\_\_ kim tərəfindən

\*Telefon/Faks \_\_\_\_\_

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

\***İddialı vəziyyətinin yaranmasının yeri**

**Filial**

**Valyuta mübadilə məntəqəsi**

**Əməliyyat kassası**

**Müştəri xidmətləri İdarəsi**

**Digəri** \_\_\_\_\_

\*Ünvan və ya adı \_\_\_\_\_

*Zəhmət olmasa, Sizin vəziyyətinizə uyğun olan bəndini qeyd edin və müvafiq olan sahələri doldurun*

Tərtib edilmə (rəsmiləşdirmə) tarixi \_\_\_\_\_

\***Problemin təsviri**

(zərurət yarandıqda azad formada problemin ifadəsiylə əlavələrdən istifadə etmək olar)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**İddia müraciətinə cavabın təqdim edilməsi kanalı**

- Poçt ünvanı \_\_\_\_\_
- Elektron poçtunun ünvanı \_\_\_\_\_
- Faksimil rabitəsi \_\_\_\_\_
- Telefon rabitəsi \_\_\_\_\_
- Bank MXİ / Filialına şəxsi müraciət \_\_\_\_\_
- Digər \_\_\_\_\_

**Əyani görüşün keçirilməsinə ehtiyac:**

Hə  Yox

(tamamilə və öz əli ilə Müştəri tərəfindən doldurulur)

\_\_\_\_\_

M.Y.

**Bankın əməkdaşı tərəfindən doldurulur**

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



**Müştəriyə verilməsi üçün kəsilən talon**

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

M.İI.

Müraciətin baxılması (müzakirəsi) statusunu dəqiqləşdirilməsini Siz iddialı işin və Bank VTB (Azərbaycan) Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin Müştəri məlumatlarının işlənilməsi Bölməsində apara bilərsiniz): 994 12 492-0080



## MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİ

*Doldurulma üçün məcburi sahələr ulduzla qeyd edilmişdir. Doldurulma üçün məcburi sahələrin doldurulmaması təqdirdə müraciətin qəbulu və baxılmasında (müzakirəsində) imtina etmək (rədd etmək) hüququnu Bank öz üzərində saxlayır.*

\*  Bankın Müştərisi

\*  Bankın Müştərisi deyil

\* Müştərinin SAA / Adı \_\_\_\_\_

\* VÖEN / poçt ünvanının qeyd olunması ilə ünvan \_\_\_\_\_

\* Pasportdakı məlumat (və ya şəxsiyyəti müəyyən edən digər sənədin məlumatı)

Seriya \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ Verilmə tarixi \_\_\_\_\_ Kim tərəfindən \_\_\_\_\_

\* Telefon / Faks \_\_\_\_\_

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

\* Müraciətin yaranması yeri

Filial

Müştəri xidmətləri İdarəsi

Digəri \_\_\_\_\_

\* Ünvan və ya adı \_\_\_\_\_

\* Təklif – təklifin təsviri \_\_\_\_\_

\* Şikayət – təsviri \_\_\_\_\_

İddia Müraciətinə cavabın təqdim edilməsi

Poçt ünvanı \_\_\_\_\_

Elektron poçtunun ünvanı \_\_\_\_\_

Faksimil rabitəsi \_\_\_\_\_

Telefon rabitəsi \_\_\_\_\_

Bankın MXİ / Filialına şəxsi müraciət \_\_\_\_\_

Digəri \_\_\_\_\_

Əyani görüşün keçirilməsinə ehtiyac:

Hə

Yox

(tamamilə və öz əli ilə Müştəri tərəfindən doldurulur)

## MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİ

Bankın bankomatlarında (o cümlədən nağd pulun qəbulu funksiyası) aparılmış  
əməliyyatlar üzrə

Müraciətin N-si

*Doldurulma üçün məcburi sahələr ulduzla qeyd edilmişdir. Doldurulma üçün məcburi sahələrin doldurulmaması təqdirdə müraciətin qəbulu və baxılmasında (müzakirəsində) imtina etmək (rədd etmək) hüququnu Bank öz üzərində saxlayır.*

\*  Bankın Müştərisi

Bankın Müştərisi deyil

\* SAA / Adı \_\_\_\_\_

\* Poçt indeksinin / VÖEN göstərməklə ünvan  
\_\_\_\_\_

\* Pasportdakı məlumat (və ya şəxsiyyəti müəyyən edən digər sənədin məlumatı)

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

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

### İddialı vəziyyətinin yaranması yeri

\* Qurğunun ünvanı \_\_\_\_\_ qurğunun N-si \_\_\_\_\_

\* Kartın N-si \_\_\_\_\_ Kartın növü \_\_\_\_\_

\* Kartın Bank-emitenti  Bank VTB (Azərbaycan)ASC  Digər

Digər \_\_\_\_\_ (göstərməklə hansı)

\_\_\_\_\_ \* Əməliyyatın aparılmasının tarixi və vaxtı \_\_\_\_\_

\* Əməliyyatın növü:

Nağd Pulun çıxarılması  Nağd pulun mədaxili

Tərcümə  Əmanətin açılması

Mobil rabitəsi xidmətlərinin ödənilməsi (telefon nömrəsi  
göstərməklə) \_\_\_\_\_

Digəri (ödənişin alanın adı – ödənişin kodu) \_\_\_\_\_

\* Əməliyyatın məbləği və valyutası \_\_\_\_\_ Kupürlər \_\_\_\_\_

(kupürlərin sayı və nominalı)

\* Əməliyyatın eyniləşdirmə kodu

--	--	--

\* Problemin təsviri:

(3 rəqəmdən kombinasiya, valyuta-mübadilə əməliyyatının həyata keçirilməsi vaxtı daxil edilir)

---

**\*Müştərinin tələbi:**

- \_\_\_\_\_məbləgdə pul vəsaitlərinin \_\_\_\_\_N-li hesaba / karta köçürülməsi\*
- \_\_\_\_ N-li telefon hesabının yüklənməsi əməliyyatının yekunlaşdırılması\_\_\_\_\_ məbləğində
- \_\_\_\_\_pul vəsaitlərini nağd formada \_\_\_\_\_məbləgdə verilməsi\_

Cavabın təqdim edilməsi üsulu:

- Yazılı  Elektron poçt
- Telefon
- Digər \_\_\_\_\_

\*Müştərinin SAA \_\_\_\_\_ İmza \_\_\_\_\_ Tarix \_\_\_\_\_

(tamamilə və öz əli ilə Müştəri tərəfindən doldurulur)

---

**Bankın əməkdaşı tərəfindən doldurulur**

M.Y.

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



---

M.Y.

**Müştəriyə verilməsi üçün kəsilən talon**

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

Müraciətin baxılması (müzakirəsi) statusunu dəqiqləşdirilməsini Siz iddialı işin və Bank VTB (Azərbaycan) Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin Müştəri məlumatlarının işlənilməsi Bölməsində apara bilərsiniz: 994 12 492-0080

---

\*Kartın nömrəsi göstərilir, hansının istifadəsilə əməliyyat həyata keçirilir, kartsız əməliyyatın həyata keçirilməsi halda hesabın nömrəsi göstərilir, o hesaba ki, pul vəsaitləri köçürülmüş ola bilər.

Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin müştəri  
müraciətləri ilə iş qaydalarına  
**Əlavə 5**

**MÜBAHİSƏLİ TRANZAKSIYA BARƏSİNDƏ ƏRİZƏ\***

**CardholderDisputeForm**

Müraciətin N-si	

Kart sahibinin SAA

Cardholder's name

Əlaqə telefonu (elektron ünvan)

Cardholder's phone number (e-mail)

Kartın nömrəsi:

Cardaccountnumber

Çıxarış üzrə əməliyyatın aparılması tarixi:

TransactionDate

Çıxarış üzrə əməliyyatın aparılması yeri:

MerchantName&Location

Qurğunun növü (digər bankın bankomatı, TSP Pos-terminal)

Device Type (ATM, POS-terminal)

Ödənişin valyutasında məbləğ:

TransactionAmount

Kartın valyutasında məbləğ:

## BillingAmount

Mən növbəti (aşağıdakı) səbəbdən bu əməliyyata etiraz edirəm (zəhmət olmasa, bütün lazımlı bəndləri qeyd edin):

I am disputing this transaction on the basis that (please mark all applicable sections):

- Nə mən, nə kimsə mənim tərəfimdən səlahiyyət verilmiş şəxs, yaxud mənə məlum olan kimsə tranzaksiyanın edilməsində iştirak etmədi.

