

“Yapı Kredi Bank Azərbaycan” QSC-nin  
Müşahidə Şurasının 9 Dekabr 2021-ci il  
tarixli protokolunun No. 03/2021 qərarı ilə  
təsdiq edilmişdir.

Müşahidə Şurasının Sədri

\_\_\_\_\_ Gökhan Erün

## **“Yapı Kredi Bank Azərbaycan” QSC**

### *İstehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Qaydalar*

## 1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında”, “Banklar haqqında”, “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunları, Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin “Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması Qaydası”, Maliyyə İnstitutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərlik, digər qanunlar və normativ xarakterli aktlar, 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 bildirən fiziki və ya hüquqi şəxs.
  - Müraciət – Banka onun təqdim etdiyi müraciət kanalları vasitəsilə şəxsən və ya nümayəndə vasitəsilə yazılı (o cümlədən elektron) formada göndərilən (təqdim edilən) və ya şifahi formada edilən fərdi və ya kollektiv təklif, ərizə, şikayət.
  - 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.
  - Yazılı müraciət – kağız üzərində və ya elektron formada tərtib edilmiş müraciət;
  - Elektron müraciət – Bankın elektron ünvanına göndərilən və ya rəsmi internet (sosial şəbəkələr də daxil olmaqla) vasitəsilə daxil edilən müraciət;
  - Şifahi müraciət - Banka (Baş Ofisə və filiallara/şöbələrə) birbaşa yaxınlaşmaqla və ya telefon vasitəsilə müraciət;
  - Kollektiv müraciət – eyni məsələyə dair iki və daha çox şəxsin birgə müraciəti, yaxud ictimai iştirakılığın həyata keçirilməsi ilə əlaqədar olan müraciətlər;
  - Təkrar müraciət - müraciətin bu Qaydalarda müəyyən edilmiş baxılması müddəti ötdükdə və ya həmin müraciət cavablandırıldıqda eyni şəxsin eyni məsələ ilə bağlı Banka göndərdiyi növbəti müraciət.
  - Anonim müraciət – Banka bu Qaydaların 2.4-cü bəndində nəzərdə tutulmuş məlumatlar olmadan göndərilən müraciət.
- 1.4. İstehlakçıların müraciətlərinə baxarkən etik-davranış qaydaları rəhbər tutulmalıdır.
- 1.5. İstehlakçıların müraciətlərinə baxarkən şəxsin müraciət etmək hüququnun onun irqinə, milliyətinə, dininə, dilinə, cinsinə, mənşəyinə, əmlak vəziyyətinə, qulluq mövqeyinə, əqidəsinə, siyasi partiyalara, həmkarlar ittifaqlarına və digər ictimai birliklərə mənsubiyyətinə görə məhdudlaşdırılması qadağandır.

- 1.6. 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 lazımı tədbirlərin həyata keçirilməsi təmin edilməlidir.
- 1.7. İstehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların şikayətlərinə baxılması və cavablandırılması Bankda ayrıca struktur bölmə kimi İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə tərəfindən həyata keçirilir.

