

**MÜRACİƏTLƏRİN BAXILMASI VƏ  
CAVABLANDIRILMASI  
ÜZRƏ DAXILI QAYDALAR.**

Bu qaydalar Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin 09 dekabr 2013 cü il tarixli qərarı ilə təsdiq edilmiş Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərlik əsasında tərtib edilmişdir.

***Əsas anlayışlar***

**İstehlakçı** – bu Rəhbərliyin məqsədləri üçün maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildirən fiziki və ya hüquqi şəxs;

**Şikayət** – kredit təşkilatına pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə istehlakçı tərəfindən edilmiş müraciət;

**Ərizə** – istehlakçılara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət forması;

**Təklif** – təşkilatın fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət;

**Şifahi müraciət** – kredit təşkilatına birbaşa yaxınlaşmaqla (*iş vaxtları göstərməli*) və ya telefon (*şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış struktur bölmənin əlaqə nömrələri göstərməli*) vasitəsilə müraciət;

**Yazılı müraciət**– yazılı müraciətin birbaşa kredit təşkilatına təqdim etməklə poçt ünvanına (*ünvan göstərməli*) göndərməklə, faks vasitəsilə (*faks nömrəsi göstərməli*) ,elektron poçt ünvanına (*ünvan göstərməli*) göndərməklə internet səhifəsində qeyd etməklə müraciət forması.

**Bank** – “Unibank” Kommersiya Bankı Açıq Səhmdar Cəmiyyəti

**1. Müraciətlərə baxılması.**

1.1 “Müraciətlərin və Şikayətlərin idarə edilməsi” şöbəsi (bundan sonra “şöbə”) tərəfindən istehlakçıların müraciətlərinin qəbulu üçün maksimal çıxış imkanları yaradılmalı, müraciət vasitələri məhdudlaşdırılmamalıdır.

1.2 Bankın internet ünvanında, məlumat, reklam və yaddaş vərəqələrində, çağrı mərkəzində, müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə şöbənin əlaqə məlumatları qeyd olunur. Bankın internet səhifəsində internet səhifəsində ayrıca yaradılmış “müraciət” bölməsində müraciətlərin xüsusi

standart formalarda qəbulu üçün imkan yaradılması, istehlakçılara müraciətlərin baxılması mərhələləri ilə bağlı aydın və asan oxunaqlı şəkildə aşağıdakılar məlumatlar dərc edilir:

- 1.2.1. Müraciət etmək üçün mümkün vasitələr;
- 1.2.2. Müraciətlərə baxılması prosesi;
- 1.2.3. Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;
- 1.2.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı kredit təşkilatının cavabı ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları;
- 1.2.5. Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması üzrə daxili qaydalar və onun qısa icmalı;
- 1.2.6. Qeydə alınmış müraciətlərlə bağlı icmal məlumatlar.

1.3. Müraciətlər qəbul edilərkən aşağıdakı məlumatlar qeyd olunmalıdır:

- Müraciətçinin (istehlakçının) ad soyad ata adı,
- Əlaqə nömrəsi (elektron ünvanı)
- doğum tarixi,
- ünvan
- müraciətin məzmunu.

1.4. Hər bir müraciətçi müraciət məktubunun qeydiyyatdan keçilməsi ilə bağlı ona təyin olunmuş xüsusi qeydiyyat nömrəsini almaq hüququna malikdir.

1.5. Qeydiyyatı aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətinə saxlanılır. İcmallaşdırılmış qeydiyyat reyestri, yarımillik əsasda bankın internet sahifəsində yaradılmış "müraciət" bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 il müddətində həmin bölmədə saxlanılır. İcmal məlumatlar yalnız istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.

1.6. Hər bir müraciətçi ona müraciəti ilə bağlı verilən cavabla razılaşmadıqda, növbəti daxili mərhələlər və ya Mərkəzi bank, məhkəmə, hüquq mühafizə orqanlarına müraciət edə biləcəyi barədə məlumatı almaq hüququna malikdir.

## **2 Müraciətlərə baxılması müddəti**

2.1. Bank tərəfindən istehlakçıların müraciətləri ən geci 10 iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanmalıdır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətlərin baxılmasında və cavablandırmasında iştirak edə bilməz.

2.2. Müraciətlərlə bağlı əlavə araşdırma tələb edilərsə müraciətlərin cavablandırılması 20 iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunmalıdır. Araşdırma zamanı əlavə sənədlərin təqdim olunması tələb olunursa bununla bağlı istehlakçıya məlumat verilməli, sənədlərin təqdim olunması üçün son tarixlər göstərilməlidir.

2.3.İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları 5 iş günü ərzində araşdırılır və Mərkəzi Banka cavab göndərilir. Mərkəzi Bank müraciətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılmasını tələb edə bilər.

2.4.İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə banka təkrar müraciət etdikdə müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması Məsul şəxsin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilməli və müraciət Məsul şəxs tərəfindən cavablandırılmalıdır.

2.5.İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda onların hüquqları (*yenidən müraciət və s.*), o cümlədən Mərkəzi Banka (*əlaqə məlumatları bildirilməli*), məhkəməyə müraciət edə biləcəkləri barədə məlumatlandırılmalıdır.

2.6.Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi məqsədilə təklif olunmuş təzminat məbləği, müddəti, hesablanması metodologiyası və istehlakçı tərəfindən təzminat ödənişinin qəbul və ya imtina üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçıya bildirilməlidir. Təklif olunmuş təzminat ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün bank daxilində müddət müəyyən olunmalı (*10 iş günündən az olmamalıdır*) və bu barədə istehlakçıya məlumat verilməlidir.

### **3. Müraciətlərin qeydiyyatı**

3.1.Daxil olmuş bütün müraciətlər (*daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq*) şöbə tərəfindən qeydiyyata alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir. Qeydə alınmış müraciətlərin şöbə tərəfindən bir iş günü ərzində “Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçıların müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliklik”in bir sayılı əlavəsinə (*“Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”ya (Əlavə 1)*) uyğun aparılır. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətinə saxlanılır.

3.2. Reyestrədə 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 və ən azı 3 il müddətində həmin bölmədə saxlanılmalıdır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.

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

#### **4. Müraciətlərə dair hesabatlıq sistemi**

4.1. Qeydə alınmış müraciətlər şöbə tərəfindən təhlil edilməli, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılmalı, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanmalıdır. Hesabatda ən azı aşağıdakı məlumatlar öz əksini tapmalıdır:

4.1.1. istehlakçılar barəsində məlumatlar;

4.1.2. müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;

4.1.3. müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;

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

4.1.5. kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;

4.2. Struktur bölmə tərəfindən hazırlanmış hesabatlar aylıq əsasda Məsul şəxsə təqdim olunmalı, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilməli və müvafiq qərar qəbul edilməlidir.