Neither me, nor anyone authorized by me, not anyone I know participated in this transaction (these transactions).

- Mənim kartım itirilmişdir / oğurlanmışdır. Banka müraciətin tarixi \_\_\_\_\_

My card was lost / stolen.

- Mənim kartım bu əməliyyatın aparılması zamanı məndə olub, və mən onu üçüncü ələ (tərəfə) verməmişəm.

My card was in my possession and I didn't give the card to a third party at the time of fraudulent use.

- Yuxarıda göstərilən əməliyyat bir dəfə keçirilib.

I've been charged twice for the same transaction.

- Mən yuxarıda göstərilən əməliyyat (qaytarılmanın tarixi) üzrə malı qaytardım, amma əməliyyatın cəmi (məbləği) mənim hesabıma mədaxil edilməmişdir. Kredit qəbzinin surətini əlavə edirəm.

I returned the goods for this transaction. But the enclosed credit voucher has not been credited to my account.

- Yuxarıda göstərilən əməliyyat üzrə cəmi (məbləğ) \_\_\_\_\_-dən \_\_\_\_\_ qədər mənim razılığım olmadan artırılmışdır. Dəqiq məbləği özündə əks etdirən qəbzın surətini əlavə edirəm.

The transaction amount has been altered without my permission from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_. I enclosed copy of my receipt as a proof.

- Yuxarıda göstərilən əməliyyat kredit idi. Mənim hesabımdan tutulmuş cəmi məbləğini özündə əks etdirən kredit slipinin surətini əlavə edirəm.

The above transaction was credit operation. I enclosed copy of my credit voucher.

- Mən bu əməliyyatın aparılması üçün kartdan istifadə etdim, ancaq xidmət göstərilməmişdi.

(I was engaged in the transaction but I have not received purchased goods/services).

- Digər (əməliyyatın imtina etməsinin səbəbinin ifadəsiylə yazılı ərizəni əlavə etmək)

Other (Please enclosed your explanation letter)

- Surəti əlavə edirəm \* \*Rəsmiləşməyib (qeydə alınmayıb)

Xarici pasportun mövcudluğu:

Mən məlumatlandırılmışam o haqda ki, Bank Visa International/ MasterCard International-ın beynəlxalq ödəmə sistemində mübahisəli tranzaksiya haqqında hazırki Ərizəni beynəlxalq ödəmə sisteminin iştirakçılarına verə (çatdır) bilər, həmçinin hüquq-mühafizə orqanlarına, əgər bu halda, mübahisəli tranzaksiyanın araşdırılmasında köməklik oluna bilər.

Mən məlumatlandırılmışam o haqda ki, mənim tərəfimdən mübahisəli tranzaksiya haqqında verilmiş bəyanat (ərizə) üzrə mötəbər olmayan informasiya qanuna görə məsuliyyətə cəlb edilməsinə gətirə bilər. Mən məlumatlandırılmışam o haqda ki, Bank ərizənin baxılmasında (müzakirəsində) imtina edə bilər əgər o, müddətlərin pozulmasıyla təqdim edilmişdir, yanlış formada və ya tamamilə rəsmiləşdirilməmişdir (tərtib edilməmişdir) (həmçinin əməliyyat üzrə lazımlı sənədlər yoxdur).

Mən məlumatlandırılmışam o haqda ki, mənim etirazımın əsassızlığı təsdiqləndiyi halda, məndən bankın tariflərinə uyğun olaraq məbləğin tutulması icra oluna bilər.

\* Bu ərizə, mübahisəli əməliyyatın göstərməşiyə, müştərinin ərizəsinə kart hesabı üzrə çıxarışın surətinin əlavə edilmədikdə etibarsız sayılır.

İmza \_\_\_\_\_

Tarix \_\_\_\_\_

İmzanın açılması \_\_\_\_\_

Cardholder's name / full name filled in by Cardholder

\* Diqqət! Əgər etiraz edilən əməliyyat AR xaricində edilmişdirsə, müraciətin Bank tərəfindən baxılması (müzakirəsi) üçün xarici pasportun surətinin məcburi verilməsi lazımdır

(tamamilə və öz əli ilə Müştəri tərəfindən doldurulur)

**Bankın əməkdaşı tərəfindən doldurulur (əməliyyatçının şəxsi ştamprı ilə təsdiq edilməsi icazə verilir)**

Filled in by Bank's manager

M.Y.

