“Rabitəbank” ASC-də maliyyə xidmətləri istehlakçılarının şikayət xarakterli müraciətlərinə baxılması və cavablandırılmasına dair Daxili Qaydaların qısa icmalı.

Bu qaydalar, maliyyə xidmətləri istehlakçılarından daxil olan şikayət və bu zəmindən olan digər müraciətlərin araşdırılıb cavablandırılması mexanizminin inkişaf etdirilməsi, bununla yanaşı maliyyə xidmətləri istehlakçıları ilə bank arasında gələcəkdə yarana biləcək hüquqi münasibətlərin qarşısının alınması, bankın ictimaiyyətdə inamının gücləndirilməsi və nüfuz risklərinin azaldılması məqsədi ilə hazırlanmışdır. Qaydaların hazırlanması zamanı, Azərbaycan Mərkəzi Bankının “Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılasına dair Metodoloji Rəhbərliyi”nə istinad edilmişdir.

Maliyyə xidməti ishehlakçıları, şikayət və bu zəmindən olan digər müraciətlərini məktub, elektrtron məktub, telefon zəngləri və ya şifahi qaydada şəxsən müraciət etməklə bilidirə bilərlər.

Daxil olmuş şikayətlər, bankın müvafiq strukturunun işçiləri tərəfindən diqqətlə və etik-davranış qaydaları çərçivəsində dinlənilir və şikayətlərin xarakterindən asılı olaraq şikayətçilərlə görüşlər keçirilir, məsləhət və izahatlar verilir.

Bu zaman, bankın müvafiq strukturu tərəfindən bu müraciətlər ən geci 10 iş günündən, əgər əlavə araşdırma tələb olunarsa, 20 iş günündən gec olmayaraq cavablandırılmalıdır. Əgər müraciət edən şəxs, öz müraciti ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda, növbəti addım olaraq Mərkəzi Banka və ya məhkəmə orqanlarına müraciət etmək hüququna malikdirlər.

İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Azərbaycan Mərkəzi Bankının sorğuları isə bank tərəfindən 5 iş günü müddətində cavablandırılmalıdır.

Daxil olmüş şikayətlər dövri olaraq bankın Müşahidə Şurası tərəfindən araşdırılmaqla, müştərilərə gostərilən xidmətlərin və o cümlədən, əməkdaşların müştərilərlə davranışlarının səviyyəsi qiymətləndirilir, eyni zamanda, həmin xidmətlərin səviyyəsinin daha da yaxşılaşdırılması sahəsində tədbirlər görülür.