

“Expressbank” Açıq Səhmdar Cəmiyyətində Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair daxili qaydalardan çıxarış

1. Ümumi müddəalar

1.1. “Expressbank” ASC-də Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Daxili Qaydalar” Müşahidə Şurasının 08 aprel 2021-ci il tarixli qərarı ilə (Protokol № 23/21) təsdiq edilmiş daxili qaydaların əlavə və dəyişikliklərlə olan yeni redaksiyasıdır.

1.2. “Expressbank” ASC-də Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Daxili Qaydalar” (bundan sonra mətndə “Qaydalar” adlandırılacaq) **“Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydası haqqında”** Azərbaycan Respublikasının Qanununa, Mərkəzi Bank tərəfindən təsdiq edilmiş **“Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyə”** uyğun hazırlanmış və “Expressbank” ASC-də (bundan sonra mətndə “Bank” adlandırılacaq) Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair bankdaxili prosedurları tənzimləyir.

3. Müraciətlərin qəbulu və ilkin emalı

3.1. Daxil olmuş bütün müraciətlər İstehlakçıların Hüquqlarının Müdafiəsi Şöbəsinə (bundan sonra İHMSŞ adlandırılacaq). İHMSŞ tərəfindən (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) qeydiyyatla alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi ESD vasitəsilə avtomatik verilir.

3.2. İstehlakçılar aşağıdakı müraciət kanalları vasitəsilə banka olan müraciətlərini təqdim edir, müraciətləri qəbul edən işçilər isə məlumatları ilkin emal üçün ESD-nin müvafiq menyusunda yerləşdirir:

3.2.1. Bankın rəsmi internet sahifəsi – www.expressbank.az;

3.2.2. Expresspay layihəsinin inkişafı şöbəsinin rəsmi internet sahifəsi – www.expresspay.az

3.2.3. Hazırda mövcud olan, gələcəkdə yaradılması nəzərdə tutulan mobil tətbiqetmələr (application)

3.2.4. Bankın sosial şəbəkələrdə rəsmi sahifələri (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, LinkedIn və s.);

3.2.5. Bankın rəsmi elektron poçt ünvanı – info@expressbank.az ;

3.2.6. Məlumat Mərkəzi (Call Center) – 132;

3.2.7. MXD/filiallara daxil olan digər yazılı və şifahi müraciətlər;

3.2.8. Ehtiyac yarandığı təqdirdə müştərilərin İHMSŞ əməkdaşları ilə şəxsi görüşləri təşkil olunur.

3.2.9. Əməkdaşların korporativ elektron poçt ünvanına gələn müraciətlər.

3.3. Məlumatlar ESD-yə yerləşdirildikdə aşağıdakı qeydlər nəzərə alınmalı və müvafiq olaraq sistemdə doldurulmalıdır:

3.3.1. Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar;

3.3.2. Müraciətçi barədə məlumatlar;

3.3.3. Məhsul və xidmət barədə məlumatlar;

3.3.4. Müraciətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar;

3.3.5. Görülmüş tədbirlər barədə məlumatlar

3.3.6. Nəticə barədə məlumat (müraciətə baxıldıqdan sonra).

3.4. Qeydə alınmış müraciətlərin İHMŞ tərəfindən bir iş günü ərzində "Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma" ya (Əlavə N^o 1) uyğun reyestri aparılmalı və ESD-yə yüklənməlidir. Xüsusi standart forma istehlakçıların müraciətlərinin əsasları və xarakterinin daha anlaşılıqlı olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət edir. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 (beş) il müddətində saxlanılır.

3.5. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdirinə ESD vasitəsilə göndərilir.

3.6. Müraciətin növündən asılı olaraq icra üçün son müddət əlavə edilir.

3.7. Şikayəti birbaşa qəbul edən struktur həmin şikayət barədə İHMŞ-ya 1 (bir) iş günü ərzində e-poçt vasitəsilə məlumat ötürməlidir.

3.8. İHMŞ müraciəti qəbul edir və onunla işə başlayır.

3.9. İstehlakçıya müraciətin qəbul edilməsi barədə məlumat verilir və onunla əlaqə saxlanılacağı bildirilir.

4. Müraciətlərə baxılma rəqlamenti

4.1. İHMŞ tərəfindən istehlakçıların müraciətləri qısa müddətdə, ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətlərinə yazılı cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmamalıdır.

4.2. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edərsə, müraciətlərin cavablandırılması 30 (otuz) iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunur. Araşdırma zamanı əlavə sənədlərin təqdim olunması tələb olunursa, bununla bağlı istehlakçıya məlumat verilir, sənədlərin təqdim olunması üçün son tarixlər göstərilir.

4.3. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı nəzarətedici orqanların sorğuları 7 (yeddi) iş günü və ya tələb olunarsa, daha qısa müddət ərzində araşdırılmalı və araşdırmaların nəticələri barədə müvafiq nəzarətedici orqana cavab göndərilməlidir. Mərkəzi Bank tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa, müraciətlərə baxılması və cavablandırılması bu qaydaların 4.1-ci bəndində göstərilmiş müddətlər ərzində həyata keçirilir.

4.4. 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 4.1 və 4.2-ci bəndlərində göstərilmiş müddətlər ərzində Məsul şəxs tərəfindən cavablandırılır.

4.5. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı kredit təşkilatının cavabı ilə razılaşmadıqda onların hüquqları (yenidən müraciət və s.), o cümlədən Mərkəzi Banka (əlaqə məlumatları bildirilməli), məhkəməyə müraciət edə biləcəkləri barədə məlumatlandırılır.

4.6. 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 istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün 15 (on beş) iş günü müddəti müəyyən olunur və bu barədə istehlakçıya məlumat verilir.

4.7. 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.

4.8. İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinə daxil olan şikayətlər araşdırma bitdikdən sonra nəticə aşağıda qeyd olunmuş formada qruplaşdırılır.

- İstehlakçıya izahat verilmişdir
- İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir (kompensasiya verilmədən);
- İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir (kompensasiya tələb edilmiş lakin ödənilməməsi razılaşdırılmışdır)
- İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir (kompensasiya ödənilmişdir)
- İstehlakçının şikayəti təmin edilməmişdir
- Məsələnin həlli maliyyə institunun səlahiyyətləri çərçivəsində olmadığından digər quruma (qurumun adı qeyd olunmaqla) yönləndirilmişdir.

4.9. Müraciətlərin qeydə alınması İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən 1 (bir) iş günü ərzində ESD-də aparılmalıdır. ESD-də Xüsusi menyü istehlakçıların müraciətlərinin əsasları və xarakterinin daha anlaşılıqlı olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət edir. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 (beş) il müddətində saxlanılır.

4.10. ESD-də olan məlumatlar daxil olduğu dövrə (hər il rüblük 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, rüblük əsasda bankın internet səhifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 (üç) il müddətində həmin bölmədə saxlanılır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanır.