

**"Expressbank" Açıq Səhmdar Cəmiyyətində "Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair daxili qaydalar"ından çıxarış**

## **1. Ümumi müddəalar**

1.1. "Expressbank" ASC-də Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Daxili Qaydalar" Müşahidə Şurasının 06 oktyabr 2015-ci il tarixli qərarı ilə (Protokol №92/15) 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 Bölməsinə (bundan sonra "İHMB" adlandırılacaq) təqdim olunur. İHMB tərəfindən (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) qeydiyyatla alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi Elektron Sənəd Dövriyyəsi (bundan sonra "ESD" adlandırılacaq) vasitəsilə avtomatik verilir.

3.2. İstehlakçılar aşağıdakı formalardan istifadə edilməklə (müraciət kanalları ilə) 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](http://www.expressbank.az);

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

3.2.3. Bankın rəsmi elektron poçt ünvanı – [info@expressbank.az](mailto:info@expressbank.az) ;

3.2.4. Məlumat Mərkəzi (Call Center) – 132;

3.2.5. MXD/filiallara daxil olan digər yazılı müraciətlər;

3.2.6. Ehtiyac yarandığı təqdirdə müştərilərin İHMB-nin əməkdaşları ilə şəxsi görüşləri təşkil olunur.

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. Nəticə barədə məlumatlar (məsələyə baxıldıqdan sonra).

3.4. Qeydə alınmış müraciətlərin struktur bölmə tərəfindən bir iş günü ərzində "Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma" ya (Əlavə № 1) uyğun reyestri aparılmalı və ESD-yə yüklənməlidir. Xüsusi standart forma istehlakçıların müraciətlərinin əsasları və xarakterinin daha anlaşıqlı olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət edir. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətində saxlanılır. Əgər müraciətlər İHMB əməkdaşlarının korporativ elektron poçt ünvanına göndərilibsə, bu məktublar da həmçinin ESD-yə əlavə olunmalıdır.

#### **4. Müraciətlərə baxılma rəqlamenti**

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

4.1.1. İstehlakçılardan və müvafiq qurumlardan daxil olan yazılı müraciətlər cavablandırılan zaman Bankın iş üzrə müvafiq bölmə, şöbə, departamentlərinin rəyi alınmalı, rəy əsasında məktubun məzmunu tərtib olunaraq, razılaşdırma üçün ESD-yə əlavə olunmalı, məktubların razılaşdırılması ardıcılığı isə aşağıdakı kimi təyin edilməlidir:

- İHMB-nin müdiri və ya müdir vəzifəsini müvəqqəti icra edən işçi;
- Rəyi alınmış müvafiq şöbə, bölmə və filialın müdiri və ya müdir vəzifəsini müvəqqəti icra edən işçi;
- Rəyi alınmış müvafiq şöbə, bölmənin təbə olduğu departament olduğu halda müvafiq departamentin direktoru və ya direktor vəzifəsini müvəqqəti icra edən işçi;
- İdarə Heyətinin üzvü.

4.2. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edirsə, 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 olunarsa, bununla bağlı istehlakçıya məlumat verilir, sənədlərin təqdim olunması üçün son tarixlər göstərilir.

4.3. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı nəzarətedici orqanların sorğuları 5 (beş) iş günü və ya tələb olunarsa, daha qısa müddət ərzində araşdırılmalı və araşdırmaların nəticələri barədə müvafiq nəzarətedici orqana cavab göndərilməlidir. Mərkəzi Bank və Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatası tərəfindən istehlakçıların məlumatlandırılması tələb olunarsa, müraciətlərə baxılması və cavablandırılması bu qaydaların 4.1 və 4.2-ci bəndlərində 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 Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasına və ya 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.