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

Accepted by: Bank's manager name

Signature

Date



M.Y.

**Müştəriyə verilməsi üçün kəsilən talon**

Qəbul etdi: Bank əməkdaşının SAA \_\_\_\_\_ İmza \_\_\_\_\_ -Tarix \_\_\_\_\_

Müraciətin baxılmasının (müzakirəsinin) statusunu dəqiqləşdirmək üçün Siz Bank VTB (Azərbaycan) Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin Ödəmə kartları İdarəsilə əlaqə saxlaya bilərsiniz (994) - 12 4300012

Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin müştəri

müraciətləri ilə iş qaydalarına

**Əlavə 6**

## Qərar

Müştərinin iddiası üzrə \_\_\_\_\_

S.A.A.

\_\_\_\_\_ tarixli \_\_\_\_\_ №-li

Müştəri hesabının / kartının N-si \_\_\_\_\_

**Aşağıdakı (növbəti) faktlar müəyyən edilmişdir:**

- 1.
- 2.
- 3.

(əməliyyatın xarakteri və dövrü qeyd olunur)

Qərarın qəbul olunmasının (müqavilənin bəndinin, qanun maddəsinin pozulması faktının göstərilməsilə) əsaslandırılması

1. Keçirilmiş araşdırmanın nəticələrinə görə iddialı vəziyyətin yaranmasında Bankın günahının mövcudluğu faktı təyin edilmişdir və sənədlərə əsaslanaraq təsdiq edilmişdir
2. Keçirilmiş araşdırmanın nəticələrinə görə iddialı vəziyyətin yaranmasında Bankın günahının mövcudluğu faktı təyin edilmişdir, lakin sənədlərə əsaslanaraq təsdiq edilməmişdir.
3. Keçirilmiş araşdırmanın nəticələrinə görə iddialı vəziyyətin yaranmasında Bankın günahının mövcudluğu faktı təyin edilməmişdir.

**Təklif olunan həlli yolu:**

İcraçı: \_\_\_\_\_

İcra tarixi: \_\_\_\_\_ iş günü, hal-hazırkı qərarın qəbul olunduğu anından.

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

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

## QƏRARA ALINDI:

## RAZILAŞDIRILIB

Vəzifəsi	S.A.A.	İmza	Tarix

İcraçı: SAA \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

**Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin müştəri  
müraciətləri ilə iş qaydalarına  
Əlavə 7**

## SƏRƏNCAM

Müştərinin iddiası üzrə \_\_\_\_\_

SAA.

\_\_\_\_\_ tarixli \_\_\_\_\_ №-li

1. \_\_\_\_\_  
(icraçının SAA)

İddialı bəyanatın (ərizənin) müzakirəsinin nəticələrinə görə \_\_\_\_\_ №-li  
\_\_\_\_\_ tarixli № \_\_\_\_\_ bankomatın fəvqəladə işləməsi haqqında (akt  
\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_) əməliyyatın icra olunması tarixi \_\_\_\_\_

Vətəndaş \_\_\_\_\_  
(SAA)

Pasport seriya \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_,

verilmiş

\_\_\_\_\_ ,  
qeyd olunan məbləğdə pul vəsaitinin nağd şəklində ödənilməsi

\_\_\_\_\_ hesabdan - «Fövqəladə işlə əlaqədar nağd ödənişlər üzrə öhdəliklər».

Vəzifəsi

SAA

(qərarı qəbul edən şəxsin)

İcraçı:  
SAA  
Tel.

Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin müştəri  
müraciətləri ilə iş qaydalarına  
**Əlavə 8**



## Nəticə

Kartın №		Sahibi	Financial Institution:		İddianın Nömrəsi	
İddianın mahiyyəti:		Ərizənin verilmə tarixi		İşin bağlanılma tarixi		
Trans. Amnt Settl. Amnt		Trans. Date		Nəticə		

Tarix	Əməliyyatların sayı	Əməliyyatın məbləği	Valyuta	Müracitlə işin mərhələləri

## RAZILAŞDIRILIB

### Vəzifəsi

(qərarı qəbul edən rəhbərin)

İcraçı:  
SAA  
Tel

**Hesabat**



ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ -  
обращения (прилож

**Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin müştəri  
müraciətləri ilə iş qaydalarına  
Əlavə 10**

Hesabat



Müraciətin yekun  
hesabatı

