

“Yapı Kredi Bank Azərbaycan” QSC-nin
Müşahidə Şurasının _____ tarixli
_____saylı Protokol üzrə qərarı ilə
Təsdiq edimişdir

Müşahidə Şurasının Sədri

_____ **Faik Açıkalın**

“YAPI KREDİ BANK AZƏRBAYCAN” QSC-də

**İstehlakçıların müraciətlərinə baxılmasına dair
Qaydalar**

Bakı – 2014

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında”, “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunları, digər qanunlar və normativ xarakterli aktlar, Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının “Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçıların müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyi”, habelə Bankın Nizamnaməsi əsasında hazırlanmışdır.
- 1.2. Bu Qaydaların icrası 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 Qaydalarda aşağıdakı anlayışlardan istifadə edilmişdir:
İstehlakçı – bu Qaydaların məqsədləri üçün maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildiren fiziki və ya hüquqi şəxs.
Şikayət – banka 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 sahələrə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət.
- 1.4. İstehlakçıların müraciətlərinə baxarkən etik-davranış qaydaları rəhbər tutulmalıdır.
- 1.5. İstehlakçıların yazılı və şifahi şəkildə ərizə ilə müraciət etmək və bu kimi hüquqların həyata keçirilməsi üçün zəruri şərait yaradılması, o cümlədən bu Qaydalarda müəyyən edilmiş lazımi tədbirlərin həyata keçirilməsi təmin edilməlidir.
- 1.6. İstehlak müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üzrə İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbənin işinə İdarə Heyətinin Sədrinin/Baş Direktorun birinci müavini, Əməliyyatlar üzrə Baş Direktor (COO) - Məsul şəxs (bundan sonra – Məsul şəxs) olaraq birbaşa nəzarət edir.

2. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbulu

- 2.1. İstehlakçılar aşağıdakı vasitələr ilə Banka müraciət edə bilər:
Bankın shikayet@yapikredi.com.az elektron poçt ünvanına məktub göndərməklə;
Poçt vasitəsilə və ya şəxsən Banka məktub ünvanlamaqla;
Telefon/Faks vasitəsilə müraciət etməklə;
Banka (Baş Ofisə və filiallara/şöbələrə) yazılı və ya şifahi şəkildə müraciət etməklə;
Çağrı Mərkəzinə zəng etməklə;
Sosial şəbəkələr (Facebook, Twitter və s.) vasitəsilə müraciət etməklə.

- 2.2. Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı və digər dövlət orqanlarından daxil olmuş sorğular İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə tərəfindən cavablandırılır.
- 2.3. İstehlakçılardan müraciətlər qəbul edilərkən, müraciətdə ən azı istehlakçının adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu barədə məlumatlar əksini tapmalıdır.
- 2.4. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbulu üçün müraciət vasitələri məhdudlaşdırılmadan maksimal çıxış imkanları yaradılır. Müraciətlər aşağıdakı formalarda qəbul edilir:
Şifahi müraciət - Banka (Baş Ofisə və filiallara/şöbələrə) 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.
- 2.5. 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. Bu zaman şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbənin əlaqə məlumatları göstərilməlidir.
- 2.6. İnternet ünvanında müraciətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət kanalları, müraciətlərə baxılması üzrə qaydalara, o cümlədən şikayətlərə baxılması ilə məşğul olan İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbənin əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunmalıdır.
- 2.7. Müraciətlərə baxılması ilə məşğul olan İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbənin əlaqə məlumatları avtomatlaşdırılmış formada Çağrı Mərkəzləri vasitəsilə istehlakçılara bildirilməlidir.
- 2.8. Müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə şikayətlərə baxılması ilə məşğul olan İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbənin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.
- 2.9. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi, eyni zamanda istehlakçıların məlumatlandırılması üçün Bankın internet səhifəsində ayrıca “Şikayətlər və təkliflər” bölməsi fəaliyyət göstərir. Bu bölmədə müraciətlərin xüsusi standart formalarda qəbulu üçün imkan yaradılır.
- 2.10. İstehlakçılara müraciətlərin baxılması mərhələləri ilə bağlı aydın və asan oxunaqlı şəkildə aşağıdakılar açıqlanır:
Müraciət etmək üçün mümkün vasitələr;
Müraciətlərə baxılması prosesi;
Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;
İstehlakçı müraciətləri ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları;
Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması üzrə daxili qaydalar və onun qısa icmalı;
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 olduqda həmin sorğu reyestrdə qeyd alınması üçün İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəyə yönəldilir. Sorğunun məzmunundan asılı olaraq İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəsi tərəfindən aidiyyatı struktur bölmələr müəyyən olunur, müraciət icra üçün təqdim edilir və icrasına nəzarət olunur.
- 3.2. Çağrı Mərkəzinin əməkdaşı müraciəti qəbul edir və müraciətə dair məlumatları (istehlakçının adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu və s.) Əlavə 1-də qeyd olunan Müştəri müraciətləri üçün Ərizə formasına doldurur və İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəyə (shikayet@yapikredi.com.az elektron ünvana e-mail göndərməklə) göndərir.
- 3.3. Filiallara/şöbələrə daxil olan şikayətlər filial/şöbə müdiri və ya filialın/şöbənin müvafiq əməkdaşı tərəfindən qəbul edilir və Əlavə 2-də qeyd olunan Müştəri müraciətləri üçün Ərizə formasına doldurulur və İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəyə (shikayet@yapikredi.com.az elektron ünvana e-mail göndərməklə) göndərilir.
- 3.4. Sosial şəbəkələrdən (Facebook, Twitter və s.) daxil olan şikayətlər isə Marketing Departamentinin əməkdaşları tərəfindən qəbul edilir və İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəyə (shikayet@yapikredi.com.az elektron ünvana e-mail göndərməklə) göndərilir.
- 3.5. Bu Qaydaların 3.1-3.4-cü bəndlərində qeyd edilən qaydada Banka daxil olan müraciətlər 1 (bir) iş günü müddətində İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəyə göndərilir. Daxil olmuş bütün müraciətlər (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) mərkəşləşdirilmiş qaydada İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə tərəfindən qeydiyyatata alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir. İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə tərəfindən müraciət baxılmaq və icra üçün aidiyyatı struktur bölməyə təqdim edilir, icraya nəzarət olunur və müştərinin cavablandırılması təşkil edilir.
- 3.6. Qeydə alınmış müraciətlərin İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə tərəfindən 1 (bir) iş günü ərzində “Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”ya (Əlavə 3) uyğun reyestri aparılır. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 (beş) il müddətinə saxlanılır.
- 3.7. 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 “Şikayətlər və təkliflər” bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 (üç) il müddətində həmin bölmədə saxlanılır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.
- 3.8. Müştəri müraciətlərinə baxılma və onların müraciətlərinin cavablandırılması prosesi Cədvəl 1-də öz əksini tapır. Müraciətlərə cədvəldə qeyd olunan müddət ərzində baxılır, aidiyyatı üzrə filial/şöbə müdürləri və struktur bölmə rəhbərlərinə baxılmaq üçün göndərilir, müəyyən olunmuş vaxt çərçivəsində cavablandırılır,

müraciət etmiş müştəriyə məlumat verilir və araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlər görülür.

- 3.9. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanmalıdır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırılmamalıdır.
- 3.10. İstehlakçıların müraciətləri ən gec 10 (on) iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətlərin əlavə araşdırma tələb edirsə, müraciətlərin cavablandırılması 20 iş gününədək uzadıla bilər. Müraciətin əlavə araşdırma tələb etməsi İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbənin təqdimatı əsasında Şöbənin kuratoru tərəfindən təsdiq edilməlidir. Bu zaman, istehlakçıya 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.
- 3.11. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları 5 (beş) 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.
- 3.12. 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 İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə şöbə, aidiyyəti struktur bölmə və (və ya) filial/şöbə məsuliyyət daşıyır.
- 3.13. İstehlakçıların 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 Qaydaların 3.10-cu bəndində göstərilmiş müddətlər ərzində Məsul şəxs tərəfindən cavablandırılır.
- 3.14. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə şöbə 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.
- 3.15. İstehlakçıların müraciəti əsasında aparılan araşdırma nəticəsində istehlakçıya maddi zərər dəydiyi müəyyən edilərsə, Bank tərəfindən istehlakçıya kompensasiya ödənişi həyata keçirilə bilər. Kompensasiya ödənilməsi haqqında qərar İdarə Heyəti tərəfindən qəbul edilir.
- 3.16. 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.