## 2. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbulu

- 2.1. İstehlakçılar aşağıdakı vasitələr ilə Banka müraciət edə bilər:  
Bankın [shikayet@yapikredi.com.az](mailto:shikayet@yapikredi.com.az) elektron poçt ünvanına məktub göndərməklə;  
Poçt vasitəsilə və ya şəxsən Banka yazılı 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. İstehlakçıların şifahi müraciətləri Bankın (Baş Ofisə və filiallara/şöbələrə) iş günlərinə və iş saatlarına uyğun olaraq qəbul edilir və baxılır. Canlı yayımlanan teleradio proqramları vasitəsilə edilən şifahi müraciət üzrə əlavə araşdırma aparmadan izah verilməsi mümkün olduqda müraciətə baxan Bank nümayəndəsi qeydiyyat aparmadan müraciəti canlı yayımda cavablandırma bilər. Bu halda müraciətlərin dərhal cavablandırılması mümkün olmadıqda müraciətin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması bu Qaydaların yazılı müraciətə dair tələblərinə əsasən həyata keçirilir.
- 2.3. Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (bundan sonra -MB) və digər dövlət orqanlarından daxil olmuş sorğular İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə tərəfindən cavablandırılır.
- 2.4. İstehlakçılardan müraciətlər qəbul edilərkən, müraciətdə ən azı istehlakçının aşağıdakı məlumatları öz əksini tapmalıdır:
  - 2.4.1. Müraciət edən vətəndaşa münasibətdə - onun adı, soyadı, atasının adı, əlaqə məlumatları (ünvan yaxud işlədiyi yer, telefon nömrəsi, e-poçt və s.), şəxsi və ya elektron imzası;
  - 2.4.2. Müraciət edən hüquqi şəxsə münasibətdə - hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı, onun rəhbərinin və ya səlahiyyətli nümayəndəsinin adı, soyadı, atasının adı, imzası, əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, elektron ünvan və s.).
- 2.5. Müraciət hüquqi şəxslərin firma rekvizitləri olan blankda göndərildiyi, habelə hüquqi şəxsin adı ilə birlikdə rəhbəri və ya səlahiyyətli nümayəndəsinin adı və əlaqə məlumatlarının olduğu yaxud fiziki şəxsin əlaqə məlumatlarından ən azı birinin göstərildiyi hallar istisna olmaqla, bu Qaydaların 2.4-cü bəndinin tələblərinə cavab vermədikdə anonim sayılır. Anonim müraciətlər Bank tərəfindən qəbul edilmir və onlara baxılmır. Müraciətin qəbul edilməməsi və ona baxılmaması haqqında məlumat müştəriyə təqdim olunur.
- 2.6. Müraciət nümayəndə vasitəsilə təqdim edildikdə, nümayəndənin adı, soyadı, atasının adı və əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, elektron ünvan və s), müraciətin məzmunu barədə

məlumatlar müraciətdə öz əksini tapmalıdır. Müraciət nümayəndə vasitəsilə təqdim edildikdə müraciətə nümayəndənin səlahiyyətlərini təsdiqləyən sənədin surəti əlavə olunmalıdır.

- 2.7. Müraciət üzrə əlavə araşdırma və ya bank sirri təşkil edən məlumatlara və ya qanunla qorunan digər məlumatların açıqlanmasına ehtiyac yarandıqda, istehlakçı ilə şəxsən əlaqə saxlanılmalı, onun şəxsiyyəti eyniləşdirilməli və bundan sonra müraciət cavablandırılmasının mümkünlüyü barədə ona məlumat verilməlidir.
- 2.8. 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. Telefon vasitəsilə edilən müraciətlər zamanı müraciət edən şəxs Bank tərəfindən tələb olunan məlumatları verməkdən imtina etdikdə və ya yalan məlumat verdikdə, onun müraciəti qeydiyyata alınmır, cavablandırılmır və müraciət edən şəxsə bu barədə dərhal məlumat verilir. Bu vasitə ilə edilən müraciət aydın ifadə olunmalı və müraciət zamanı müraciət edən şəxs təhqir və böhtana yol verməməlidir. Telefon vasitəsilə daxil olan müraciətlər (çağrı mərkəzi ilə daxil olanlar istisna olmaqla) Bankın İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə tərəfindən qeydiyyata alınır və müraciət edən şəxslə əlaqə yaradılır. Bu mümkün olmadıqda, İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölməsi və ya aidiyyəti struktur bölmə 3 (üç) iş günü ərzində hər gün ən azı 2 dəfə müxtəlif saatlarda müraciət edənə əlaqə yaratmağa çalışmalı və bu barədə qeydlər aparılmalıdır. Müraciət edən şəxsin müraciətinin cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətin yazılı olaraq təqdim edilməsi təklif olunur.  
Yazılı müraciət birbaşa Banka təqdim edilməklə, poçt ünvanına göndərilməklə, faks vasitəsilə, elektron poçt ünvanına göndərilməklə, internet səhifəsində qeyd edilməklə oluna bilər. Kağız üzərində yazılı müraciəti fiziki və ya hüquqi şəxsin rəhbəri, yaxud onun səlahiyyətli nümayəndəsi imzalamalı və tarix qoymalıdır.
- 2.9. 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 Bölmənin əlaqə məlumatları göstərilməlidir.
- 2.10. İnternet ünvanında müraciətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət kanalları, müraciətlərə baxılması üzrə qaydalara, o cümlədən şikayətlərə baxılması ilə məşğul olan İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmənin əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunmalıdır.
- 2.11. Müraciətlərə baxılması ilə məşğul olan İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmənin əlaqə məlumatları avtomatlaşdırılmış formada Çağrı Mərkəzləri vasitəsilə istehlakçılara bildirilməlidir.
- 2.12. Müştərilərlə bağlanmış müqavilələrdə şikayətlərə baxılması ilə məşğul olan İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmənin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.
- 2.13. 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.

- 2.14. 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 MB-nin 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 MB və digər dövlət qurumlarının sorğuları Bankın rəhbərliyinə və ya hər hansı struktur bölmə və ya filiala/şöbəyə daxil olduqda həmin sorğu reyestrdə qeydə alınması üçün İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölməyə yönəldilir. Sorğunun məzmunundan asılı olaraq İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölməsi tərəfindən aidiyyəti 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.) İş axışları sistemi üzərindən Tapşırıqlar paneli (Task) vasitəsilə müraciəti qeydə alaraq yönləndirir.
- 3.3. Filiallara/şöbələrə daxil olan şikayətlər filial/şöbə müdiri və ya filialın/şöbənin müvafiq əməkdaşı tərəfindən qəbul edilir İş axışları sistemi üzərindən Tapşırıqlar paneli vasitəsilə müraciəti qeydə alaraq yönləndirir.
- 3.4. Sosial şəbəkələrdən (Facebook, Twitter və s.) daxil olan şikayətlər isə Marketing Departamentinin əməkdaşları tərəfindən qəbul edilir İş axışları sistemi üzərindən Tapşırıqlar paneli vasitəsilə müraciəti qeydə alaraq yönləndirir.
- 3.5. Bu Qaydaların 3.1-3.4-cü bəndlərində qeyd edilən qaydada Banka daxil olan müraciətlər 1 (bir) iş günü müddətində İAS üzərindən İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölməyə göndərilir. Daxil olmuş bütün müraciətlər İş axışları sistemi üzərindən qeydiyyat alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə avtomatik sistem üzrə qeydiyyat nömrəsi verilir. İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə tərəfindən müraciət baxılmaq və icra üçün aidiyyəti struktur bölməyə təqdim edilir, icraya nəzarət olunur və müştərinin cavablandırılması təşkil edilir.
- 3.6. İstirahət, iş günü hesab edilməyən bayram günləri və ümumxalq hüzn günü daxil olan müraciətlər növbəti iş günündən gec olmayaraq qeydiyyat alınır.
- 3.7. Kollektiv müraciətlər olduğu halda, onu imzalamış şəxslərin hamısının məlumatları ayrı-ayrılıqda fərdi müraciət kimi qeydə alınır və cavablandırılır. Qeydə alınmış müraciətlərin İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə tərəfindən 1 (bir) iş günü ərzində reyestri

- aparılır. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 (beş) 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 “Şikayətlər və təkliflər” bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 (üç) il müddətində həmin bölmədə saxlanılır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır.
- 3.9. Müştəri müraciətlərinə baxılma və onların müraciətlərinin cavablandırılması prosesi Əlavə 2-də öz əksini tapır. Müraciətlərə Əlavə 2-də 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.
- 3.10. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanmalıdır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmamalıdır. İstehlakçıların müraciətləri ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma və ya aidiyyəti üzrə sorğu göndərilməsi tələb edilirsə, Bankın müraciətlərin cavablandırılmasını ən çoxu 30 (otuz) iş günü uzatmaq hüququ vardır. Müraciətin əlavə araşdırma tələb etməsi İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmənin təqdimatı əsasında Bölmənin 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. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı MB və ya digər dövlət qurumlarının sorğuları 7 (yeddi) iş günü ərzində araşdırılmalı və aidiyyəti üzrə cavab göndərilməlidir. MB müraciətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılmasını tələb etdikdə sorğuda göstərilmiş müddətdə cavabın göndərilməsi təmin edilməlidir. MB tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa, müraciətlərə baxılması və cavablandırılması ən gec 15 iş günü, əlavə araşdırma tələb etdiyi halda ən gec 30 iş günü ərzində həyata keçirilməlidir.
- MB 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 bölmə, aidiyyəti struktur bölmə və (və ya) filial/şöbə məsuliyyət daşıyır.
- 3.11. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə Banka təkrar müraciət etdikdə müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması ayrıca struktur bölmənin rəhbərinin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilir və müraciət bu Qaydaların 3.10-cu bəndində göstərilmiş müddətlər ərzində ayrıca struktur bölmə rəhbəri tərəfindən cavablandırılır. Bu müddətlərin axımı müraciətin Banka daxil olduğu gündən başlanır.
- 3.12. Əgər məlumatın verilməsi barədə müraciətə bu Qaydaların 3.10-cu bəndində göstərilmiş müddətlərdə baxılması nəticəsində lazım olan məlumat öz əhəmiyyətini itirə bilirsə, həmin



- müraciət dərhal, bu mümkün olmadıqda, müraciətin daxil olduğu andan 24 saat keçəndək baxılmalıdır.
- 3.13. Müraciətdə göstərilən məsələyə baxıldıqda və bu barədə vətəndaşa (kollektiv müraciətlərdə - müraciət edən şəxslərdən birinə) əsaslandırılmış cavab verildikdə müraciət baxılmış hesab olunur. Müraciətə dövlət dilində cavab verilir.
  - 3.14. Elektron müraciətə baxan Bank tərəfindən müraciət edənin göstərdiyi elektron ünvan vasitəsilə elektron qaydada və ya müraciət edənin xahişi ilə poçt ünvanı vasitəsilə yazılı cavab verməklə baxılır. Elektron müraciətdə müraciət edənin elektron ünvanı göstərilmədikdə müraciətə poçt vasitəsilə yazılı cavab verilir.
  - 3.15. Şikayət öz həllini tapmadıqda şikayətçiyə:
    - 3.15.1. yekun təklif verilir;
    - 3.15.2. bu təklifin qəbul edilib edilmədiyini bildirmək üçün şikayətçiyə 10 (on) iş günü müddət verilir.
  - 3.16. Müraciət aşağıdakı hallarda baxılmamış saxlanılır:
    - 3.16.1. müraciətdə göstərilən məsələ ilə əlaqədar məhkəmənin qanuni qüvvəyə minmiş qərarı olduqda;
    - 3.16.2. müraciətdə göstərilən məsələ ilə əlaqədar məhkəməyə müraciət olunmuşdursa;
    - 3.16.3. vətəndaşın təkrar müraciətlərinə bir il ərzində 3 dəfə mahiyyəti üzrə əsaslandırılmış cavab verildikdə və təkrar müraciətdə məsələnin həlli üçün yeni məlumatlar olmadıqda;
    - 3.16.4. istehlakçı müraciətinin baxılmasının dayandırılması barədə ərizə, elektron poçt və ya səs yazısının qeydə alındığı hallarda telefonla müraciət etdikdə;
    - 3.16.5. müraciətin aidiyyəti üzrə göndərilməsi mümkün olmadıqda və ya müraciətdə olan məlumatlar onun həlli və ya aidiyyəti üzrə göndərilməsi üçün kifayət etmədikdə;
  - 3.17. Bank bu Qaydaların 3.15-ci bəndində göstərilən hallarda müraciət edən şəxsə səbəblər göstərilməklə müraciətin (anonim müraciət istisna olmaqla) baxılmamış saxlanılması barədə 5 (beş) iş günündən gec olmayaraq, sifahi müraciətin baxılmamış saxlanılması üçün əsas olduqda isə dərhal məlumat verməlidir. Həmçinin bununla bağlı qeydlər də reyestrə aparılmalıdır. Müraciətin baxılmamış saxlanılmasına əsas verən hallar aradan qaldırıldıqda Bank ona baxılmanı təmin edir.
  - 3.18. Müraciətin baxılmamış saxlanılması, qismən təmin edilməsi və ya rədd edilməsi barədə qərar qəbul olunduqda, müraciət edənə cavab məktubunda həmin qərardan şikayət verməsi qaydası bu Qaydaların 3.18-ci bəndinə əsasən izah edilir.
  - 3.19. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə bölmə tərəfindən onlara növbəti daxili mərhələlər, onların hüquqları (yenidən müraciət və s.), o cümlədən MB (əlaqə məlumatları bildirilməli), məhkəməyə müraciət edə biləcəkləri barədə məlumat verilməlidir.
  - 3.20. 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.
  - 3.21. 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 15 iş günü ərzində istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməli olduğu istehlakçıya bildirilir.
- 3.22. 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.
  - 3.23. Müştərinin müraciəti ona aid olan bank sirri təşkil edən məlumatların Bankımızın əməkdaşları tərəfindən üçüncü şəxslərə ötürülməsi ilə bağlı olarsa bu barədə Daxili Nəzarət və Komplayns departamentinə məlumat verilməlidir.
  - 3.24. İstehlakçıların müraciətlərinin müəyyən olunmuş vaxt çərçivəsində cavablandırılmasına aidiyyəti üzrə filial/şöbə müdiri və ya struktur bölmə rəhbəri birbaşa məsuliyyət daşıyır.
  - 3.25. Müraciətə vaxtında baxılmamasına görə məsul əməkdaşlar barəsində bankın daxili qaydalarına əsasən intizam tədbirləri görülür.
  - 3.26. Araşdırma nəticəsində müraciətin Banka deyil, digər təşkilata aid olduğu müəyyən edilərsə, istehlakçıya bu barədə ətraflı məlumat verilir.
  - 3.27. İstehlakçının müraciəti zamanı onun müraciətinin əsassız olduğu müəyyən olunarsa, istehlakçıya şikayət olunan hadisə ilə bağlı aydın izahat verilir.
  - 3.28. 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 Bölmə tərəfindən hazırlanmalı və istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu halda müraciətin mahiyyətindən asılı olaraq qaydalar, yaxud onun qısa icmalı onlara təqdim olunmalıdır.
  - 3.29. Bankda müraciətlərə baxılması zaman vətəndaşların aşağıdakı hüquqları vardır:
    - 3.27.1. müraciətin tam və hərtərəfli araşdırılması üçün əlavə sənəd və materiallar təqdim etmək və ya bu sənədlərin əldə edilməsini (o cümlədən elektron formada) Bankdan xahiş etmək;
    - 3.27.2. müraciətə baxılmasının dayandırılması barədə ərizə ilə müraciət etmək;
    - 3.27.3. təkrar yazılı müraciətə ilkin müraciətə baxılmasının nəticəsi barədə sənədləri əlavə etmək;
    - 3.27.4. ictimai informasiya və fərdi məlumatların əldə edilməsi məqsədi ilə sorğu vermək;
    - 3.27.5. müraciətin baxılmasına dair sənədlərin və materialların digər şəxslərin hüquqlarına və qanuni mənafeələrinə toxunmaması və ya qanunla bank sirri təşkil edən məlumatlara və ya qanunla qorunan digər məlumatlara aid edilməməsi şərti ilə həmin sənəd və materiallarla tanış olmaq;
    - 3.27.6. müraciətin qeydiyyat nömrəsi və daxilolma tarixi barədə, müraciət aidiyyəti üzrə göndərildikdə həmin məktubun qeydiyyat nömrəsi və göndərilmə tarixi barədə məlumat almaq;
    - 3.27.7. müraciətə baxılması barədə yazılı cavab və ya müraciətin aidiyyəti üzrə göndərilməsinə dair məlumat almaq;
    - 3.27.8. müraciət barəsində qəbul edilmiş qərarla razılaşmadıqda həmin qərardan inzibati və (və ya) məhkəmə qaydasında şikayət vermək;



3.28.9. müraciətin məzmununda vətəndaşın ailə və şəxsi həyatına aid sirr olan, habelə peşə və ya kommersiya sirri, bank sirri olan sənədlərin və ya məlumatların məxfiliyinin təmin olunmasını tələb etmək.

#### **4. Müraciətlərə dair hesabatlılıq sistemi**

- 4.1. Qeydə alınmış müraciətlər İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə 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 İdarə heyətinin üzvü/Satış və Marketing üzrə Baş direktorun muavininə, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə İdarə Heyəti və Müşahidə Şurasına təqdim edilməlidir.

#### **5. Vətəndaşların qəbul edilməsi qaydası**

- 5.1. Bank müraciət edən şəxsləri Bankın iş günləri və iş saatlarına uyğun olaraq qəbul edilməsini təmin etməlidir.
- 5.2. Vətəndaşın müraciəti ilə əlaqədar təxirəsalınmaz tədbirlərin görülməsi tələb edildikdə Bank onları dərhal qəbul etməlidir.
- 5.3. Qəbula gəlmiş vətəndaş şəxsiyyəti təsdiq edən sənəd təqdim etməlidir.
- 5.4. Müraciət edən şəxsin yazılı müraciəti bu Qaydalarda nəzərdə tutulan şəkildə qeydiyyatata alınır və ona baxılır.
- 5.5. Şifahi müraciət olduqda isə, müraciətdəki məsələlərin həlli əlavə araşdırma aparılmasını tələb etmədikdə müraciət edən şəxsin razılığı ilə müraciət qəbul zamanı şifahi qaydada cavablandırılır. Qəbul zamanı vətəndaşın müraciətini şifahi qaydada cavablandırmaq mümkün olmadıqda müraciət yazılı şəkildə təqdim olunur. Belə müraciətin qəbulu zamanı bu Qaydaların tələbləri nəzərə alınmalıdır.

