Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin

Müşahidə Şurası tərəfindən

TƏSDİQ EDİLİB

25.09.2019-cu il tarixli, 14 saylı Protokol

Müşahidə Şurasının Sədri

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ D.А. Bortnikov**

**BANK VTB (AZƏRBAYCAN) ASC-nin**

**MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ İLƏ İŞ**

**QAYDALARI**

**Bakı – 2019**

**MÜNDƏRİCAT**

1. ümumi müddəalar 3

2. Müştərilərin müraciətlərinin qəbulu kanalları 8

# 3. Müraciətlərin qəbulu və qeydiyyata alınması 9

4. Müştərilərin müraciətlərinə baxılma prosesində iştirak edən bölmələrin siyahısı və onlar arasında vəzifələrin bölgüsü 16

5. Müraciətlərə baxılmanın prinsipləri 20

6. Müştərinin müraciətinə cavabın hazırlanması 23

7. Müraciətlərə baxılmanın nəticələri barədə müştərilərin məlumatlandırılması 25

8. Müştərilərin müraciətlərinə baxılma müddətləri 27

9. Müştərilərin şikayətləri üzrə qərarların qəbulu 28

10. Müştərilərin şikayətləri üzrə qərarların icrası 29

11. Əsassız müraciətlərlə bağlı işin aparılması 30

12. Müştərilərin müraciətləri üzrə analitik iş 31

13. Sistem xarakterli problemlərlə iş 33

14. Yekun müddəalar 34

əlavə 1 35

əlavə 2 36

əlavə 3 38

əlavə 4 40

əlavə 5 41

əlavə 6 42

əlavə 7 42

əlavə 8 42

əlavə 9 43

əlavə 10 45

# ÜMUMİ MÜDDƏALAR

* 1. Bank VTB (Azərbaycan) ASC-də Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları (Qaydalar) Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin (Bank) daxili normativ sənədi olub, müştərilərin müraciətlərinə baxılarkən struktur bölmələr arasında qarşılıqlı əlaqə və qərarların qəbulu, habelə onlara cavabların verilməsi qaydasını müəyyən edir.
  2. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikasının (AR) qanunvericiliyinə, “Cinayət yolu ilə əldə edilmiş pul vəsaitlərinin və ya digər əmlakın leqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə haqqında” AR Qanununa, ABŞ Xarici Hesablara Vergi Tutma Aktının (FATCA) həyata keçirilməsinə dair Hökumətlərarası Sazişə, Ümumi Hesabat Standartı (CRS), Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının (AR MB) və AR Maliyyə Bazarlarına Nəzarət Palatasının (AR MBNP) qüvvədə olan normativ aktlarına, Bankın Nizamnaməsinə və Bankın digər daxili sənədlərinə, habelə beynəlxalq bank təcrübəsinə uyğun olaraq hazırlanmışdır.
  3. Müştərilərin müraciətləri AR MB tərəfindən verilmiş lisenziya əsasında Banka verilmiş səlahiyyətlərə uyğun olaraq müştərilərə xidmət göstərən Bankın struktur bölmələrinin bütün fəaliyyət sahələrini əhatə edə bilər.
  4. Bankın əməkdaşları bu Qaydalarla müəyyən edilmiş hərəkətlərin icra qaydasının yerinə yetirilməməsi və ya düzgün yerinə yetirməməsinə görə şəxsi məsuliyyət daşıyırlar.
  5. Bu Qaydalarda əksini tapmayan münasibətlər yaranarsa, Müştərilərin müraciətlərinə baxılması prosesinə iştirak edən Bank əməkdaşları AR-nın qüvvədə olan qanunvericiliyini və Bankın daxili sənədlərini rəhbər tutmalıdırlar.
  6. Bu Qaylaların hədəfləri:
     1. Müştərilərin Müraciətlərinin onlarla dəstəklənən bütün kommunikasiya kanalları vasitəsilə qəbulunun təşkili, Bankın filialları və/və ya struktur bölmələri ilə birlikdə şikayətlərin sonrakı həllinin və rəylərin uçotunun təmin edilməsi;
     2. Müştərilərin Banka ünvanlanmış müraciətlərinin qəbulu prosedurunun tənzimlənməsi;
     3. Müştərilərin Müraciətlərinin təsnifləşdirilməsi və baxılması prosedurunun tənzimlənməsi;
     4. Müştərilərin Müraciətlərinə Bankın əməkdaşları tərəfindən baxılması prosesində Müştərilərlə əlaqə qaydasının, şikayətlərin həllinə yönəlmiş tədbirlərin hazırlanması və həyata keçirilməsi qaydasının tənzimlənməsi;
     5. Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu və baxılması prosesində Bankın struktur bölmələri arasında qarşılıqlı fəaliyyət qaydasının tənzimlənməsi;
     6. Müştərilərin Müraciətləri üzrə müntəzəm hesabatlığın aparılması və hesabatların Bank Rəhbərliyinə baxılması üçün təqdim edilməsi qaydasının tənzimlənməsi;
  7. Bu Qaydaların bəndləri üzrə icra müddətləri nəzərdə tutulmayan hərəkətlər təxirə salınmadan icraya yönəldilməlidir.
  8. Bankın struktur bölmələri öz səlahiyyətləri çərçivəsində Bankın Müştərilərinin Müraciətlərinə baxılma müddətini qısaltmağa çalışmalıdırlar.
  9. Müştərilərin Müraciətlərinə baxılarkən AR MB, AR MBNP-nin sənədlərinin və bu Qaydaların tələblərinin Bank əməkdaşlarının bələd olmaması, onlar tərəfindən hər hansı pozuntuya yol verildiyi halda onları məsuliyyətdən azad etmir.
  10. Filialların formatları və ya adları dəyişdirildikdə, bu Qaydalarla tənzimlənən hərəkətlər dəyişmir. Bankın normativ sənədlərinə dəyişikliklər edildikdə, bu Qaydalar yeni qəbul edilmiş sənədlərə zidd olmayan həddə tətbiq edilir.
  11. Hazırki Qaydaların məqsədləri üçün aşağıdakı terminlər və anlayışlardan istifadə olunur:
  12. АBS – Avtomatlaşdırılmış bank sistemi SFT IBSO;