- 3.17. Bank 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 bildirilir.
- 3.18. İstehlakçıların müraciətlərinin müəyyən olunmuş vaxt çərçivəsində cavablandırılmasına aiddiyyətli üzrə filial/şöbə müdiri və ya struktur bölmə rəhbəri birbaşa məsuliyyət daşıyır.
- 3.19. Müraciətə vaxtında baxılmamasına görə məsul əməkdaşlar barəsində bankın daxili qaydalarına əsasən intizam tədbirləri görülür.
- 3.20. Bu Qaydalar və onun qısa icmalı Bankın internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilir. Qaydaların sadə dildə yazılmış müraciətlərə baxılması prosesini əhatə edən qısa icmalı İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəsi tərəfindən hazırlanmalı və istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu halda müraciətin mahiyyətindən asılı olaraq qaydalar, yaxud onun qısa icmalı onlara təqdim olunmalıdır.

4. Müraciətlərə dair hesabatlılıq sistemi

- 4.1. Qeydə alınmış müraciətlər İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə tərəfindən təhlil edilir, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılır, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır. Bu hesabatlar aşağıdakı məlumatları əhatə etməlidir:
İstehlakçılar barədə məlumatlar;
Müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
Müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
Cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı;
Kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;
- 4.2. Qaydaların 4.1-ci bəndində hesabat üçün yuxarıda tələb olunan məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;
- 4.3. 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).
- 4.4. 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

Bu Qaydalar təsdiq olunduğu tarixdən etibarən qüvvəyə minir.

*İstehlakçuların müraciətlərinə baxılmasına dair
Qaydalara
Əlavə 1*

Müştəri müraciətləri üçün ərizə
(Çağrı Mərkəzi əməkdaşları tərəfindən doldurulmalı)
Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar

Müraciətin növü

- Şikayət
- Təklif
- Ərizə

Qəbul olunma tarixi _____

Müraciətin məzmunu _____

Əvvəlki müraciətlər (əgər varsa) zamanı əldə edilmiş məlumat

Müraciətçi barədə məlumatlar

Müraciətçinin adı (adı, soyadı, atasının adı – fiziki şəxslər üçün, adı – hüquqi şəxslər üçün) _____

Müraciətçinin əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, e-poçt və s.) _____

Əlavə qeydlər: _____

*İstehlakçıların müraciətlərinə baxılmasına dair
Qaydalara
Əlavə 2*

Müştəri müraciətləri üçün ərizə

(Bankın Baş Ofis/Filial/Şöbə əməkdaşları tərəfindən doldurulmalı)

Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar

Müraciətin növü

- Şikayət
- Təklif
- Ərizə

Qəbul olunma tarixi _____

Müraciətin qeydiyyat nömrəsi _____

Müraciətin məzmunu _____

Təqdimmə vasitələri (poçt, telefon, e-poçt,faks, internet sayt, şəxsi görüş) _____

Əvvəlki müraciətlər (əgər varsa) zamanı əldə edilmiş məlumat _____

Müraciətçi barədə məlumatlar

Müraciətçinin adı (adı, soyadı, atasının adı – fiziki şəxslər üçün, adı – hüquqi şəxslər üçün) _____

Müraciətçinin əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi,e-poçt və s.) _____

Məhsul və xidmətlər barədə məlumatlar

- Bank hesabı
- Bank depoziti
- Təcili pul köçürmə
- Valyuta dəyişmə
- Onlayn bankçılıq
- Kredit kartlar
- Debet kartlar
- İstehlak krediti
- Avtomobil krediti

- İpoteka krediti
- Biznes krediti
- İnvestisiya məhsulları
- Digər maliyyə məhsulları

Müraciətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar

Müraciətin tipi:

- Reklam və kommunikasiya
- Satış prosesi
- Depozit məhsulları
- Kredit məhsulları
- Sövdələşmələr və əməliyyatlar

Müraciətin spesifik məzmunu:

- Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam
- Müştərilərə natamam və ya yanlış məlumat verilməsi
- Müştəri xidmətinin keyfiyyəti
- Depozitin hesablanması
- Depozitin qaytarılması
- Kreditin hesablanması
- Kreditə güzəşt edilməsi
- Cərimələr
- Girov predmeti ilə bağlı
- Kreditin verilməməsi ilə bağlı
- Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr
- Plastik kartlarda oğurluq halları
- Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər
- Pul köçürməsi ilə bağlı
- Ödəniş xidmətləri ilə bağlı
- ATM ilə bağlı
- Saxlanc xidməti ilə bağlı
- Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina edilməsi ilə bağlı
- Komissiyon haqları
- Digər məzmunlu

Qeyd: Digər məzmunlu seçdiyiniz halda zəhmət olmasa açıqlama edin.

Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma

Bank tərəfindən qəbul edilmiş hər bir müraciət ən azı aşağıdakı kateqoriyalara uyğun olaraq qeydə alınmalıdır:

1. Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar:

- Müraciətin növü (şikayət, ərizə, təklif , sorğu)
- Qəbul olunma tarixi
- Müraciətin qeydiyyat nömrəsi
- Təqdim etmə vasitələri (poçt, telefon, e-poçt, faks, internet-sayt, şəxsi görüş)
- Əvvəlki müraciətlər (əgər varsa) zamanı əldə edilmiş məlumat
- Həyata keçirilən fəaliyyətlərin izlənməsi
- İşin bitmə tarixi

2. Müraciətçi barədə məlumatlar

- Müraciətçinin adı (adı, soyadı, atasının adı-fiziki şəxslər üçün, adı-hüquqi şəxslər üçün)
- Müraciətçinin əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, e-poçt və s.)
- Tip (fiziki və hüquqi şəxs)

3. Məhsul və xidmətlər barədə məlumatlar

- Bank hesabı
- Bank depoziti
- Təcili pul köçürmə
- Valyuta dəyişmə
- Onlayn bankçılıq
- Kredit kartlar
- Debet kartlar
- İstehlak krediti
- Avtomobil krediti
- İpoteka krediti
- Biznes krediti
- İnvestisiya məhsulları
- Digər maliyyə məhsulları

4. Müraciətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar

Müraciətin tipi:

- Reklam və kommunikasiya
- Satış prosesi
- Depozit məhsulları
- Kredit məhsulları
- Sövdələşmələr və əməliyyatlar

Müraciətin spesifik məzmunu:

- Məhsul və xidmətlər barədə yalnız reklam
- Müştərilərə natamam və ya yalnız məlumat verilməsi

- Müştəri xidmətinin keyfiyyəti
- Depozitin hesablanması
- Depozitin qaytarılması
- Kreditin hesablanması
- Kreditə güzəşt edilməsi
- Cərimələr
- Girov predmeti ilə bağlı
- Kreditin verilməməsi ilə bağlı
- Kredit müqaviləsi üzrə yaranan digər mübahisələr
- Plastik kartlarda oğurluq halları
- Plastik kartdan ödənişlə bağlı və digər problemlər
- Pul köçürməsi ilə bağlı
- Ödəniş xidmətləri ilə bağlı
- ATM ilə bağlı
- Saxlanma xidməti ilə bağlı
- Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı
- Komissiyon haqqları
- Digər məzmunlu

5. Nəticə:

Nəticələrin statistikasında bank tərəfindən həyata keçirilən tədbirlər və müraciətə baxılmasının nəticəsi barədə məlumatlar öz əksini tapmalıdır.

Atılan addımlar:

- Baxılmamışdır
- Məsələ ilə bağlı müvafiq məlumatların toplanması
- Müraciətçi ilə və məsələ ilə əlaqəli şəxslərlə görüşlərin və müzakirələrin təşkili
- Müraciətin təmin edilməsi məqsədilə müvafiq struktur bölmələrə məlumatların göndərilməsi
- Məlumatın Mərkəzi Banka ötürülməsi
- Məlumatın digər səlahiyyətli orqanlara ötürülməsi (hüquq/mühafizə və s.)

