

Bankın Müşahidə Şurasının iclasında
təsdiq edilmişdir.

Protokol № 02, «11» Fəvral 2014-cü il

Müşahidə Şurasının sədri

F.M.Musayev



“TURANBANK” ASC-DƏ
“MƏLİYYƏ XİDMƏTLƏRİ İSTEHLAKÇILARININ MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI”

Q A Y D A L A R I

BAKI – 2014

I. Ümumi müddəalar

1.1 Bu Qaydalar «Banklar haqqında» Azərbaycan Respublikası qanununa, «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Azərbaycan Respublikasının qanununa, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının (bundan sonra Mərkəzi Bank) «Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair» Metodoloji Rəhbərliyə uyğun olaraq hazırlanmışdır və bankda maliyyə istehlakçılarının müraciətlərinə vaxtında baxılmasını təmin etmək məqsədini daşıyır.

1.2. Bu qaydalar istehlakçılardan daxil olan şikayət, ərizə və təkliflərin (bundan sonra - müraciətlər) araşdırılıb cavablandırılması mexanizminin inkişaf etdirilməsi, istehlakçı və bank arasında gələcəkdə yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının alınmasına, «TuranBank» ASC-yə ictimai inamı gücləndirməyə imkan verəcəkdir.

2. Anlayışlar

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

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

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

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

3. Bankın vəzifələri

3.1. Bank istehlakçıların müraciətlərinə (şikayət, ərizə və təkliflərinə) bu qaydalarda müəyyən edilmiş qaydada və müddətdə baxmalı və cavablandırmalıdır.

3.2. Bank istehlakçıların müraciətlərinə baxarkən etik-davranış qaydalarını rəhbər tutmalıdır.

3.3. Bank istehlakçıların yazılı və şifahi şəkildə ərizə ilə müraciət etmək və onların bu kimi hüquqlarını həyata keçirməsi üçün zəruri şərait yaradır.

4. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinin tənzimlənməsi

4.1. İstehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması məqsədilə bankda xüsusi struktur bölmə yaradılıb.

4.2. Struktur bölmənin rəhbəri istehlakçıların müraciətlərinin araşdırılması üçün yetərli səlahiyyətlərə malikdir.

4.3. Struktur bölmənin fəaliyyətinə nəzarət Müşahidə Şurasının üzvü - Məsul şəxs tərəfindən həyata keçirilir. Struktur bölmənin rəhbəri tərəfindən Məsul şəxsə birbaşa hesabatlıq sistemi təmin edilməlidir. Məsul şəxs müraciətlərə baxılması prosesinin təmin edilməsi, bu qaydaların icrası üzrə birbaşa cavabdeh olmalıdır. Məsul şəxsin imza səlahiyyəti olmalıdır.

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

4.5. Struktur bölmənin funksiyaları aşağıdakıları əhatə edir:

4.5.1. İstehlakçılardan daxil olan yazılı və şifahi müraciətləri toplayır, baxır və bu qaydalarda göstərilmiş şəkildə və müddətlər çərçivəsində cavablandırır.

4.5.2. Əlavə araşdırma tələb edən müraciətlərin araşdırılması və cavablandırılması üzrə fəaliyyət rejimini müəyyənləşdirir və işini təmin edir;

4.5.3. İstehlakçıların məlumatlandırılması məqsədilə onların hüquq və öhdəlikləri, o cümlədən bankda müraciətlərə baxılması prosesi barədə sənədləri hazırlayır, həmin sənədləri istehlakçılara təqdim edir;

- 4.5.4. Müraciətlərin xarakterindən asılı olaraq, istehlakçılarla şifahi danışıqlar aparır və görüşlər təşkil edir, məsləhət və izahatlar verir;
- 4.5.5. Müraciətlərin araşdırılması məqsədilə aidiyyəti struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsi aparır, sorğular verir, aidiyyəti sənədləri tələb edir, onlardan yazılı və şifahi arayışlar və məlumatlar alır;
- 4.5.6. İstehlakçılarla əlaqədə olan əməkdaşlara, o cümlədən “Çağrı mərkəzi” (telefon məlumat mərkəzi) əməkdaşlarına və digər əməkdaşlara istehlakçıların müraciətlərinin toplanması və struktur bölməyə ötürülməsi, istehlakçılarla davranış və digər mövzularda təlimlər keçirir;
- 4.5.7. İstehlakçılardan daxil olan müraciətlərin reyestrdə qeydiyyatını aparır, reyestrə olan məlumatları daxil olma dövrünə və xarakterinə uyğun icmallaşdırır və bankın internet sahifəsində yaradılmış xüsusi bölmədə yerləşdirir.
- 4.5.8. Fəaliyyətinə və istehlakçı müraciətlərinin əsas səbəblərinə dair statistikanın aparılmasını və ümumiləşdirilməsini təmin edir, fəaliyyətinin nəticələri barədə İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına hesabatlar təqdim edir.
- 4.5.9. İstehlakçıların hüquqlarının, qanuni mənafelərinin və etik davranış qaydalarının pozulması hallarının aşkarlanması üçün araşdırma aparır və çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində İdarə Heyətinə və Müşahidə Şurasına müvafiq təkliflər hazırlayır.
- 4.5.10. İstehlakçıların maliyyə savadlılığının artırılması məqsədilə onların məlumatlandırılması istiqamətində tədbirlər həyata keçirir.
- 4.5.11. Müraciətlərin baxılması zamanı mövcud qanunvericiliyin və Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarının tələblərinin pozulması halları aşkar edildiyi təqdirdə, bu hallar barədə dərhal Məsul şəxsə məlumat verir.
- 4.5.12. Müraciətlərin sayı və xüsusiyyətləri barədə məlumatları Audit Komitəsinə təqdim olunmaq üçün daxili audit departamentinə ötürür.
- 4.5.13. İstehlakçıların müraciətləri ilə əlaqədar Mərkəzi Bankın sorğularının araşdırılması və cavablandırılması işini təşkil edir.
- 4.5.14. Struktur bölmənin əlaqə məlumatlarını bölmə yaradıldıqdan və ya həmin məlumatlarda dəyişiklik olduğdan sonrakı 2 iş günü ərzində Mərkəzi Bankın internet sahifəsində yerləşdirmək üçün Mərkəzi Banka təqdim edir. Əlaqə məlumatlarına bölmənin telefon nömrəsi, bölmə rəhbərinin elektron poçt ünvanı, poçt ünvanı və struktur bölmənin rəhbərinin adı, soyadı və atasının adı aiddir.

5. Müraciətlərə baxılması üzrə qaydalar

- 5.1. İstehlakçılar müraciətlərini şifahi və yazılı şəkildə ünvanlaya bilərlər. Yazılı müraciətlər bankın internet sahifəsi və satış strukturlarında olan qutular vasitəsilə, şifahi müraciətlər isə bankın “Çağrı Mərkəzləri” və bankın müvafiq struktur bölməsi ilə telefon əlaqəsi vasitəsilə ünvanlana bilər (müəyyən olunmuş iş vaxtı ərzində).
- 5.2. Struktur bölmənin əməkdaşına daxil olan müraciət dərhal qeydiyyat kitabında qeydiyyata alınır və bölmə rəhbərinə məlumat verilir.
- 5.3. Müraciətlər zamanı istehlakçı – adını, soyadını, ata adını, əlaqə məlumatlarını (ünvan da daxil olmaqla) və müraciətlərinin məzmununu mütləq şəkildə bildirməlidirlər. Anonim və bir dəfə cavablandırılmış müraciətlərə baxılmır.
- 5.4. Müraciətlərin reyestri aparılır və icmal məlumatlar istehlakçılara açıqlanır.
- 5.5. İstehlakçılar müraciətlərilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda onlara növbəti mərhələlər, o cümlədən Mərkəzi Bank (müvafiq struktur bölmənin əlaqə məlumatları göstərilməli) və/və ya məhkəməyə müraciət edə biləcəkləri barədə məlumat verilir.
- 5.6. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı rübdə bir dəfə olmaqla Məsul şəxsə hesabat verilir.
- 5.7. Qaydalarla bankın bütün əməkdaşları tanış olmalı və ona əməl etməlidirlər.

5.8. Qaydalar istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim edilməlidir. Qaydaların sadə dildə yazılmış müraciətlərə baxılması prosesini əhatə edən qısa icmalı hazırlanmalıdır və istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim olunmalıdır.

5.9. Qaydalar və onun qısa icmalı bankın internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilir.

6. Müraciətlərə baxılması işinin təşkili

6.1. İstehlakçılar tərəfindən ümkün müraciət vasitələri ən azı aşağıdakı formalardan istifadə edilməklə açıqlanır.

6.1.1. **Məlumat, reklam və ya yaddaş vərəqələrində:** “Suallarınız və ya şikayətləriniz var? Zəhmət olmasa zəng edin (telefon nömrəsi göstərməli), elektron poçt (elektron poçt ünvanı göstərməli) göndərin və ya müraciət (poçt ünvanı) edin” formatında məlumatlar açıqlanır.

6.1.2. **İnternet ünvanında:** müraciətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət kanalları, müraciətlərə baxılması üzrə qaydalar o cümlədən, şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış struktur bölmənin əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunur.