1. Zal inzibatçısı – vəzifələri Müştərinin ehtiyaclarının ilkin müəyyənləşdirilməsi, müvafiq əməkdaş ilə koordinasiya edilməsi, anketlərin, tapşırıq blanklarının və digər sənədlərin doldurulması məsələləri üzrə Müştərilərə məsləhətlərin verilməsindən ibarət olan Bank əməkdaşıdır;
2. Bankomat (ATM) – ödəniş kartı vasitəsi ilə nağd vəsaitin əldə olunması üçün, həmçinin digər bank xidmətlərindən istifadə üçün nəzərdə tutulmuş proqram-texniki kompleksidir;
3. BO – Bankın Baş ofisi;
4. ƏDD – ƏD-nin direktoru;
5. KBİD – Bankın Korporativ biznesin inkişafı departamenti;
6. PBİD – Bankın Pərakəndə biznesin inkişafı departamenti;
7. Disput tsikli – ödəniş kartı üzrə Mübahisəli tranzaksiyanın tənzimlənməsi üçün Bank tərəfindən həyata keçirilən və beynəlxalq ödəniş sistemlərinin Qaydaları çərçivəsində icra edilən tədbirlər kompleksidir;
8. Şikayət – Bankın müqavilə öhdəlikləri və/və ya AR Qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş pozulmuş hüquqlarının (o cümlədən iddia edilən pozuntularla bağlı) bərpası ilə bağlı Müştərinin müraciəti, habelə Müştərinin Bankın hər hansı maliyyə tələbini ehtiva etməyən fəaliyyətinin təşkilindən, göstərilən xidmətlərin keyfiyyətindən narazılığını ifadə edən müraciətidir;
9. Sorğu, Sual – Bankın müqavilə öhdəlikləri və/və ya AR Qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş hüquqlarının pozulması ilə bağlı olmayan hər hansı hərəkətin icra edilməsi tələbini özündə ehtiva edən Müştərilərinmüraciətidir;
10. AR Dövlət orqanlarının sorğuları – AR MB, AR MBNP və AR-nın digər dövlət orqanlarının Bankın Müştəriləri barədə sorğularıdır;
11. Ərizə – Müştərinin, onun hüquq və maraqlarının həyata keçirilməsinə yönəlmiş müraciətidır;
12. Sənədlərin elektron ötürülməsi sistemləri (İnternet Bank, Mobil Bank):
    * + 1. “Mobil Bank” (MB) – Müştəriyə mobil cihazdan istifadə etməklə İB sisteminə daxil olmaq və sistemdə nəzərdə tutulmuş bütün və ya ayrı-ayrı hərəkətləri icra etmək imkanı verir. MB xidməti yalnız İB-ə qoşulmuş müştərilərə təqdim olunur. MB xidmətindən istifadə etmək üçün MüştərilərinMB tətbiqini əldə olan elektron kommersiya alətləri vasitəsilə mobil cihazda quraşdıra bilər;
        2. “İnternet Bank” (İB) – real vaxt rejimində İnternet şəbəkəsi vasitəsilə daxil oluna bilən Bankın adi WEB saytı ilə iş zamanı hesabın idarə edilməsi və müxtəlif bank əməliyyatlarının həyata keçirilməsidir.
13. Müştərilərin müraciətlərinin qəbulu kanalı (“Kanal”) – Müştərilərin müraciətlərinin qəbulu üçün bu Qaydalarla müəyyən edilmiş rabitə kanalıdır. Hazırki Qaydalarda nəzərdə tutulmayan kanallar bu Qaydalar çərçivəsində onlara baxılması məqsədilə müraciətlərin qəbulu kanalları deyildir;
14. Müştəri – bank xidmətlərinin göstərilməsi üzrə əməliyyatın aparılması məqsədilə Banka müraciət etmiş fiziki və ya hüquqi şəxs, fərdi sahibkar (və ya etibarnamə əsasında fəaliyyət göstərən şəxs) (rezident/qeyri-rezident) və/və ya onunla bank əməliyyatının artıq icra edildiyi şəxsdir;
15. Kurator – İdarə Heyətinin üzvü / Bankın Departamentinin Direktoru;
16. DKŞ – PBİD-nin Distansion kanallar şöbəsi;
17. KEP – Bankın korporativ elektron poçtu;
18. BÖS – Beyəlxalq ödəniş sistemi (Visa International, Master Card);
19. Əsassız şikayət – Müştərinin, əsassızlığı araşdırma mərhələsində şikayət təhlil edilərkən müəyyən edilə bilən və/və ya məzmunundan Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmadığı aydın görünən müraciətidir;
20. SKNŞM – SKNŞ-in müdiri;
21. PİMMTM – PİMMT-nin müdiri;
22. ƏİR – Əİ-nin rəisi;
23. MŞ – Bankın Müşahidə Şurası;
24. TİR – Tİ-nin rəisi;
25. SŞİMXİR – SŞİMXİ rəisi;
26. MXMR / FD – MXM Rəisi / Filial Direktoru;
27. İzahat – yaranmış mübahisəli vəziyyətlə bağlı Bank əməkdaşının izahatlarını ehtiva edən sənəddir;
28. Müştərinin Müraciəti (Müraciət) – Banka daxil olan Şikayət, Sorğu, Sual, Ərizə, Təklifdir;
29. ƏD – Bankın Əməliyyat Departamenti;
30. SKNŞ – Bankın Servisin keyfiyyətinə nəzarət şöbəsi;
31. MKKŞ – ƏD-nin Metodologiya və korporativ kargüzarlıq şöbəsi;
32. GQMŞ – Bankın Risklər və monitorinq departamentinin Risklər idarəsinin Girovların qiymətləndirilməsi və monitorinqi şöbəsi;
33. PY/TMMvəKŞ – Bankın Pulların yuyulması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə və Komplayens şöbəsi;
34. SvəMXŞ – Satışlar və pərakəndə biznesin müştərilərinə xidmət şöbəsi / MXM-in Satışlar və orta və kiçik biznesin müştərilərinə xidmət şöbəsi / Satışlar və filialların müştərilərinə xidmət şöbəsi;
35. PİMMTŞ – Əİ-nin Pretenziya işi və müştəri məlumatlarının təhlili şöbəsi;
36. TSS – Bankın təşkilati-sərəncamverici sənədi;
37. RMXLŞ – Bankın Reklam, marketinq və xüsusi layihələr şöbəsi;
38. HÖƏMŞ – Əİ-nin Hesablaşma-ödəniş əməliyyatlarının müşayiəti şöbəsi;
39. Məsul şəxs – Bankın Müşahidə Şurasının PİMMTŞ-nin fəaliyyətinə nəzarətə məsul olan üzvüdür. Məsul şəxs müraciətlərə baxılma prosesinin təmin edilməsinə, bu Qaydaların icrasına bilavasitə cavabdehlik daşıyır. Məsul şəxs imza hüququna malik olmalıdır.
40. Əİ – ƏD-in Əməliyyat idarəsi;
41. Təklif – Müştərinin, onun hüquqları və ya qanuni maraqlarının pozulması ilə bağlı olmayan, lakin bütövlükdə Bankın və ya onun ayrı-ayrı strukturlarının təşkilini və fəaliyyətini təkmilləşdirməyə yönəlmiş müraciətdir;
42. Sistem xarakterli problem – müştərilərə xidmətlər/məhsullar, mövcud proseslər, tənzimləmə/tənzimləmənin olmaması, avtomatlaşdırmanın olmaması və ya İT sistemlərinin funksionallığında çatışmazlıqlar haqqında məlumatların çatdırılması ilə bağlı mübahisəli vəziyyətlərin yaranmasına və təkrarlanmasına (təkrarlanmasının potensial imkanı) səbəb olan amillərin məcmusudur.
43. ÖS – ödəniş sistemi (SWIFT, ХÖHKS, Transit, Teleks):
44. SWIFT – (Ümumdünya Banklararası Maliyyə Telekommunikasiyalar Birliyi) – məlumatların ötürülməsi və ödənişlərin həyata keçirilməsi üçün beynəlxalq banklararası sistemdir;
45. ХÖHKS – AR MB-nin proqram təminatı əsasında hazırlanmış və ölkə daxilində yalnız milli valyutada qarşılıqlı hesablaşmaların aparılması üçün istifadə olunan xırda və təcili olmayan ödənişlər üçün hesablaşma-klirinq sistemidir;
46. Teleks (Telex) – müasir rabitə kanallarına qoşulmuş xüsusi qurğulardan-teleqraf modemlərindən istifadə edərək teleqraf mesajları vasitəsilə məlumat ötürmə sistemidir;
47. Tranzit – VTB Qrupu daxilində yazışmalar üçün istifadə olunan məlumat ötürmə sistemidir;
48. Uçot reyestri – müştərilərin Müraciətlərinin uçotunun sistemləşdirilməsi üçün MQƏ tərəfindən icra olunan, müəyyən edilmiş forma üzrə qeydlərin sistemini ehtiva edən informasiya resursudur;
49. DAX – Bankın Daxili audit xidməti;
50. MKKŞƏ – MKKŞ əməkdaşı;
51. SKNŞƏ – SKNŞ əməkdaşı;
52. DKŞƏ – DKŞ əməkdaşı;
53. SvəMXŞƏ – MXM/Filialın SvəMXŞ əməkdaşı;
54. Mübahisəli tranzaksiya – maliyyə nəticələrinin kart hesabında əks olunmasından sonra kart sahibinin razı olmadığını ifadə etdiyi, Bankın ödəniş kartından istifadə etməklə kənar bankın cihazında aparılan əməliyyatdır (Not-On-Us);
55. PİMMTŞƏ – araşdırmanın aparılmasına və Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanmasına məsul olan PİMMTŞ əməkdaşı;
56. MQƏ - Cədvəl 1-ə uyğun olaraq müştərilərin müraciətlərinin qəbuluna cavabdeh olan Bank əməkdaşı;
57. TXM – ödəniş üçün ödəniş kartlarını qəbul edən ticarət-xidmət müəssisələri (mağazalar, mehmanxanalar, nəqliyyat agentlikləri, xidmət sahəsinin digər müəssisələri);
58. Tİ – Bankın Təhlükəsizlik idarəsi;
59. Səlahiyyətli əməkdaş (SƏ) – bu Təlimat çərçivəsində Müştərinin Müraciətinə Səlahiyyət matritsasi əsasında baxılması və cavabın hazırlanmasına cavabdeh olan Bank əməkdaşı (Cədvəl 2);
60. MXM – SŞİMXİ-nin Müştəri xidmətləri mərkəzi;
61. BSŞ – Bankın adından Müştərilərin müraciətlərinə cavabları imzalamaq səlahiyyətinə malik olan əməkdaş;
62. İTİ – Bankın İnformasiya texnologiyaları idarəsi;
63. KBPAİİ – KBİD-in Korporativ biznesin problemli aktivləri ilə iş idarəsi;
64. PBPAİİ – PBİD-in Pərakəndə biznesin problemli aktivləri ilə iş idarəsi;
65. OKBİİ – KBİD-in Orta və kiçik biznesin müştəriləri ilə iş idarəsi;
66. SŞİMXİ – PBİD-in Satışlar, şəbəkənin inkişafı və Müştəri xidmətləri idarəsi;
67. ÖKİ – Bankın ƏD-nin Ödəniş kartları idarəsi;
68. Filial – Bankın hüquqi şəxs olmayan, Bankdan kənarda yerləşən, öhdəliklərinə görə məsuliyyəti Bankın özü daşıyan, Banka icazə verilən bank fəaliyyətinin tam və ya bir hissəsini həyata keçirməyə qadir olan ayrıca bölməsidir;
69. Hİ – Bankın Hüquq idarəsi.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBULU KANALLARI

1. Müştərilərlə əks əlaqə sisteminin fəaliyyəti üçün şəraitin təmin edilməsi, Müraciətlərin Müştəriyə uyğun zamanda və rahat formada Banka istiqamətləndirmək imkanının yaradılması məqsədilə, Müştərilərin Müraciətlərinin Banka qəbulunun aşağıda qeyd olunan kanalları təşkil edilir və müşayiət olunur (Əlavə 1):
   * 1. Bankın bölməsinə şəxsən müraciət – Müştəri Bankın MXM/filialında yazılı Müraciət formasını doldurur (2, 3 saylı Əlavə).
        1. "Müştərinin Müraciəti" blankı (2 saylı Əlavə) ödəmə kartı üzrə və ya kart olmadan bankomatda və ya TXM-da aparılmış əməliyyata görə Müştərinin mübahisələndirdiyi hallar istisna olmaqla, hər hansı təkid, tələb və ya mübahisəli hallarda doldurulur;
        2. “Müştərinin Müraciəti” blankı (3 saylı Əlavə) Bankın bankomatları vasitəsilə aparılmış əməliyyatlar (həmçinin nağd pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) üzrə mübahisəli vəziyyət yarandıqda doldurulur;
        3. Mübahisəli tranzaksiya üçün ərizə ingilis dilində sərbəst formada (AR ərazisində mübahisəli əməliyyatlar üçün Azərbaycan dilində) yalnız Müştəri Bank tərəfindən emissiya olunmuş ödəniş kartı ilə bankomatda və kənar bankın nağd pulun verilmə məntəqələrində aparılan əməliyyata etiraz etdikdə, habelə TXM-də aparılan əməliyyatı mübahisələndirdikdə, doldurulur;
     2. Şikayət və təkliflər qutusu – Bankın MXİ/filiallarında Müştərinin Müraciətini təqdim etdiyi xüsusi təchiz olunmuş şikayətlər Qutusu (2, 3 saylı Əlavə);
     3. Poçt / kuryer rabitəsi xidməti;
     4. İctimai elektron poçtu ünvanı, Bankın veb-saytı, onlayn forumlar və sosial şəbəkələrdə Bankın rəsmi səhifələri;
     5. Telefon rabitəsi kanalları (DKŞ);
     6. Məsafədən daxilolma elektron kanalları ( “MB”, İB sistemi);
     7. ÖS.

# MÜRACİƏTLƏRİN QƏBULU VƏ QEYDİYYATA ALINMASI

* 1. Bu Qaydaların 2-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş kanallar üzrə daxil olan Müraciətlərin qəbulu və qeydiyyata alınması Cədvəl 1-də göstərilən bölmələrin MQƏ-si tərəfindən həyata keçirilir.
  2. Müraciəti qəbul etmiş bölmədən onun baxılmasına cavabdeh olan bölməyə yönəldilməsi Müraciətin daxil olduğu günün sonrakı iş günündən gec olmayaraq həyata keçirilir.

**1№li Cədvəl**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Müraciətin daxil olma kanalı** | **Müştərinin Müraciətinin qəbuluna cavabdeh olan bölmə** | **Müştərinin Müraciətinin qeydiyyata** **alınmasına cavabdeh olan bölmə** |
| Bankın bölməsinə şəxsən müraciət | SvəMXŞ | SvəMXŞ |
| Şikayət və təkliflər qutusu | SKNŞ | SKNŞ |
| Poçt/kuryer rabitəsi xidməti | MKKŞ  MXM/Filialın Zal inzibatçıları | MKKŞ |
| İctimai elektron poçtu ünvanı, Bankın veb- saytı və sosial şəbəkələrdə Bankın rəsmi səhifələri | MKKŞ DKŞ | DKŞ  MKKŞ |
| Telefon rabitəsi kanalları (DKŞ) | DKŞ | MKKŞ, DKŞ |
| ÖS | HÖƏMŞ | MKKŞ |
| Məsafədən daxilolma elektron kanalları (bundan sonra “MB”, İB sistemi) | ƏD-nin Əməliyyat fəaliyyətinə dəstək idarəsinin İnternet Bankçılığa dəstək şöbəsi (İBDŞ) | İBDŞ |

* 1. **Müştərinin Banka şəxsən müraciəti zamanı Müraciətlərin qeydiyyata alınması.**
     1. Müştərilərin Banka daxil olan Müraciətləri yalnız onlarda Müştərini birmənalı qaydada identifikasiya etmək üçün kifayət edən zəruri rekvizitlər olduqda, baxılmaq üçün qəbul edilir:
        1. Təşkilatın adı (Müştərinin birmənalı şəkildə eyniyyətinin aparılması üçün kifayət edən), səlahiyyətli nümayəndənin soyadı, adı, atasının adı, vəzifəsi – hüquqi şəxs olan müştərilər üçün;
        2. Soyadı, adı, atasının adı (SAA) - fiziki şəxs olan müştərilər üçün;
        3. Müştərinin imza nümunələrində göstərilmiş imzası;
        4. Müştərinin ən azı bir əlaqə məlumatları (poçt ünvanı, əlaqə nömrələri, e-poçtu ünvanı).
     2. Müştərilərin Müraciətləri, 2.1.1-2.1.3-cü bəndlərdə və 2.1.1.3-cü bənddə göstərilən Müraciətlər istisna olmaqla, bu Qaydaların 3.3-cü bəndində sadalanan, Müştərini birmənalı qaydada identifikasiya etmək üçün kifayət edən zəruri rekvizitlərin olmasını ehtiva etmək şərti ilə sərbəst formatda tərtib edilir.
     3. Müştəri öz məlumatlarını (bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində sadalanan zəruri rekvizitlərdən ən azı birini) təqdim etmək istəmədikdə, MQƏ tərəfindən ona Müraciətinin Bank tərəfindən nəzərə alınacağı, lakin bu Müraciətin mahiyyəti üzrə tədbirlərin görülməsi Bankın mülahizəsinə əsasən mümkün olacağı barədə məlumat verilir, bu halda Bank Müştəri qarşısında Müraciətə cavab vermək öhdəliyi daşımır.
     4. Müştəri şifahi şəkildə müraciət etdikdə, MQƏ Müştəriyə bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində əks olunmuş rekvizitləri mütləq qaydada göstərməklə, Müraciəti yazılı şəkildə təqdim etməsini təklif etməlidir.
     5. Müştərinin Müraciəti mütləq qaydada MQƏ tərəfindən rəsmiləşdirildikdən sonra:
        1. Müştərinin Müraciətinə onun qəbul edildiyini göstərən, qəbul tarixi və vaxtını göstərən möhür vurur, baş hərfləri göstərməklə imzalayır və daha sonra Müştəriyə Müraciətin surətini təqdim edir;
        2. bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş Müraciətə baxılması üçün standart müddət barədə Müştəriyə şifahi məlumat verir;
        3. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün növbəti addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir.
     6. Müştəri şikayəti rəsmiləşdirmək üçün Banka müraciət etdkdə, MQƏ və müvafiq bölmənin rəhbəri (MXMR/FD) mübahisənin həlli üçün öz səlahiyyətləri daxilində bütün mümkün tədbirləri görməlidir.
     7. Şikayəti rəsmiləşdirmədən problemin həlli mümkünsüz olduğu halda, MQƏ:
        1. Müştəriyə (2 saylı Əlavəyə uyğun olaraq) doldurulması üçün müvafiq blank formasını təqdim edir;
        2. Müştəridən rəsmiləşdirilmiş Müraciəti/Şikayəti qəbul edir;
        3. bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndinə uyğun olaraq Müraciəti/Şikayəti verən şəxsi identifikasiya edir;
        4. Müraciət/Şikayətdə göstərilən məlumatların tamlığını (həmçinin mütləq doldurulmalı olan sahələri), mübahisəli vəziyyətini təsdiq edən əlavə edilmiş sənədlərin mövcudluğunu yoxlayır;
        5. Müraciət/Şikayətdə müvafiq qrafalarda qəbul haqqında ştamp, tarix, vəzifə, SAA və imzasını qoyur. Müraciətin qəbul edilməsi işarəsi ilə qoparılan hissəni əslindən (nöqtəli xətt ilə işarələnmiş) ayırır və Müştəriyə verir;
        6. onun baxılmasının mümkün müddətləri və nəticələrin əldə edilməsinin üsulları haqqında məlumat verir;
        7. müvafiq vizanın alınması üçün Müştərinin Müraciətini MXMR/FD-ə təqdim edir, bundan sonra Müştərinin Müraciətini MKKŞ-ə yönəldir.
        8. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə növbəti addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilib.
     8. Müraciət zamanı Müştərinin mübahisəli vəziyyəti, əməliyyatın aparılması faktını təsdiq edən sənədləri (qəbzlər, çeklər, üçüncü tərəf banklarının hesablarından çıxarışlar və s.) olmadıqda, PİMMTŞƏ Müraciəti qəbul edir və qərar qəbul etmək üçün sənədlərin (varsa) təqdim edilməsi zərurəti barədə MQƏ-ni KEP vasitəsilə məlumatlandırır.
  2. **MKKŞ tərəfindən qəbul edilən Müraciətlərin rəsmiləşdirilməsi.** 
     1. Müraciət Bankın MKKŞ-nə poçt/kuryer xidməti, korporativ poçt vasitəsilə daxil olduqda, MKKŞƏ Bankın kargüzarlığın aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədinə uyğun olaraq, MüştərilərinMüraciətinin qəbulunu rəsmiləşdirir və Müraciətin əslini ƏDD-ə təqdim edir[[1]](#footnote-1).
     2. Müştərinin Müraciətinin məlumat xarakterli məzmunundan, onun növündən və icra üsulundan asılı olaraq, ƏDD Müraciətin emalına cavabdeh olan Bankın bu və ya digər struktur bölməsinin rəhbərini göstərməklə onda dərkənar qoyur və sənədi MKKŞƏ qaytarır.
     3. MMKŞƏ dərkənarda göstərilən əməkdaşların sayı qədər Müştərinin Müraciətinin surətlərini çıxarır, çap olunmuş və çeşidlənmiş nüsxələrini Müştərinin Müraciətini aldığı gündən ən geci növbəti iş gününədək Bankın müvafiq struktur bölmələrinə yönəldir və Bankın kargüzarlıq işinin aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədinə uyğun olaraq Müraciətin əslini müvafiq qovluğa tikir.
     4. MüştərilərinMüraciətini MKKŞƏ-dən kağız daşıyıcıda aldıqdan sonra Bankın müvafiq struktur bölməsinin rəhbəri sənədin üzərinə Müraciətin emalı və sonrakı icrasına cavabdeh olan bu və ya digər əməkdaşı göstərməklə dərkənar qoyur və sənədin həmin əməkdaşa yönəldilməsini təmin edir.
     5. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün əlavə addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir.
  3. **Müştərilərin telefon rabitəsi kanalları ilə daxil olan Müraciətlərinin qəbulu.**
     1. Müştərilərinilə əlaqə zamanı Müştərinin Müraciətini qəbul edən DKŞƏ:
        1. Müştərinin Müraciətinin maksimum mümkün olan təfərrüatını (xidmətin göstərildiyi Bankın Satış Ofisinin adı, bank xidməti və ya məhsulunun adı, Müştəri ilə işləyən Bank əməkdasının SAA, xidmətin göstərilmə tarixi və göstərilməsinin təxmini vaxtı və s.) təmin edir;
        2. bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndinə uyğun olaraq Müştərinin bütün tələb olunan rekvizitlərini aydınlaşdırır;
        3. Müştərinin Müraciətinə baxılması üçün bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş standart müddət haqqında Müştəriyə məlumat verir;
        4. Müştərinin Müraciətinin qısa təsvirini tərtib edir.
     2. MXM/filialın Müştərilərinin bütün müraciətləri baxılmaq üçün ƏİR, MXMR/FD, SŞİMXİR, SKNŞM VƏ DKŞ rəhbərliyini surətdə göstərməklə PİMMTŞ qrupunun KEP ünvanına göndərilir;
     3. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün əlavə addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir;
     4. Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəri tərəfindən başqa üsul təklif etmədiyi halda, Müştəri ilə sonrakı danışıqlar telefon vasitəsi ilə aparılır.
  4. **Məsafədən daxilolmanın elektron kanalları vasitəsilə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.**
     1. Müştəridən məsafədən daxilolmanın elektron kanalları (MB və İB sistemləri) vasitəsilə məlumat daxil olduqda, MQƏ:
        1. mübahisəli vəziyyəti həll etmək üçün öz səlahiyyətləri daxilində bütün mümkün tədbirləri görür;