Son nəticə

- İzahatın verilməsi
- Müraciət təmin edilib (kompensasiya tələb olunmayıb)
- Müraciət təmin edilib (kompensasiya tələb olunub, lakin ödənilməyib)
- Müraciət təmin edilib (kompensasiya ödənilib)
- Müraciətdən imtina
- Bankın səlahiyyətlərindən kənar məsələ kimi digər təşkilata yönəldilməsi

Əgər bank daha əvvəl baxılmış şikayəti cavablandırarsa, əvvəlki son nəticə ilə cari son nəticə müqayisə olunmalıdır. Bu zaman müqayisənin qeydə alınmasının mümkün variantları aşağıdakılardır:

- Nəticədə heç bir dəyişikliyin olmaması
- Nəticədə cüzi dəyişikliyin olması
- Nəticədə əhəmiyyətli dəyişikliyin olması
- Müraciətin geri götürülməsi

*İstehlakçıların müraciətlərinə baxılmasına dair
Qaydalara*

Cədvəl 1

No	Tədbirin adı	İcra müddəti	Məsul şəxslər
AR-sı Mərkəzi Bankı və digər dövlət qurumlarından daxil olmuş sorğular üzrə			
1	Daxil olmuş müraciətlə bağlı istehlakçı ilə əlaqənin yaradılması, müraciətin məzmununun araşdırılaraq müraciət edən şəxsə müraciətin müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılıb yazılı və ya şifahi məlumatın verilməsinin bildirilməsi və aidiyyəti struktur bölmələrə ötürülməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaşlar ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə
3	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Daxil olmuş müraciətlə bağlı araşdırmanın nəticələri və görülmüş tədbirlər barədə Mərkəzi Bank və digər müvafiq dövlət orqanına və müştəriyə məlumatın verilməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə

Sosial şəbəkələr, internet səhifəsi və ya elektron ünvan vasitəsilə daxil olan müraciətlər üzrə

1	Daxil olmuş müraciətin sahibi ilə əlaqənin yaradılması, müraciətin məzmununun araşdırılması və müraciət edən şəxsə müraciətin müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılıb yazılı və ya şifahi məlumatın veriləcəyinin bildirilməsi və müraciətin İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəsinə yönləndirilməsi (tələb olunan ərizənin doldurulması və shikayet@yapikredi.com.az ünvanına göndərilməsi)	1 iş günü	Çağrı Mərkəzi
2	Müraciətin bankın aidiyyatı struktur bölmə əməkdaşına göndərilməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
3	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölmə əməkdaşı ilə müzakirə edilməsi və səbəblərinin araşdırılması	5 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
4	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
5	Daxil olmuş müraciətlərin daxil olduğu elektron daşıyıcılar vasitəsilə cavablandırılması	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
6	shikayet@yapikredi.com.az ünvanına daxil olan müraciətlərə baxılması və aidiyyatı struktur bölməyə göndərilməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi

Müştərilər tərəfindən birbaşa Baş Ofis/filiallara/şöbələrə yazılı, şifahi və telefonla daxil olan müraciətlər üzrə

1	Daxil olmuş müraciətin sahibi ilə əlaqənin yaradılması, müraciətin məzmununun araşdırılması və müraciət edən şəxsə müraciətin müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılıb yazılı və ya şifahi məlumatın veriləcəyinin bildirilməsi və müraciətin İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbəsinə yönləndirilməsi (tələb olunan ərizənin doldurulması və shikayet@yapikredi.com.az ünvanına göndərilməsi)	1 iş günü	Baş Ofis/Filiallar/Şöbələr/Çağrı Mərkəzi
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölmə əməkdaşına göndərilməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
3	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölmə əməkdaşı ilə müzakirə edilməsi və səbəblərinin araşdırılması	5 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
5	Daxil olmuş müraciətlərin daxil olduğu elektron daşıyıcılar vasitəsilə cavablandırılması	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Şöbə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi