



“T ə s d i q e d i l m i ş d i r”

“DəmirBank” Açıq Səhmdar
Cəmiyyətinin Müşahidə Şurası tərəfindən
/ Protokol N _____ “_” ____ 20__ -cü il /
Müşahidə Şurasının Sədri

R.Ə.Hacıyev

**“DəmirBank” ASC-də
istehlakçıların müraciətlərinə baxılmasına dair
Qaydalar**

BAKI – 2014

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Bu Qayda Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi, “İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi haqqında”, “Banklar haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunları, digər qanunlar və normativ xarakterli aktlar, Azərbaycan Mərkəzi Bankının “Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının 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 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. İstehlakçılarının müraciətlərinə baxarkən etik davranış qaydaları rəhbər tutulmalıdır.
- 1.5. İstehlakçılarının 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.
- 1.6. İstehlak müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üzrə Keyfiyyət nəzarət şöbəsinin işinə Müşahidə Şurasının üzvü olan Məsul Şəxs birbaşa nəzarət edir.

2. İstehlakçılarının müraciətlərinin qəbulu

- 2.1. İstehlakçılarının müraciətləri Banka müxtəlif vasitələrlə daxil olur:
- İstehlakçılarının 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. İstehlakçılarının 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:** “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 struktur bölmənin əlaqə məlumatları göstərməlidir.
- 2.4.2. **İnternet ünvanında:** müraciətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət kanalları, müraciətlərə baxılması üzrə qaydalar o cümlədən, şikayətlərə baxılması ilə məşğul olan Keyfiyyət Nəzarət şöbəsinin əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunmalıdır.
- 2.4.3. **“Call Center” vasitəsilə:** müraciətlərə baxılması ilə məşğul olan Keyfiyyət Nəzarət 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 Keyfiyyət Nəzarət şöbəsinin əlaqə məlumatları qeyd olunmalıdır.
- 2.5. İstehlakçılarının müraciətlərinin qəbul edilməsi, eyni zamanda istehlakçılarının 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. İstehlakçılarının müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması prosesi

- 3.1. İstehlakçılarının 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 Qaydaların 3.7.-ci bəndində nəzərdə tutulan Reyestrdə qeydiyyatla alınması üçün Keyfiyyət

- nəzarət şöbəsinə yönəldilir. Sorğunun məzmunundan asılı olaraq Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi tərəfindən icraçı struktur bölmələr müəyyən olunur, müraciət icra üçün təqdim edilir və icrasına nəzarət olunur.
- 3.2. Telefonla daxil olan müraciətlər bankın 149 məlumat mərkəzi vasitəsilə daxil olur. Call Center şöbəsinin əməkdaşı müraciəti qəbul edir və müraciəti istehlakçının adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu barədə məlumatlar olmaqla elektron formada formalaşdırır və Keyfiyyətə nəzarət şöbəsinə göndərir.
 - 3.3. Bankın web səhifəsindən daxil olan müraciətlər iki mənbədən daxil olur: info@demirbank.az və elektron şikayət qutusu. Info@demirbank.az eletron ünvanına daxil olan müraciətlər Call Center şöbəsinə daxil olur və Call Center əməkdaşları tərəfindən birbaşa Keyfiyyətə nəzarət şöbəsinə yönəldilir. Elektron şikayət qutusuna göndərilən email-lər isə birbaşa Keyfiyyətə nəzarət şöbəsinə daxil olur.
 - 3.4. Filiillərə/şöbələrə daxil olan şikayətlər filial/şöbə müdiri və ya filialın/şöbənin müvafiq əməkdaşı tərəfindən qəbul edilir və Keyfiyyətə nəzarət şöbəsinə göndərilir.
 - 3.5. Sosial şəbəkələrdən daxil olan şikayətlər isə Marketing departamentinin Reklam və PR şöbəsi tərəfindən qəbul edilir və Keyfiyyətə nəzarət şöbəsinə yönəldilir.
 - 3.6. Bu Qaydaların 3.1.-3.5. bəndlərində qeyd edilən qaydada Banka daxil olan müraciətlər 1 (bir) iş günü müddətində Keyfiyyətə nəzarət şöbəsinə yönəldilir. Daxil olmuş bütün müraciətlər (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) mərkəzləşmiş qaydada Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi tərəfindən qeydiyyatla alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir. Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi tərəfindən müraciət baxılmaq və icra üçün aidiyyəti struktur bölməyə təqdim edilir, icaraya nəzarət olunur və müştərinin cavablandırılması təşkil edilir.
 - 3.7. Qeydə alınmış müraciətlərin Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi tərəfindən bir iş günü ərzində *“Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”ya (Əlavə 1)* uyğun reyestri aparılır. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətinə saxlanılır.
 - 3.8. Reyestrədə 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 səhifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 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	Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaşlar ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	1 iş günü	Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
3	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin, o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti rəhbərliyi Keyfiyyətə nəzarət 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, Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi
Sosial şəbəkələr, internet sahifə 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 Keyfiyyətə nəzarət şöbəsinə yönləndirilməsi	1 iş günü	Call Center şöbəsi
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaş ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	3 iş günü	Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
3	Araşdırmaların yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin, o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti rəhbərliyi Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
4	Daxil olmuş müraciətlərin daxil olduğu elektron daşıyıcılar vasitəsilə cavablandırılması	1 iş günü	İdarə Heyəti üzvü Keyfiyyətə nəzarət şöbəsi Call Center şöbəsi

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 Keyfiyyət nəzarət şöbəsinə yönləndirilməsi	1 iş günü	Filiallar/şöbələr, Bankın digər struktur bölmələri və Call Center şöbəsi
2	Müraciətin bankın aidiyyəti struktur bölməsi və müraciətin aid olduğu əməkdaş ilə müzakirə edilməsi və səbəblərin araşdırılması	3 iş günü	Keyfiyyət nəzarət şöbəsi və Bankın aidiyyəti struktur bölməsi
3	Araşdırılmış müraciətin yekunu əsasında müvafiq tədbirlərin, o cümlədən inzibati tədbirlərin görülməsi	1 iş günü	İdarə Heyəti rəhbərliyi Keyfiyyət nəzarət 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 Keyfiyyət nəzarət şöbəsi
Əhəmiyyətlik dərəcəsindən asılı olaraq istisna hal kimi şikayət tipli müraciətlərin baxılması və cavablandırılması müddətləri			
1	Göstərilən xidmətlərin keyfiyyəti ilə bağlı	2 iş günü	Keyfiyyət nəzarət şöbəsi, Bankın aidiyyəti struktur bölməsi və filialı/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 6 iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edirsə, müraciətlərin cavablandırılması 20 iş gününədək uzadıla bilər. Müraciətin əlavə araşdırma tələb etməsi Keyfiyyət nəzarət 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 6 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 Keyfiyyət nəzarət 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 Qaydaların 3.11-ci bəndində göstərilmiş müddətlər ərzində *Məsul şəxs* tərəfindən cavablandırılır.
- 3.15. İstehlakçılar müraciətlərilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda Keyfiyyət nəzarət 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 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. İstehlakçıların 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 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 Keyfiyyət nəzarət 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 Keyfiyyət nəzarət 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 Qaydaların 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 Qaydaların təsdiq edilməsi ilə İdarə Heyəti tərəfindən 03.10.2013-cü il tarixdə (Protokol 136) təsdiq edilmiş "DəmirBank" ASC-də müştəri müraciətlərinin qəbuluna dair Reqlament qüvvədən düşmüş hesab edilir.
- 5.2. Bu Qaydalar təsdiq edildiyi tarixdən 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**
- 2. Müraciətçi barədə məlumatlar**
- 3. Məhsul və xidmət barədə məlumatlar**
- 4. Müraciətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar**
- 5. Nəticə barədə məlumatlar**

1. Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar:

Müraciətin növü (şikayət, ərizə, təklif , sorğu)

Qəbul olunma tarixi

Müraciətin qeydiyyat nömrəsi

Təqdimmə 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)

Yerləşmə*

Yaş*

Cins*

**Bu məlumatlar hər hansı bir sosial qrupun kifayət qədər təmsil olunub-olunmamasını müəyyən etmək üçün qeydə alınmalı və əhalinin ümumi təbəqələşməsinə nəzərən müqayisə edilməlidir. Belə olan halda Bank şikayət haqqında məlumatlılığı artırmaq məqsədilə bu qruplara hədəflənən dəstək siyasəti ilə həyata keçirə bilər.*

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 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
Saxlanma xidməti ilə bağlı
Xidmətlərin təmin edilməsindən imtina ilə bağlı
Komisyon haqları
Digər məzmunlu

5. Nəticə:

Nəticələrin statistikasında Bank tərəfindən həyata keçirilən tədbirlər və müraciətə baxılmasının nəticəsi barədə məlumatlar öz əksinin 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