



Müşahidə Şurasının
“30” iyun 2015-ci il tarixli qərarı
(Protokol №6) ilə təsdiq edilmişdir

Hüseyn Aydın
Müşahidə Şurasının Sədri

**“ZİRAAT BANK AZƏRBAYCAN” ASC-DƏ
İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTİNƏ BAXILMASINA DAİR
QAYDALAR**

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Bu Qaydalar (Bundan sonra – Qayda adlanacaqdır) Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında”, “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunları, digər qanunlar və normativ xarakterli aktlar, Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının “Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyi”, habelə Bankın Nizamnaməsi əsasında hazırlanmışdır.
- 1.2. Bu Qayda istehlakçılardan daxil olan şikayət, ərizə və təkliflərin (bundan sonra - müraciətlər) araşdırılıb cavablandırılması mexanizminin inkişaf etdirilməsinə, beləliklə də istehlakçı və Bank arasında gələcəkdə yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının alınmasına, Banka ictimai inamı gücləndirməyə və nüfuz risklərinin azaldılmasına xidmət edir.
- 1.3. **Bu Qaydada aşağıdakı anlayışlardan istifadə edilmişdir:**
 - **İstehlakçı** – bu Qaydanın 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.
- 1.4. İstehlakçıların müraciətlərinə baxarkən etik davranış qaydaları rəhbər tutulmalıdır.
- 1.5. İstehlakçıların yazılı ərizə və şifahi şəkildə müraciət etmək və bu kimi hüquqların həyata keçirilməsi üçün zəruri şərait yaradılması, o cümlədən bu Qaydada müəyyən edilmiş lazımı tədbirlərin həyata keçirilməsi təmin edilməlidir.
- 1.6. İstehlak müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üzrə Müştəri Münasibətləri Şöbəsinin işinə Müşahidə Şurasının üzvü olan Məsul Şəxs birbaşa nəzarət edir.

2. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbulu

- 2.1. İstehlakçıların müraciətləri Banka müxtəlif vasitələrlə daxil olur:
 - İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın və digər dövlət qurumlarının sorğuları;
 - Bankın filiallarına/şöbələrinə və baş ofisə ünvanlanan şifahi müraciətlər;
 - İstehlakçılardan poçt vasitəsilə və ya şəxsən daxil olan məktublar;
 - Telefon/faks vasitəsilə ünvanlanan müraciətlər;
 - Bankın rəsmi internet ünvanına göndərilən müraciətlər;
 - Sosial şəbəkələr və s. vasitələrlə göndərilən müraciətlər.

- 2.2. İstehlakçılardan müraciətlər qəbul edilərkən, müraciətdə ən azı istehlakçının adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu barədə məlumatlar əksini tapmalıdır.
- 2.3. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbulu üçün müraciət vasitələri məhdudlaşdırılmadan maksimal çıxış imkanları yaradılır. Müraciətlər aşağıdakı formalarda qəbul edilir:
- **Şifahi müraciət** – Banka (filiallara/şöbələrə və baş ofisə) birbaşa yaxınlaşmaqla və ya telefon vasitəsilə müraciət;
 - **Yazılı müraciət** – yazılı müraciəti birbaşa Banka təqdim etməklə, poçt ünvanına göndərməklə, faks vasitəsilə, elektron poçt ünvanına göndərməklə, internet səhifəsində qeyd etməklə müraciət.
- 2.4. İstehlakçılara müraciət etmək üçün mümkün müraciət vasitələri ən azı aşağıdakı formalardan istifadə edilməklə açıqlanır:
- 2.4.1. **Məlumat, reklam və ya yaddaş vərəqələrində:** Sual, təklif və şikayətləriniz üçün rəsmi internet səhifəsi, telefon, e-poçt və ya Bankın Baş Ofisinin ünvanı haqqında məlumat verilir. Müvafiq məlumatda şikayətlərin araşdırması ilə məşğul olan struktur bölmənin məlumatları göstərilməlidir.
- 2.4.2. **İnternet ünvanında:** müraciətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət kanalları, müraciətlərə baxılması üzrə qaydalar o cümlədən, şikayətlərə baxılması ilə məşğul olan Müştəri Münasibətləri şöbəsinin əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunmalıdır.
- 2.4.3. **“Call Center” vasitəsilə:** müraciətlərə baxılması ilə məşğul olan Müştəri Münasibətləri şöbəsinin əlaqə məlumatları avtomatlaşdırılmış formada “Call Center” (və ya qaynar xətt) vasitəsilə istehlakçılara bildirilməlidir.
- 2.4.4. **Müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə:** şikayətlərə baxılması ilə məşğul olan Müştəri Münasibətləri şöbəsinin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.
- 2.5. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi, eyni zamanda istehlakçıların məlumatlandırılması üçün Bankın **internet səhifəsində 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 aşağıdakılar açıqlanır:
- 2.5.1. Müraciət etmək üçün mümkün vasitələr;
- 2.5.2. Müraciətlərə baxılması prosesi;
- 2.5.3. Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;
- 2.5.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları;
- 2.5.5. Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması üzrə daxili qaydalar və onun qısa icmalı;
- 2.5.6. Qeydə alınmış müraciətlərlə bağlı icmal məlumatlar.

3. İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması prosesi

- 3.1. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın və digər dövlət qurumlarının sorğuları Bankın rəhbərliyinə və ya hər hansı struktur bölmə və ya filiala/şöbəyə daxil ola bilər. Sorğu bu Qaydanın 3.7.-ci bəndində nəzərdə tutulan Reyestrə qeydiyyatla alınması üçün Müştəri Münasibətləri şöbəsinə yönəldilir. Sorğunun məzmunundan asılı olaraq Müştəri Münasibətləri şöbəsi tərəfindən icraçı struktur bölmələr müəyyən olunur, müraciət icra üçün təqdim edilir və icrasına nəzarət olunur.
- 3.2. Telefonla daxil olan müraciətlər bankın məlumat mərkəzinə daxil olur. Call Center əməkdaşı müraciəti qəbul edir və müraciəti istehlakçının adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmununu barədə məlumatlar olmaqla elektron formada formalaşdırır və Müştəri Münasibətləri şöbəsinə göndərir.
- 3.3. Bankın web sahifəsindən daxil olan müraciətlər: info@ziraatbankazerbaycan.az elektron ünvanı vasitəsi ilə birbaşa Müştəri Münasibətləri şöbəsinə daxil olur.
- 3.4. Filiallara/şöbələrə daxil olan şikayətlər filial/şöbə müdiri və ya filialın/şöbənin müvafiq əməkdaşı tərəfindən qəbul edilir və Müştəri Münasibətləri şöbəsinə göndərilir.
- 3.5. Sosial şəbəkələrdən daxil olan şikayətlər isə Satış və Marketing departamenti tərəfindən qəbul edilir və Müştəri Münasibətləri şöbəsinə yönəldilir.
- 3.6. Bu Qaydanın 3.1.-3.5. bəndlərində qeyd edilən qaydada Banka daxil olan müraciətlər 1 (bir) iş günü müddətində Müştəri Münasibətləri şöbəsinə yönəldilir. Daxil olmuş bütün müraciətlər (daxil olma vaxtlarından asılı olmayaraq) mərkəzləşmiş qaydada Müştəri Münasibətləri şöbəsi tərəfindən qeydiyyatla alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir. Müştəri Münasibətləri şöbəsi tərəfindən müraciətə baxılır və icra üçün aidiyyəti struktur bölməyə təqdim edilir, icaraya nəzarət olunur və müştərinin cavablandırılması təşkil edilir.
- 3.7. Qeydə alınmış müraciətlərin reyestri Müştəri Münasibətləri şöbəsi tərəfindən bir iş günü ərzində aparılır. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətinə saxlanılır.
- 3.8. Reyestrə 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 icmallaşdırılır, yarımillik əsasda Bankın internet sahifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilir və ən azı 5 il müddətində həmin bölmədə saxlanılır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.

- 3.9. Müştəri/istehlakçı müraciətlərinə baxılma və onların müraciətlərinin cavablandırılması Cədvəl 1-də öz əksini tapmışdır. Müraciətlərə cədvəldə qeyd olunan müddət ərzində baxılır, aidiyyəti üzrə filial/şöbə müdirləri və struktur bölmə rəhbərlərinə baxılmaq üçün göndərilir, müəyyən olunmuş vaxt çərçivəsində cavablandırılır, müraciət etmiş müştəriyə məlumat verilir və araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlər görülür.

Cədvəl 1

№	Tədbirin adı	İcra müddəti	Məsul icraçılar
Mərkəzi Bank (AMB) və digər dövlət qurumlarından daxil olmuş sorğular üzrə			
1	Daxil olmuş müraciətlə bağlı istehlakçı ilə əlaqənin yaradılması, müraciətin detallarının araşdırılaraq müraciət edən şəxsə müraciətin müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılıb yazılı və ya şifahi məlumatın veriləcəyinin bildirilməsi və aidiyyəti struktur bölmələrə ötürülməsi	1 iş günü	Müştəri Münasibətləri şöbəsi
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaşlar ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	1 iş günü	Müştəri Münasibətləri şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
3	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin, o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti rəhbərliyi Müştəri Münasibətləri şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Daxil olmuş müraciətlə bağlı araşdırmanın nəticələri və görülmüş tədbirlər barədə AMB və digər müvafiq dövlət qurumuna və müştəriyə məlumatın (tələb olunduğu halda yazılı və ya şifahi) verilməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti üzvü, Müştəri Münasibətləri şöbəsi
Sosial şəbəkələr, internet səhifə və ya elektron ünvan vasitəsilə daxil olan müraciətlər üzrə			
1	Daxil olmuş müraciətin sahibi ilə əlaqənin yaradılması, müraciətin detallarının araşdırılması və müraciət edən şəxsə müraciətin müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılıb yazılı və ya şifahi məlumatın veriləcəyinin bildirilməsi və müraciətin Müştəri Münasibətləri şöbəsinə yönləndirilməsi	1 iş günü	Call Center
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaş ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	3 iş günü	Müştəri Münasibətləri şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi

3	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin, o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti rəhbərliyi Müştəri Münasibətləri şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Daxil olmuş müraciətlərin daxil olduğu elektron daşıyıcılar vasitəsilə cavablandırılması	1 iş günü	İdarə Heyəti üzvü Müştəri Münasibətləri şöbəsi Call Center
Müştərilər tərəfindən birbaşa filiallara/şöbələrə və digər struktur bölmələrə yazılı, şifahi və telefonla daxil olan müraciətlər üzrə			
1	Daxil olmuş müraciətin sahibi ilə əlaqənin yaradılması, müraciətin detallarının araşdırılması və müraciət edən şəxsə müraciətin müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılıb yazılı və ya şifahi məlumatın veriləcəyinin bildirilməsi və müraciətlərin birbaşa Müştəri Münasibətləri şöbəsinə yönləndirilməsi	1 iş günü	Filiallar/şöbələr, Bankın digər struktur bölmələri və Call Center
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaş ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	3 iş günü	Müştəri Münasibətləri şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
3	Araşdırılmış müraciətin yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin, o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti rəhbərliyi Müştəri Münasibətləri şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Daxil olmuş müraciətin araşdırmasının nəticələri barədə müraciət edənə yazılı və ya şifahi məlumatın verilməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti üzvü Müştəri Münasibətləri şöbəsi
Əhəmiyyətlik dərəcəsi asılı olaraq istisna hal kimi şikayət tipli müraciətlərin baxılması və cavablandırılması müddətləri			
1	Göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti ilə bağlı	2 iş günü	Müştəri Münasibətləri şöbəsi, Bankın aidiyyəti struktur bölməsi və filial/şöbəsi
2	Girovun vaxtında azad olunmaması	4 saat	
3	Hesabla bağlı problemlər	4 saat	
4	Qeyri-kredit və kredit sifarişinə vaxtında baxılmaması	1 iş günü	

3.10. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanmalıdır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmamalıdır.

3.11. İstehlakçıların müraciətləri ən gec 10 iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edirsə, müraciətlərin cavablandırılması 20 iş gününədək uzadıla bilər. Müraciətin əlavə araşdırma tələb etməsi Müştəri Münasibətləri şöbəsinin təqdimatı əsasında Şöbənin kuratoru tərəfindən təsdiq edilməlidir. 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.

- 3.12. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları 4 iş günü ərzində araşdırılmalı və Mərkəzi Banka cavab göndərilməlidir. Mərkəzi Bank müraciətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılmasını tələb etdikdə sorğuda göstərilmiş müddətdə cavabın göndərilməsi təmin edilməlidir. Mərkəzi Bank tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa, müraciətlərə baxılması və cavablandırılması ən gec 10 iş günü, əlavə araşdırma tələb etdiyi halda ən gec 20 iş günü ərzində həyata keçirilməlidir.
- 3.13. İstisna hal olaraq Mərkəzi Bank və digər dövlət orqanlarından daxil olmuş müraciətlərdə icra müddəti konkret göstərilmişdirsə, müraciətin təcili qaydada baxılması və icra müddətində göstərilmiş tarixədək cavablandırılması üçün aidiyyəti üzrə Müştəri Münasibətləri şöbəsi, müvafiq struktur bölmə və (və ya) filial/şöbə məsuliyyət daşıyır.
- 3.14. 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 keçirilir və müraciət bu Qaydanın 3.11-ci bəndində göstərilmiş müddətlər ərzində *Məsul şəxs* tərəfindən cavablandırılır.
- 3.15. İstehlakçılar müraciətlərilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda Müştəri Münasibətləri şöbəsi tərəfindən onlara növbəti daxili mərhələlər, onların hüquqları (yenidən müraciət və s.), o cümlədən Mərkəzi Banka (əlaqə məlumatları bildirilməli), məhkəməyə müraciət edə biləcəkləri barədə məlumat verilməlidir.
- 3.16. İstehlakçının müraciəti əsasında aparılan araşdırma nəticəsində istehlakçıya maddi zərər dəydiyi müəyyən edilərsə, Bank tərəfindən istehlakçıya kompensasiya ödənişi həyata keçirilə bilər. Kompensasiya ödənilməsi haqqında qərar Müşahidə Şurası tərəfindən verilən səlahiyyətlər çərçivəsində İdarə Heyəti tərəfindən qəbul edilir.
- 3.17. 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 bildirilir. Təklif olunmuş kompensasiya ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı 10 iş günü ərzində istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməli olduğu istehlakçıya bildirilir.
- 3.18. 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 bildirilir.

- 3.19. İstehlakçılarının müraciətlərinin müəyyən olunmuş vaxt çərçivəsində cavablandırılmasına aidiyyəti üzrə filial/şöbə müdiri və ya struktur bölmə rəhbəri birbaşa məsuliyyət daşıyır.
- 3.20. Müraciətlərə vaxtında baxılmamasına görə məsul əməkdaşlar barəsində bankın daxili qaydalarına əsasən intizam tədbirləri görülür.
- 3.21. Bu Qayda və onun qısa icmalı Bankın internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilir. Qaydanın sadə dildə yazılmış müraciətlərə baxılması prosesini əhatə edən qısa icmalı Müştəri Münasibətləri şöbəsi tərəfindən hazırlanmalı və istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə müraciətin mahiyyətindən asılı olaraq qaydalar, yaxud onun qısa icmalı onlara təqdim olunmalıdır.

4. Müraciətlərə dair hesabatlıq sistemi

- 4.1. Qeydə alınmış müraciətlər Müştəri Münasibətləri şöbəsi tərəfindən təhlil edilir, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılır, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır. Bu hesabatlar aşağıdakı məlumatları əhatə etməlidir:
- 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;
- 4.1.6. bu Qaydanın 4.1.1 - 4.1.5-ci bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;
- 4.1.7. 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).
- 4.2. Hesabatlar aylıq əsasda Məsul şəxsə, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə İdarə Heyəti və Müşahidə Şurasına təqdim edilməli və müzakirə edilməklə müvafiq qərar qəbul edilməlidir.

5. Yekun müddəalar

- 5.1. Bu Qaydanın hər hansı bir müddəası gələcəkdə Azərbaycan Respublikasının Qanunvericiliyinə və ya Bankın Nizamnaməsinə zidd olarsa, o halda Qanunvericilik və ya Nizamnamənin müddəaları əsas alınacaqdır.
- 5.2. Hazırkı Qaydaya yalnız Müşahidə Şurasının qərarı ilə dəyişikliklər və əlavələr edilməsi mümkündür.
- 5.3. Bu Qayda təsdiq edildiyi tarixdən qüvvəyə minir.