- 5.6. Müraciət edən şəxsin qəbulu zamanı onun müraciətində qaldırılan məsələnin digər qurumların səlahiyyətlərinə aid olduğu aşkar olunarsa, müraciət edən şəxsə aiddiyəti üzrə müraciət etmə qaydası izah olunur.
- 5.7. Bankın müraciət edən şəxslərlə səyyar və videoqəbullar, o cümlədən onlayn konfranslar keçirmək hüququ vardır. Bu cür qəbul zamanı təqdim edilən müraciətlərin qəbul edilməsi, qeydiyyatı və ona baxılması qaydası bu Qaydaların tələblərinə əsasən aparılır.

## **6. Yekun müddəalar**

Bu Qaydalar Müşahidə Şurasında təsdiq olunduğu tarixdən etibarən qüvvəyə minir.

## **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, **rəhbər və ya səlahiyyətli nümayəndəsinin adı, soyadı, atasının 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
- Saxlan xidməti ilə bağlı
- Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı
- Komisyon 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 MB-yə 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

No	Tədbirin adı	İcra müddəti	Məsul şəxslər
<b>MB və digər dövlət qurumlarından daxil olmuş sorğular üzrə</b>			
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 veriləcəyinin bildirilməsi və aidiyyəti struktur bölmələrə ötürülməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaşlar ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə
3	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Daxil olmuş müraciətlə bağlı araşdırmanın nəticələri və görülmüş tədbirlər barədə MB və digər müvafiq dövlət orqanına və müştəriyə məlumatın verilməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə
<b>Sosial şəbəkələr, internet səhifəsi və ya elektron ünvan vasitəsilə daxil olan müraciətlər üzrə</b>			
1	Daxil olmuş müraciətin sahibi ilə əlaqənin yaradılması, müraciətin məzmununun araşdırılması və müraciət edən	2 iş günü	Çağrı Mərkəzi



	şəxsə müraciətin müəyyən edilmiş müddət ərzində baxılıb yazılı və ya şifahi məlumatın veriləcəyinin bildirilməsi və müraciətin İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölməsinə yönləndirilməsi (tələb olunan ərizənin doldurulması və <a href="mailto:shikayet@yapikredi.com.az">shikayet@yapikredi.com.az</a> ünvanına göndərilməsi)		
2	Müraciətin bankın aidiyyatı struktur bölmə əməkdaşına göndərilməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
3	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölmə əməkdaşı ilə müzakirə edilməsi və səbəblərinin araşdırılması	5 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
4	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
5	Daxil olmuş müraciətlərin daxil olduğu elektron daşıyıcılar vasitəsilə cavablandırılması	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
6	<a href="mailto:shikayet@yapikredi.com.az">shikayet@yapikredi.com.az</a> ünvanına daxil olan müraciətlərə baxılması və aidiyyatı struktur bölməyə göndərilməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyatı struktur bölməsi
<b>Müştərilər tərəfindən birbaşa Baş Ofis/filiallara/şöbələrə yazılı, şifahi və telefonla daxil olan müraciətlər üzrə</b>			

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 Bölməyə yönləndirilməsi (tələb olunan ərizənin doldurulması və <a href="mailto:shikayet@yapikredi.com.az">shikayet@yapikredi.com.az</a> ünvanına göndərilməsi)	2 iş günü	Baş Ofis/Filiallar/Şöbələr/Çağrı Mərkəzi
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölmə əməkdaşına göndərilməsi	1 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
3	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölmə əməkdaşı ilə müzakirə edilməsi və səbəblərinin araşdırılması	5 iş günü	İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
5	Daxil olmuş müraciətlərin daxil olduğu elektron daşıyıcılar vasitəsilə cavablandırılması	1 iş günü	İdarə Heyəti İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi üzrə Bölmə Bankın aidiyyəti struktur bölməsi