

“Bank Silk Vey”ASC-nin Müşahidə Şurasının 06 fevral 2014-cü il tarixli qərarı ilə (Protokol 05) təsdiq edilmişdir.

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

Mirsəməd Mövsüm-zadə

Müşahidə Şurasının sədri

**“Bank Silk Vey” ASC-də**

**İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması**

**Qaydaları**

**Bakı 2014**

# ÜMUMİ MÜDDƏALAR

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

1.2. Bu qaydaların əsas məqsədi mövcud qanunvericiliyə və beynəlxalq təcrübəyə uyğun olaraq bank xidmətləri istehlakçılarının (bundan sonra - istehlakçılar) hüquqlarının səmərəli müdafiə mexanizmlərinin formalaşdırılması, istehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması, istehlakçılarla mübahisələrin operativ və effektiv həll edilməsi işlərini təşkil etmək, bununla da istehlakçılarla bank arasında yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının alınmasına, banka ictimai inamı gücləndirməyə və nüfuz risklərinin azaldılmasına nail olmaqdan ibarətdir.

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

**2. ANLAYIŞLAR**

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

**2.2. Şikayət -** Banka pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə istehlakçı tərəfindən edilmiş müraciət.

**2.3. Ərizə -** İstehlakçılara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət forması.

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

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

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

# İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBUL EDİLMƏSİ QAYDALARI

2.1. Bankda istehlakçıların müraciətləri aşağıdakı formalarda qəbul edilir:

2.1.1. **Şifahi müraciət** – (1) istehlakçı saat 9.00-dan saat 18.00-dək Bakı şəhəri, Narimanov rayonu, Hasan Aliyev 131 A ünvanında yerləşən Müraciətlərə Baxılma Bölməsinə birbaşa yaxınlaşmaqla müraciət edə bilər (2) 012 4048000 (daxili 390) və ya 012-931 telefon nömrələrinə zəng etməklə müraciət edə bilər.

2.1.2. **Yazılı müracət** – (1) istehlakçı yazılı müraciətini bankın Bakı şəhəri, Nərimanov rayonu, ak. Həsən Əliyev 131A ünvanında yerləşən baş ofisinə və ya hər hansı filial və ya bölməsinə birbaşa yaxınlaşaraq təqdim edə bilər (2) istehlakçı bankın Bakı şəhəri, Narimanov rayonu, Hasan Aliyev 131 A– AZ 1000 poçt ünvanına müraciətini göndərə bilər (3) istehlakçı öz müraciətini bankın 012 498 20 42 faks nömrəsinə göndərə bilər (4) istehlakçı öz müraciətini bankın info@banksilkway.az email ünvanına göndərə bilər (5) istehlakçı öz müraciətini bankın [www.banksilkway.az](http://www.banksilkway.az) saytındakı müraciətlər bölməsində **(Əlavə 1)**yerləşdirə bilər.

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

2.3. İstehlakçıların müraciət edə bilmələri üçün bölmə mümkün müraciət vasitələrini ən azı aşağıdakı formalardan istifadə etməklə açıqlanmasını təmin etməlidir:

2.3.1. **Məlumat, reklam və ya yaddaş vərəqələrində:** “Suallarınız və ya şikayətləriniz var? Zəhmət olmasa zəng edin (telefon nömrəsi göstərilməli), elektron poçt (elektron poçt ünvanı göstərilməli) göndərin və ya müraciət (poçt ünvanı) edin” formatında məlumatlar açıqlanmalıdır. Bu zaman bölmənin əlaqə məlumatları göstərilməlidir.

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

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

2.3.4. **Müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə:** bölmənin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.

**2.4.** İstehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi, eyni zamanda istehlakçıların məlumatlandırılması üçün bankın ***internet səhifəsində ayrıca “müraciət” bölməsi*** yaradılmalıdır. Bu bölmədə müraciətlərin *xüsusi standart formalarda (***Əlavə 1)***)* qəbulu üçün imkan yaradılmalı, istehlakçılara müraciətlərin baxılması mərhələləri ilə bağlı aydın və asan oxunaqlı şəkildə ən azı aşağıdakılar açıqlanmalıdır:

2.4.1. Müraciət etmək üçün mümkün vasitələr;

2.4.2. Müraciətlərə baxılması prosesi;

2.4.3. Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;

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

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

2.4.6. Qeydə alınmış müraciətlərlə bağlı icmal məlumatlar.

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

# İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI QAYDALARI VƏ CAVABLANDIRILMASI MÜDDƏTLƏRİ

3.1. Bölmə daxil olan müraciətləri toplayır, qeydiyyata alır və reyestrini aparır.

3.2. Bölmə rəhbəri daxil olan müraciətlə əlaqədar aidiyyatı struktur bölməni müəyyən edir və bu barədə təklifini həmin gün İdarə Heyətinin sədrinə təqdim edir. İdarə Heyətinin sədri əlaqədar struktur bölmə tərəfindən cavablandırılması üçün müraciətin üzərinə dərkənar yazır və müraciət həmin gün əlaqədar struktur bölməyə təqdim olunur. Müraciət email poçt və ya qaynar xətt vasitəsi ilə olarsa İdarə heyətinin sədrini və və aidiyyatı bölməyə yönləndirmə də email poçt vasitəsilə olacaqdır.

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

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

3.5. İstehlakçıların müraciətləri ən geci 10 iş günü ərzində cavablandırılır və bölmə tərəfindən ona göndərilir. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmır.

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

3.7. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları 5 iş günü ərzində araşdırılır və Mərkəzi Banka cavab göndərilir. Mərkəzi Bank müraciətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılmasını tələb edərsə müraciətlər həmin müddətdə cavablandırılır. Mərkəzi Bank tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa müraciətlərə baxılması və cavablandırılması bu qaydaların 3.5-ci və 3.6-cı bəndlərində müəyyən edilmiş müddətlər ərzində həyata keçirilir.

 **4. MÜRACİƏTLƏRİN QEYDİYYATI**

**4.1.** Daxil olmuş bütün müraciətlər (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) struktur bölmə tərəfindən qeydiyyata alınmalı və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyat nömrəsi verilməlidir.

**4.2.** Qeydə alınmış müraciətlərin struktur bölmə tərəfindən bir iş günü ərzində *“Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”ya(Əlavə 2)* uyğun reyestri aparılmalıdır. *Xüsusi standart forma* istehlakçılarn müraciətlərinin əsasları və xarakterinin daha anlaşıqlı olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət edir. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətinə saxlanılmalıdır.

**4.3.** Reyestrdə olan məlumatlar daxil olduğu dövrə (hər il yarımillik əsasda) və müraciətlərin xarakterinə (cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, o cümlədən müraciətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırılmalı, yarımillik əsasda bankın internet səhifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilməli **(Əlavə3)**və ən azı 3 il müddətində həmin bölmədə saxlanılmalıdır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.

# BÖLMƏNİN FƏALİYYƏTİ VƏ HESABATLARI

5.1. Bölmə istehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması işini təşkil edir, Mərkəzi bankın normativ-huquqi aktlarının və bu qaydaların icra olunmasını təmin edir.

5.2. İstehlakçıların müraciətlərinin araşdırılması məqsədilə bölmə digər aidiyyəti struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsini təşkil etməyə və onlardan müvafiq məlumatları tələb etməyə səlahiyyətlidir.

5.3. Bölmənin fəaliyyətinə nəzarəti Müşahidə Şurası tərəfindən təyin edilən- Məsul şəxs həyata keçirir. Bölmə rəhbəri tərəfindən Məsul şəxsə birbaşa hesabatlıq sistemi təmin edilir. Məsul şəxs müraciətlərə baxılması prosesinin təmin edilməsi və icrası üzrə birbaşa cavabdehdir və onun imza səlahiyyəti vardır.

5.4. Bölmə fəaliyyəti barədə Məsul şəxsə, İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına rüblük hesabat verir. Bölmənin funksiya və səlahiyyətləri onun əsasnaməsi ilə müəyyən edilir.

5.5. Bölmə qeydə alınmış müraciətləri təhlil edir, onların səbəblərini araşdırır və nəticələri barədə ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə edən hesabatlar hazırlayır:

5.5.1. istehlakçılar barəsində məlumatlar;

5.5.2. müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;

5.5.3. müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;

5.5.4. cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı;

5.5.5. kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;

5.5.6. bu qaydaların 4.6.1-4.6.5-ci bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;

5.6.7. Çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər (təkliflər məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, istehlakçılarla kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələləri əhatə etməlidir).

5.7. Bölmə tərəfindən hazırlanmış hesabatlar hər ay Məsul şəxsə təqdim olunmalı, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilməli və müvafiq qərar qəbul edilməlidir.

5.8. Bölmənin fəaliyyəti ildə ən azı bir dəfə daxili audit bölməsi tərəfindən yoxlanılmalı, yoxlamanın nəticələri barədə hesabat Audit Komitəsi və Müşahidə Şurasında müzakirə edilməlidir.

5.9. Bölmənin öz əlaqə məlumatlarını (bölmənin telefon nömrəsi, elektron poçt ünvanı, poçt ünvanı və bölmə müdirinin adı, soyadı və atasının adı) və həmin məlumatlarda baş verən dəyişiklikləri 2 iş günü ərzində Mərkəzi Bankın internet səhifəsində yerləşdirmək üçün Mərkəzi Banka təqdim edir və bankın internet səhifəsində yerləşdirir.

1. **YEKUN MÜDDƏALAR**

6.1. Bu qaydalar istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim edilməlidir. Bölmə tərəfindən bu qaydaların sadə dildə yazılmış müraciətlərə baxılması prosesini əhatə edən qısa icmalı hazırlanmalıdır və istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim olunmalıdır.

6.2. Bu qaydalar bankın bütün əməkdaşları üçün açıq olmalıdır. Qaydalar və onun qısa icmalı bankın internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilməlidir.

6.3. Bütün işçilər bu qaydalarla tanış edilməlidir və tanış olduqlarına dair imza edilməlidir.

6.4. Bu qaydalara əlavə və dəyişiklər bankın Müşahidə Şurası tərəfindən edilir.

**“Bank Silk Vey”ASC**

**İstehlakçılarının müraciətlərinə baxılması**

**Qaydaları ƏLAVƏ 1**

****



**“Bank Silk Vey”ASC**

**İstehlakçılarının müraciətlərinə baxılması**

**Qaydaları ƏLAVƏ 2**



**“Bank Silk Vey”ASC**

**İstehlakçılarının müraciətlərinə baxılması**

**Qaydaları ƏLAVƏ 3**

