



*«Təsdiq edilmişdir»*

*“Rabitəbank” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti  
Müşahidə Şurasının iclasının qərarı ilə  
\_\_\_\_\_ sayılı \_\_\_\_\_, 2014-cü il  
tarixli protokolu  
Müşahidə Şurasının sədri*

\_\_\_\_\_ *Zakir Nuriyev*  
(imza)

**“Rabitəbank” ASC-də maliyyə xidmətləri  
istehlakçılarının şikayət xarakterli müraciətlərinə  
baxılması və cavablandırılmasına dair**

**Daxili qayda**

## **1. Ümumi müddəalar.**

Bu qaydalar Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının İdarə Heyəti tərəfindən 09 dekabr 2013-cü ildə təsdiq edilmiş “Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyə”, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının digər normativ xarakterli aktlarına, və həmçinin “Rabitəbank” ASC-nin Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətləri ilə iş şöbəsinin Əsasnaməsinə əsasən hazırlanmış və maliyyə xidmətləri istehlakçıları ilə bank arasında münasibətlərin daha da təkmilləşdirilməsinə yönəldilmişdir.

## **2. Məqsəd.**

Maliyyə xidmətləri istehlakçılarından daxil olan şikayət və bu zəmindən olan digər müraciətlərin (sonradan “müraciətlər”) 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.

## **3. Müraciətlərin qəbulu və araşdırılması.**

3.1. Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətləri şifahi (banka birbaşa yaxınlaşmaqla və ya 133 telefon nömrəsinə edilmiş zənglərlə) və eyni zamanda yazılı formada (birbaşa banka təqdim edilmiş və ya Bakı şəhəri, 28 May küçəsi 33, AZ1010 ünvanına, və ya (994 12) 497 11 01 faksla, həmçinin [rb@rabitabank.com](mailto:rb@rabitabank.com) electron poçt ünvanına və ya [www.rabitabank.com](http://www.rabitabank.com) internet sahifəsində qeyd olunmaqla məktub göndərilə bilər) qəbul edilə bilər;

3.1.1. Müraciətlərin araşdırılması zamanı, “Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətləri ilə iş” şöbəsinin(sonradan-“şöbə”) müdiri və ya mütəxəssisi maliyyə xidmətləri istehlakçısının şikayətlərin diqqətlə və etik-davranış qaydaları çərçivəsində dinləyir, müraciətin xarakterindən asılı olaraq onlarla görüşlər təşkil edir, məsləhət və izahatlar verir;

3.1.2. Əlavə araşdırma tələb edən müraciətlərin baxılması zamanı, “şöbə”nin müdiri və ya mütəxəssisi müraciət edən şəxsə bu haqda xəbər verir və məlumatlar toplanaraq araşdırma bitdikdən sonra müraciət edən şəxs ilə yenidən əlaqə saxlanılacağı bildirilir. Bu zaman, müraciət edən şəxsdən onun əlaqə məlumatları(adı, soyadı, atasının adı, ünvan, əlaqə məlumatları olan telefon, elektron ünvan və s, həmçinin müraciətin məzmunu və s.məlumatlar) götürülür;

3.2. Müraciətlərin araşdırılması məqsədi ilə, zərurət yarandıqca Bankın digər struktur bölmələri ilə operativ məlumat mübadiləsi aparılır, sorğular verilir, aidiyyatı sənədlər tələb edilir, onlardan yazılı və şifahi arayışlar və məlumatlar alınır;