6.1.3. **“Çağrı Mərkəzləri” vasitəsilə:** müraciətlərə baxılması üçün yaradılmış struktur bölmənin əlaqə məlumatları avtomatlaşdırılmış formada “Çağrı Mərkəzləri” (və ya qaynar xətt) vasitəsilə istehlakçılara bildirilməlidir.

6.1.4. **Müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə:** şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış struktur bölmənin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.

6.2. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi, eyni zamanda istehlakçıları məlumatlandırılması üçün kredit təşkilatının internet sahifəsində ayrıca “müraciət” bölməsi yaradılır. Bu bölmədə müraciətlərin xüsusi standart formalarda qəbulu üçün imkan yaradılır, istehlakçılara müraciətlərin baxılması mərhələləri ilə bağlı aydın və asan oxunaqlı şəkildə ən azı aşağıdakılar açıqlanmalıdır:

6.2.1. Müraciət etmək üçün mümkün vasitələr;

6.2.2. Müraciətlərə baxılması prosesi;

6.2.3. Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;

6.2.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı kredit təşkilatının cavabı ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları;

6.2.5. Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması üzrə daxili qaydalar və onun qısa icmalı;

7. Müraciətlərə baxılması müddətləri

7.1. Kredit təşkilatları tərəfindən istehlakçıların müraciətləri qısa müddətdə, ən gec 10 iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanmalıdır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmamalıdır.

7.2. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edirsə 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 göstərməlidir.

7.3. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları 5 iş günü ərzində araşdırılmalı və Mərkəzi Banka cavab göndərməlidir. Mərkəzi Bank tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa müraciətlərə baxılması və cavablandırılması bu qaydaların 7.1 və 7.2-ci bəndlərində göstərilmiş müddətlər ərzində həyata keçirilməlidir.

7.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı kredit təşkilatının cavabı ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə kredit təşkilatına təkrar müraciət etdikdə müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması Məsul şəxsin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilməli və müraciət bu

qaydaların 7.1 və 7.2-ci bəndlərində göstərilmiş müddətlər ərzində Məsul şəxs tərəfindən cavablandırılmalıdır.

7.5. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı kredit təşkilatının cavabı ilə razılaşmadıqda onların hüquqları, o cümlədən Mərkəzi Banka, məhkəməyə müraciət edə biləcəkləri barədə məlumatlandırılmalıdır.

7.6. Kredit təşkilatı tərəfindən müraciətlərin cavablandırılmasından və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunandan az kompensasiya təklif edildikdə bunların səbəbləri, o cümlədən istehlakçıların hüquqları, sonrakı mərhələlər və ya prosedurlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilməlidir.

8. Müraciətlərin qeydiyyatı

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

8.2. Qeydə alınmış müraciətlərin struktur bölmə tərəfindən bir iş günü ərzində "Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma"ya (Əlavə 1) uyğun reyestri aparılmalıdır. Xüsusi standart forma istehlakçıların müraciətlərinin əsasları və xarakterinin daha anlaşılıqlı olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət edir.

8.3. Reyestrə olan məlumatlar daxil olduğu dövrə 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 sahifəsində yaradılmış "müraciət" bölməsində yerləşdirilməli və ən azı 3 il müddətində həmin bölmədə saxlanılmalıdır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.

9. Müraciətlərə dair hesabatlıq sistemi

9.1. Qeydə alınmış müraciətlər struktur bölmə tərəfindən təhlil edilməli, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılmalı, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanmalıdır.

9.2. Hesabatlar ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə etməlidir.

9.2.1. istehlakçılar barəsində məlumatlar;

9.2.2. müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;

9.2.3. müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;

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

9.2.5. kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;

9.2.6. bu Rəhbərliyin 9.2.1-9.2.5-ci bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;

9.2.7. 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).

9.3. 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.

10. Yekun müddəalar

10.1. Bu qaydalar Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edildiyi tarixdən qüvvəyə minir.

10.2. Bu qaydalara əlavə və dəyişikliklər yalnız Müşahidə Şurasının qərarı əsasında edilə bilər.

10.3. Bu qaydalar qüvvəyə minməsindən sonra Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyində və ya Bankın Nizamnaməsində hər hansı dəyişiklik baş verdikdə, qaydaların müddəaları həmin dəyişikliklərə zidd olmayan hissədə tətbiq edilir.

*Bu sənəddə imza ilə təsdiq
olunaraq tikilmiş, nömrələn-
miş və möhürlənmiş
və möhürlənmiş və möhürlənmiş*