- 3.3. “Şöbə” tərəfindən qəbul edilmiş müraciətlər ən qısa müddətdə, lakin 10 iş günündən gec olmayaraq araşdırılaraq cavablandırılmalı və bu cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanmalıdır. Əlavə araşdırma tələb edən müraciətlərin cavablandırılması isə 20 iş günündən gec olamayaraq həyata keçirilə bilər. Lakin, bu zaman müraciət edən şəxs, araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunmalıdır. Əgər araşdırma zamanı əlavə sənədlərin təqdim olunması tələb olunursa bununla bağlı istehlakçıya məlumat verilməli, sənədlərin təqdim olunması üçün son tarixlər göstərilməlidir.
- 3.4. Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları, əgər sorğuda başqa müddət nəzərdə tutulmayıbsa, 5 iş günü müddətində cavablandırılmalıdır. Həmin sorğuda Mərkəzi Bank tərəfindən istehlakçının məlumatlandırılması tələb olunarsa, müraciətin cavablandırılması, bu Qaydanın 3.3. bəndində göstərilən müddətlərdə aparıla bilər;
- 3.5. Maliyyə xidmətləri istehlakçıları, öz müraciətləri ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə banka təkrar müraciət etdikdə müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması Müşahidə Şurasının üzvünün xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilməli və müraciət bu Qaydanın 3.3. bəndində göstərilən müddətlər ərzində Müşahidə Şurasının üzvü tərəfindən cavablandırılmalıdır;
- 3.6. onlara növbəti ata biləcək addımları haqda, o cümlədən, Mərkəzi Banka (müvafiq struktur bölmənin əlaqə məlumatları göstərilməli) və ya məhkəmə orqanlarına müraciət etmək hüquqlarının olması bildirilməlidir;
- 3.7. Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi məqsədilə təklif olunmuş kompensasiya məbləği, müddəti, hesablanması metodologiyası və istehlakçı tərəfindən kompensasiya ödənişinin qəbul və ya imtina edilməsi üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçıya bildirilməlidir. Təklif olunmuş kompensasiya 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.
- 3.8. Bank tərəfindən müraciətlərin cavablandırılmasından və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunan az kompensasiya təklif edildikdə bunların səbəbləri, o cümlədən istehlakçıların hüquqları, sonrakı mərhələlər və ya prosedurlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilməlidir.
- 3.9. Müraciətlərin baxılması zamanı istehlakçıların hüquqlarının, qanuni mənafelərinin və etik davranış qaydalarının pozulması hallarının aşkarlanması üçün mövcud qanunvericiliyin, Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarının tələblərinin və o cümlədən Rabitəbank ASC-nin daxili qaydalarının pozulması hallarına dair araşdırma aparılır və çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına müvafiq təkliflər hazırlanılır. Pozuntular aşkar edildiyi təqdirdə, bu hallar barədə dərhal Müşahidə Şurasına məlumat verilməlidir.

- 3.10. Müraciətlərin sayı və xüsusiyyətləri barədə məlumatları Audit Komitəsinə təqdim olunmaq üçün daxili audit departamentinə təqdim olunmalıdır.

#### **4. Müraciətlərin reyestrinin aparılması.**

- 4.1. Maliyyə xidmətləri istehlakçıları tərəfindən daxil olan bütün şifahi və yazılı müraciətlər “şöbə” tərəfindən **xüsusi qeydiyyat nömrəsi** ilə qeydə alınır və bir iş günü ərzində “Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”ya daxil edilməklə uçotu aparılır;
- 4.2. Reyestrə daxil edilmiş məlumatlar hər il yarımillik əsasda, bankın internet səhifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilməsi məqsədi ilə, müraciətlərin xarakterinə görə (cavablandırılmış, baxılmaqda olan, imtina edilmiş müraciətlərin sayı, əhatə etdiyi məhsul və xidmətlər, o cümlədən müraciətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) icmallaşdırılır və yarımillik əsasda bankın internet səhifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilməli və ən azı 3 il müddətində şöbədə saxlanılmalıdır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.

#### **5. Sənəd dövriyyəsi.**

- 5.1. Müraciətlər tam və dəqiq araşdırıldıqdan sonra, bu Qaydaların 3.3. və 3.4. bəndlərində nəzərdə tutulmuş müddətlərdə hazırlanmış cavab məktubları İdarə Heyəti Üzvünün imzası ilə təzdiqlənməlidir;
- 5.2. Hərəkətdən şikayət edilən şəxs istehlakçıların müraciətlərinə hazırlanmış cavab məktublarını imzalaya bilməz;
- 5.3. “Şöbə”yə daxil olmuş bütün yazılı müraciətlər (onlara verilmiş cavablarla birlikdə) daxilolma tarixi ardıcılığı ilə qeydiyyatdan keçirilərək xüsusi qovluqlara tikilir və reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətində saxlanılır.

#### **6. Hesabatlıq.**

- 6.1. Qeydə alınmış müraciətlər “şöbə” tərəfindən təhlil edilərək, müraciətlərin səbəbləri araşdırılmalı, nəticələri barədə aylıq əsasda Müşahidə Şurasının üzvünə hesabatlar təqdim edilməli və rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilməli və müvafiq qərar qəbul edilməlidir.
- 6.2. Müşahidə Şurasına təqdim edilmiş hesabatlarda aşağıda qeyd olunmuş məlumatlar öz əksini tapmalıdır:

- istehlakçılar haqda məlumatlar;

- müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
- müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
- cavablandırılmış, baxılmaqda olan, imtina edilmiş müraciətlərin sayı;
- kompensasiya ödənilmiş müştərilərin sayı və kompensasiya məbləği;
- yuxarıda qeyd olunmuş məlumatların ötən dövrlə (aylıq, rüblük, illik əsasda və s) müqayisəli təhlili;
- çatışmamazlıqların 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).