        2. müraciəti rəsmiləşdirmədən problemi həll etmək mümkün olmadığı halda, MQƏ MB/İB vasitəsilə Müştəriyə cavab göndərməklə bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş Müraciətə baxılması üçün standart son tarix haqqında Müştəriyə məlumat verir;
     2. Müştərilərin bütün Müraciətləri baxılmaq üçün surətdə ƏİR-i göstərməklə, PİMMTŞ qrupunun KEP ünvanına göndərilir;
     3. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün əlavə addımlar bu Qaydaların 6-cı Fəslində təsvir edilmişdir.
     4. Əgər Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəri tərəfindən başqa üsul təklif edilməyəcəksə, Müştəri ilə sonrakı danışıqlar telefon vasitəsi ilə aparılır.
  5. **Ödəniş sistemləri vasitəsi ilə daxil olan Müraciətlərin qəbulu.**
     1. Bankın ÖS vasitəsilə daxil olmuş Müraciətlərin qəbulu və sonrakı emalı qaydası, Bankın ÖS vasitəsilə məktubların daxil olması və göndərilməsi zamanı, sənədlərin qəbulu qaydası ilə eyni qaydada müəyyən edilir və həyata keçirilir.
  6. **Müştərilərin Bankın Şikayət və təkliflər qutusuna daxil olan Müraciətlərinin qəbulu.** 
     1. Hər həftə Bakı şəhəri və Abşeron ərazisində yerləşən filiallarda və ayda iki dəfə regional filiallarda, SKNŞƏ Bankın MXM/filiallarında yerləşən Şikayət və təkliflər qutusunu açır və daha sonra:
        1. Müraciətlərdə bu Qaydaların 3.3.1 bəndində qeyd olunan zəruri rekvizitlərin olub-olmamasının yoxlanılmasını həyata keçirir. Zəruri rekvizitlər olmadığı halda, Müraciət sonrakı icraya qəbul edilmir. Müştərilərin anonim Müraciətlərinə Bank tərəfindən baxılmır.
        2. Düzgün rəsmiləşdirilmiş Müraciətləri MKKŞ-ə yönəldir;
        3. Şikayət və təkliflər qutusu vasitəsilə daxil olmuş Müraciətlərə baxılması üzrə sonrakı addımlar, MKKŞ vasitəsilə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu ardıcıllığı ilə eyni qaydada həyata keçirilir.
        4. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması üzrə sonrakı addımlar hazırki Qaydaların 6-cı fəsilində təsvir edilir.
  7. **Bankın elektron poçtu ünvanına və sosial şəbəkələrdəki rəsmi səhifələrinə, eləcə də Bankın veb-saytında xüsusi formadan istifadə etməklə Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.** 
     1. Bankın elektron poçtu ünvanına daxil olan və ya Bankın internet saytında xüsusi formadan istifadə etməklə rəsmiləşdirilən Müştərilərin Müraciətlərinin monitorinqi müvafiq olaraq MKKŞ/DKŞ-in məsul əməkdaşları tərəfindən həyata keçirilir.
     2. DKŞ əməkdaşları hər gün Müraciətləri qəbul etmək məqsədilə Bankın elektron poçtunu/saytını/sosial şəbəkələrdəki səhifələrini yoxlayır, daha sonra:
        1. Bankın elektron poçtu ünvanına daxil olan Müraciətlərin qəbulu MKKŞ-in əməkdaşları tərəfindən Müştərilərin Müraciətlərinin MKKŞ vasitəsilə qəbulu proseduru ilə eyni qaydada həyata keçirilir.
        2. Müraciətlər Bankın saytı/sosial şəbəkələrdəki səhifələri üzərindən daxil olduqda, DKŞ əməkdaşları Müraciətləri, onlarda bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndində göstərilən zəruri rekvizitlərin olub-olmamağı üçün yoxlayırlar.
     3. Bu Qaydaların 3.9.2-ci bəndində nəzərdə tutulmuş yoxlamanın aparıldığı gün, Müştərilərin düzgün tərtib edilmiş bütün Müraciətləri surətdə məlumatı alanları - ƏİR[[2]](#footnote-2), MXMR/FD, SŞİMXİR, SKNŞM göstərilməklə, PİMMTŞ qrupunun KEP ünvanına baxılmaq üçün göndərilir.
     4. Zəruri rekvizitlər olmadıqda, DKŞ əməkdaşı Bankın Müştərilərin anonim Müraciətlərini araşdırmadığı haqqında bildirişlə birlikdə çatışmayan rekvizitləri təqdim etmək üçün Müraciəti göndərən şəxsə sorğu göndərir.
     5. Müştərinin Müraciətinin qeydiyyata alındığı gün, Müştəri Müraciətin qəbulu mərhələsində cavab göndərməyin başqa üsulunu təklif etmirsə, DKŞ əməkdaşı Müştəriyə bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş, Müştərinin Müraciətinə baxılması üçün standart müddət barədə onun elektron poçtu ünvanına məlumat göndərir.
     6. Müştəri ilə sonrakı yazışmalar, Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəri digər üsul təklif etmədiyi halda, elektron poçtu vasitəsilə aparılır.
  8. **BÖS çərçivəsində ödəniş kartları ilə aparılan əməliyyatlara etirazla bağlı Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu.** 
     1. Ödəniş kartı üzrə mübahisəli əməliyyatın aparılması ilə bağlı Müştərinin Müraciətini qəbul etdikdən/qeydiyyata aldıqdan sonra, MQƏ Müştəridən etiraz edilən əməliyyatın aparıldığı yeri öyrənir, daha sonra:
        1. AR ərazisində mübahisəli əməliyyat aparıldıqda, Müştəriyə Azərbaycan dilində pulsuz formada ərizə doldurmağı təklif edir;
        2. AR hüdudlarından kənarda mübahisəli əməliyyat aparıldıqda, Müştəriyə xarici pasportun surətinin təqdim edilməsinin zəruriliyi barədə məlumat verir və əgər belə pasport varsa, Müştəriyə ingilis dilində sərbəst formada ərizə doldurmağı təklif edir. Müştərinin Müraciəti ilə birlikdə xarici pasportun bütün səhifələrinin surəti skan edilir və Müraciətə tikilir;
        3. Müraciətin qəbulu/qeydiyyatı zamanı Müştərinin xarici pasportu olmadıqda, xarici pasportun təqdim edilməsinin zəruriliyi barədə Müştəriyə məlumat verir.
     2. Müştərinin Müraciətinin qeydiyyata alındığı gün, Müştəri cavab göndərilməsinin digər üsulunu təklif etmədiyi halda, MQƏ Müştəriyə bu Qaydaların 8-ci Fəslində nəzərdə tutulmuş Müştərinin Müraciətinə baxılması üçün standart müddət barədə onun elektron poçtu ünvanına məlumat göndərir.
     3. Müştəri ilə sonrakı yazışmalar, Müraciətin qəbulu mərhələsində Müştəri digər üsul təklif etmədiyi halda, elektron poçtu vasitəsilə aparılır.
  9. **MXM/Filialların kassalarında qiymətlilərlə aparılan əməliyyatlarla bağlı Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu:** 
     1. MXM/Filialların kassasından daxil olan qiymətlilərin (Bankın aktivləri və ya Müştərinin Bank qarşısında öhdəliklərinin təminatı qismində çıxış edən) uyğunsuzluğu barədə Müraciətlər yalnız kassa əməliyyatlarının aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədə uyğun olaraq, GQMŞ əməkdaşının iştirakı ilə əməliyyat kassasından aralanmadan, qiymətlilər alındığı zaman alıcı tərəfindən yoxlanılmışsa, baxılmaq üçün qəbul edilir.
     2. Qəbul edilmiş qiymətlilərlə (Bankın aktivləri və ya Müştərinin Bank qarşısında öhdəliklərinin təminatı qismində çıxış edən) bağlı artıqlıq/çatışmazlıq və ya digər şikayətlər aşkar edildikdə, GQMŞ əməkdaşı TİR-ə mövcud vəziyyətlə əlaqədar Aktın tərtibində iştirak etmək üçün məsul əməkdaşın təyin edilməsinin zəruriliyi barədə məlumat verir.
     3. MXM/Filialların kassasından qəbul edilmiş qiymətlilərin uyğunsuzluğu (Fərdi Bank Seyfləri (FBS) açıldıqdan sonra) ilə bağlı Müraciətlər yalnız FD/MXMR-in iştirakı olduqda, açılmış FBS-nin qiymətlilərinin inventar aktı formasında olan əlavə ilə bilikdə baxılmaq üçün qəbul edilir.
     4. Müştərinin Müraciəti, bu Qaydaların 3.2-ci bəndinə uyğun olaraq, qiymətlilərin və uyğunsuzluqların ətraflı təsvirini əks etdirən Akt (9 saylı Əlavə) şəklində əlavə ilə tərtib edilir. Müraciət və Akt Müştəri, SvəMXŞƏ, MXMR/FD, GQMŞ və Tİ-nin məsul əməkdaşının iştirakı ilə tərtib edilir.

## Müraciətlərin qəbulu kanalından asılı olaraq Şikayətlərin qəbulu və baxılmasının xüsusiyyətləri.

* + 1. Kart tranzaksiyaları ilə bağlı Şikayətlər yalnız bu Qaydaların 2.1.1, 2.1.2. və 2.1.3-cü bəndlərində göstərilən kanallar vasitəsilə rəsmiləşdirilə bilər. Belə Şikayət bu bənddə göstərilən kanallardan fərqli kanallar vasitəsilə daxil olarsa, şikayətə baxılmır. Göstərilən kanallar vasitəsilə Şikayətin rəsmiləşdirilməsinin zəruriliyini göstərən cavab bu Qaydaların 9-cu Fəsli ilə müəyyən edilmiş qaydada Müştərinin diqqətinə çatdırılır.
    2. 2.1.4-2.1.7-ci bəndlərdə göstərilən kanallar vasitəsilə qəbul edilən Şikayətə yalnız identifikasiya üçün Müştərinin təqdim etdiyi kifayət qədər məlumat olduqda baxıla bilər (bu Qaydaların 3.3.1-ci bəndinə uyğun olaraq).
    3. 2.1.4-2.1.7-ci bəndlərdə göstərilən kanallar vasitəsilə daxil olan Şikayətə baxıldıqdan sonra, Müştəriyə yazılı şəkildə Şikayət vermək zərurəti barədə cavab verilə bilər.
  1. **Müştərilərin Müraciətlərini qəbul etməkdən və onlara baxılmaqdan imtinanın meyarları.**
     1. Müştərilərin Banka daxil olan bütün müraciətləri, aşağıdakılar istisna olmaqla, ixtisaslı cavab tələb edir:
        1. Bankın işgüzar nüfuzunu və/və ya əməkdaşlarının şərəf və ləyaqətini ləkələyən nalayiq və ya təhqiramiz ifadələrdən ibarət Müraciətlər, təxribat xarakterli məlumatlardan ibarət mesajlar;
        2. Şirkətin adı / Müştərinin SAA oxunmaz şəkildə yazılmışdır, Müraciətin məzmunu Müraciəti təqdim edən şəxsin birmənalı şəkildə eyniləşdirmyə imkan vermir;
        3. Reklam xarakterli və ya Bankın işinə aid olmayan digər Müraciətlər;
        4. Müştərilərin Banka Müraciətlərinin qəbulu kanalı elan edilmiş ünvanlar istisna olmaqla, Bankın əməkdaşlarının elektron poçtu ünvanına daxil olan Müraciətlər (1 saylı Əlavə)[[3]](#footnote-3);
     2. Bankın müəyyən bir əməkdaşının işi ilə bağlı müsbət rəyi əks etdirən Müraciətlər mütləq şəkildə cavablandırma tələb etmir və baxılmaq üçün SKNŞ-yə göndərilir.
     3. Eyni xarakterli müraciətlərdə bir Müştəriyə iki cavab təqdim edildikdən sonra Bank tərəfindən cavabların hazırlanması və müraciətlərə baxılması dayandırılır. Eyni zamanda, Müraciətin tənzimlənməsi üçün təkliflər verməklə, TSS-nin təyin edtdiyi səlahiyyətli əməkdaşlar qrupu tərəfindən Müştəri ilə ilkin görüş təşkil edilə bilər.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMA PROSESINDƏ İŞTİRAK EDƏN BÖLMƏLƏRİN SİYAHISI VƏ ONLAR ARASINDA VƏZIFƏLƏRIN BÖLGÜSÜ

4.1. Müştərinin Müraciətinin xarakterindən, həmçinin cavabın hazırlanması üçün tələb olan işdən asılı olaraq, Bankda Müştərilərin Müraciətləri ilə iş üzrə bir neçə məsuliyyət zonası ayırd edilir (Cədvəl 2).

**Cədvəl 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Struktur bölmənin adı** | **Struktur bölmənin Müştərilərin Müraciətlərinə baxılmasında iştirakla əlaqədar yaranan funksiyaları** |
| 1 | Mühasibatlıq | Vergitutma və uçot məsələlərinə dair Müştərilərin Müraciətlərinə baxılmasına məsul bölmələrin sorğuları üzrə ekspert rəylərinin təqdim edilməsi. |
| 2 | Xəzinədarlıq | * + - 1. Müştərilərin şikayətləri üzrə biznes qərarlarının, o cümlədən araşdırmaların nəticələrinə görə əsassızlığı aydınlaşdırılan əsassız müraciətlər üzrə qərarların qəbulu;       2. Təsdiq edilmiş banklararası sazişin parametrlərinin dəyişilməsilə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu;       3. Bankın məhsulları üzrə güzəştli şərtlərin verilməsi ilə bağlı bankların Müştərilərinin sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 3 | DKŞ | Müraciətin qeydiyyata alındığı gündən sonrakı bir iş günündən gec olmayaraq baxılması üçün məsul bölmələr arasında paylaşdırılması. |
| 4 | PİMMTŞ | * + - 1. Sorğu əsasında operativ saxlancda olan sənədlərin təqdim edilməsi;       2. Müştərilərin Müraciətləri və səlahiyyətli dövlət orqanlarının (o cümlədən nəzarət orqanlarının) müştəri bazası və Müştərilərin Müraciətlərinə baxılması ilə bağlı sorğularına baxılması;       3. Araşdırmaların aparılması, Müştərilərin Müraciətlərinə cavabların hazırlanması (o cümlədən dələduzluq nəticəsində yaranan Mübahisəli əməliyyatlar üzrə);       4. Qərar layihələrinin və Müştərilərin Şikayətlərinə cavabların hazırlanması.       5. Müştərilərin Müraciətlərinə cavabların hazırlanması.       6. Müştəri bazası və Müştərilərin Müraciətlərinə baxılması ilə bağlı səlahiyyətli dövlət orqanlarının (o cümlədən nəzarət orqanlarının) sorğularına cavabların hazırlanması;       7. Müştərilərin Şikayətləri və əsassız Müraciətlərinə baxılması.       8. Müştərilərin, baxılmağa məsul bölmələrin qərarları əsasında ödənişi daha əvvəl həyata keçirilmiş əsassız müraciətlərinə, Şikayətlərinə baxılması ilə bağlı səlahiyyətli dövlət orqanlarının (o cümlədən nəzarət orqanlarının) sorğularına cavabların hazırlanması.   \* Bu Qaydaların 6-cı Fəslində göstərilən digər bölmələrin səlahiyyətlərinə aid edilən Müraciətlər istisna olmaqla. |
| 5 | Əİ[[4]](#footnote-4) | 1. Plastik kartlar üzrə əməliyyatlar və PKİ-nin funksionalında göstərilmiş əməliyyatlar istisna olmaqla, aktiv və passiv əməliyyatlar üzrə Müştərilərin şikayətləri üzrə kompensasiya edilməli olan pul vəsaitlərinin məbləğlərinin hesablanması; 2. Plastik kartlar və PKİ-nin funksionalında göstərilmiş əməliyyatlar üzrə üzrə ödənişlər istisna olmaqla, aktiv və passiv əməliyyatlar üzrə Müraciətlərin baxılmasına məsul bölmələrin qərarlarının icrası; 3. Qanunsuz tutulmuş komissiyaların Müştərilərin cari hesablarına qaytarılması; 4. Müştərilərin Müraciətlərinə baxılmasına məsul bölmələrin qərarlarının icrası; 5. Şöbənin səlahiyyətinə aid olan mübahisəli vəziyyətlər üzrə zəruri məlumatların/sənədlərin, ekspert rəylərinin təqdim edilməsi; 6. Müştərilərin Müraciətlərinin baxılmasına məsul bölmələrin qərarlarının icrası; 7. Bankın kassa fəaliyyəti ilə bağlı mübahisəli vəziyyətlərə dair zəruri məlumatların/sənədlərin, ekspert rəylərinin təqdim edilməsi; 8. Bankın bankomatlarında aparılmış əməliyyatlar üzrə Müştərilərin şikayətlərinə baxılması, həmçinin nağd pulun qəbulu (mübahisəli tranzaksiyalar üzrə Müştərilərin şikayətləri istisna olmaqla) funksiyasıyla və Bankın bankomatlarının nasaz işi ilə bağlı baş verən nəticələrin nizamlanması; 9. Müştərilərin pul nişanlarının ekspertizası ilə bağlı Müraciətlərinə baxılması. |
| 6 | MKKŞ | Müraciətlərin, qeydiyyata alındığı gündən sonrakı bir iş günündən gec olmayaraq baxılması üçün məsul bölmələrə paylanması. |
| 7 | Tİ | Tİ-nin səlahiyyətinə daxil olan məsələlər üzrə Müraciətlərin baxılmasına məsul bölmənin sorğusu üzrə araşdırmanın aparılması və ekspert rəyinin təqdim edilməsi. |
| 8 | İTİ | 1. Müraciətlərə baxılmasına məsul bölmənin sorğusu əsasında bank məhsulları və proseslərinə texniki dəstək məsələləri üzrə ekspert rəylərinin təqdim edilməsi. 2. Texniki imkan və Bankda istifadə edilən İT sistemlərinin mövcud olan arxitekturasına uyğunluq mövcud olduğu halda, Bankın sistemlərində mübahisəli vəziyyətlərin səbəblərinin/nəticələrinin texniki nizamlanması. |
| 9 | MXM/Filiallar | 1. Müştərilərin Müraciətlərinin baxılmasına məsul olan bölmələrin sorğuları üzrə mübahisəli halların yaranması faktı üzrə sənədlərin, izahatların təqdim edilməsi; 2. MüştərilərinMüraciətlərinin baxılmasına məsul olan bölmələrin qərarlarının icrası; 3. Birbaşa MXM/Filiala daxil olmuş MüştərilərinMüraciətlərinə cavabların təqdim edilməsi, yəni:    1. Müştərinin hesabından çıxarışlar;    2. Dövlət və digər orqanlara təqdim etmək üçün Müştərinin hesabının vəziyyəti haqqında arayışlar;    3. Gömrük orqanlarına təqdim etmək üçün Müştərilərintərəfindən nağd vəsaitlərin alqı-satqısı haqqında arayışlar;    4. Müştərinin ssuda borcunun olmaması haqqında arayışlar;    5. Məlumatların, göndərilmiş/alınmış, təcili pul köçürmələri sistemləri vasitəsilə göndərilmiş ödənişlərin dəqiqləşdirilməsi üzrə sorğularla bağlı Müştərilərin Müraciətləri ilə iş. 4. Müraciətə baxılmanın nəticələrinə dair qəbul edilmiş qərarlar haqqında Müştərilərin məlumatlandırılması. |
| 10 | PKİ | 1. Beynəlxalq ÖS Qaydaları ilə müəyyən edilmiş disput tsikli çərçivəsində Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə araşdırmaların aparılmasında iştirak etmək (disput tsiklinin başladılmasının məqsədyönlüyü/imkanın olmaması haqqında qərar qəbulu, onun bütün mərhələ və yekunlarının aparılması daxil olmaqla); 2. ATM-lərin nasaz işi ilə bağlı araşdırmaların aparılması; 3. Disput tsiklinin nəticələri üzrə pul vəsaitlərinin mədaxili; 4. Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə PİMMTŞ-yə araşdırmanın nəticələrinin təqdim edilməsi (disput tsiklinin nəticələri üzrə, o cümlədən onun başlanılmasının məqsədəuyğunsuzluğu barədə informasiyanın); 5. Kartlara xidmətlə bağlı Müştərilərin şikayətlərinə məsul olan bölmələrin sorğuları üzrə sənədlərin və ekspert rəylərinin təqdim edilməsi; 6. Plastik kartlara pul vəsaitlərinin mədaxili/kompensasiyası üzrə, o cümlədən saxtakarlıq əməliyyatları üzrə şikayətlərə baxılmasına məsul olan bölmələrin qərarlarının icrası; 7. Baxılma nəticəsində vəsaitlərin sonradan əsas kart hesabına mədaxil edilməsi ilə müşayiət olunan əməliyyatların uğurlu mübahisələndirilməsi, tutub saxlanılmaların blokdan çıxarılması və ya reversal daxilolmaları və faizlərin, cərimə sanksiyaları və Banka olan digər borcların ödənilməsinin və yazılı cavabın verilməsinin tələb olunmadığı müsbət qərarların qəbulu ilə nəticələnən şikayətlərin bağlanması; 8. Müştərilərin plastik kartlara dair şikayətləri üzrə kompensasiya edilməli olan pul vəsaitlərinin hesablanması. |
| 11 | SŞİMXİ | * 1. SŞİMXİ-nin səlahiyyətlərinə aid məsələlər üzrə Müraciətlərə baxılmasına məsul olan bölmənin sorğusu üzrə araşdırmanın aparılması və ekspert rəyinin təqdim edilməsi, yəni:  1. Müştərilərə xidmət standartları və onların icrasına nəzarət; 2. ofisin saxlanma standartları və onların icrasına nəzarət; 3. SvəMXŞ əməkdaşları arasında məhsullara bələd olma; 4. Bank tərəfindən göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üzrə təkliflər, xidmət və servisin standartlarının yüksəldilməsi. 5. Pərakəndə biznesin Müştərilərinin müraciətləri üzrə (pərakəndə biznesin problemli borcu (PB) istisna olmaqla), o cümlədən araşdırmanın nəticələrinə əsasən əsassızlığı müəyyən edilən əsassız müraciətlər üzrə biznes qərarlarının qəbulu; 6. Bankın səlahiyyətli orqanının müvafiq qərarına uyğun olaraq, pərakəndə biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit əqdinin parametrlərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu; 7. Bankın səlahiyyətli orqanının müvafiq qərarına uyğun olaraq, Bankın məhsulları üzrə güzəştli şərtlərin verilməsi ilə bağlı Müştərilərin sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 12 | OKBİİ | 1. Korporativ biznesin müştərilərinin (PB statusu istisna olmaqla) şikayətləri üzrə, o cümlədən araşdırmanın nəticələrinə əsasən əsassızlığı aşkar edilən əsassız müraciətlər üzrə biznes qərarlarının qəbulu; 2. Kredit qərarlarının qəbulu üçün Bankın səlahiyyətli orqanının/ səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq, təsdiq edilmiş kredit əqdinin parametrlərinin/korporativ biznesin məhsulları üzrə hesablaşma-kassa xidmətinin fərdi tariflərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu; 3. Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq, güzəştli şərtlər daxil olmaqla, şərtlərin verilməsi ilə bağlı, habelə Bankın məhsulları üzrə HKX tarifləri ilə əlaqədar Müştərilərin sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 13 | PBPAİİ | 1. Pərakəndə biznesin PB olan Müştərilərinin Şikayətləri üzrə, o cümlədən araşdırmanın nəticələri üzrə əsassızlığı aydınlaşdırılan əsassız müraciətlər üzrə biznes qərarlarının qəbulu; 2. Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq, pərakəndə biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit əqdinin parametrlərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı pərakəndə biznesin PB olan Müştərilərinin Müraciətləri üzrə qərarların qəbulu; 3. Pərakəndə biznesin PB olan Müştərilərinin sorğularına baxılması və Bankın kredit qərarlarının qəbulu üzrə səlahiyyətli orqanı/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq cavabların hazırlanması. |
| 14 | KBPAİİ | 1. Korporativ biznesin Müştərilərinin (PB statuslu) şikayətləri üzrə biznes qərarlarının, o cümlədən araşdırmaların nəticələrinə əsasən əsassızlığı aydınlaşdırılan əsassız müraciətlər üzrə qərarların qəbulu; 2. Kreditin verilməsi üçün Bankın səlahiyyətli orqanının/səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq korporativ biznesin məhsulları üzrə təsdiq edilmiş kredit əqdinin parametrlərinin dəyişdirilməsi ilə bağlı korporativ biznesin Müştərilərinin (PB statuslu) müraciətlərinə dair qərarların qəbulu; 3. Kredit qərarlarının qəbulu üçün Bankın səlahiyyətli orqanının/ səlahiyyətli şəxslərinin müvafiq qərarına uyğun olaraq, korporativ biznesin Müştərilərinin (PB statuslu) sorğularına baxılması və cavabların hazırlanması. |
| 15 | Hİ | 1. Müştərilərin Müraciətlərində göstərilən tələblərin qanuniliyi ilə bağlı ekspert rəylərinin (istənilən formada), müqavilələrin şərtlərinin, AR Qanunvericiliyinin və yaranan hüquqi risklərin şərhinə dair rəylərin (istənilən formada) təqdim edilməsi. 2. Bu Qaydalarda nəzərdə tutulmuş hallarda Müştərilərin şikayətləri üzrə verilən qərarların və cavabların razılaşdırılması. 3. Mübahisəli halların həlli və qarşısının alınması məqsədilə əlavə razılaşmaların və digər sənədlərin işlənib hazırlanmasında iştirak. |

4.2. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq məqsədilə SƏ MXM/Filialın əməkdaşlarından və digər struktur bölmələrinin əməkdaşlarından baxılan Müraciətin mahiyyətinə dair zəruri məlumatları sorğulaya və ala bilər.

4.3. Baxılmaq üçün Bankın struktur bölməsinə yönəldilmiş Müştərilərin Müraciətlərinin təhlili işinə, habelə digər struktur bölmələrlə əlaqəyə görə məsul şəxs, Cədvəl 2-yə əsasən Müraciətlərə baxılmasına görə məsul olan struktur bölmənin müdiridir.

4.4. Banka Müraciət təqdim edən Müştərilərin identifikasiyasının aparılmasının təmin olunmasına məsul olan şəxslər SƏ-dir.

# MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMANIN PRİNSİPLƏRİ

* 1. Müraciətlərə baxılma prosesində MƏ dosye toplayır. Dosye elektron surətlər və/və ya sənədlərin əsli şəklidə toplanır. Əlavə araşdırma tələb etməyən və Cədvəl 2-yə uyğun olaraq MXM/Filialların səlahiyyətinə aid olan Müraciətlər istisna təkil edir.
  2. Müraciətə baxılmanın nəticələri Uçot reyestrində yerləşdirilir (6 saylı Əlavə).
  3. Müraciətin SƏ-nin işinə qəbulu müddəti Müraciətin qeydiyyata alındığı tarixdən etibarən 1 iş günündən artıq ola bilməz.
  4. Müraciət təhlil olunarkən SƏ Müraciətin bu Qaydaların 3-cü Fəslində nəzərdə tutulmuş tələblərə cavab verdiyini yoxlamalıdır. Uyğunsuzluq aşkar edildikdə, SƏ Cədvəl 1-ə uyğun olaraq, aşkar edilmiş çatışmazlıqları aradan qaldırmaq üçün yanlış rəsmiləşdirilmiş Müraciəti MQƏ-yə qaytarır və yol verilmiş nöqsanların zəruri düzəlişi ilə onun yenidən daxil olunmasına nəzarət edir.
  5. Müraciəti, bu Qaydaların tələblərini pozmaqla qəbul etmiş MQƏ, MƏ-dən müvafiq məlumatı aldıqdan sonra gələn iş günündən gec olmayaraq yol verilmiş nöqsanların aradan qaldırılması üzrə tədbirləri həyata keçirməlidir.
  6. Aşkar olunmuş nöqsanların aradan qaldırılması barədə 2 iş günü ərzində məlumat almadıqda, SŞ bu barədə öz kuratoru və MQŞ-nin kuratoru qarşısında Müraciətin baxılmadan bağlanmasının məqsədəuyğunluğu haqqında özünün bilavasitə rəhbərinə məlumat verir.
  7. Yanlış rəsmiləşdirmə səbəbindən bağlanmış Müraciətlər haqqında məlumat SƏ tərəfindən SKNŞ-yə aylıq əsasda təqdim edilir.
  8. Müraciət yazılı şəkildə rəsmiləşdirildikdən sonra Müraciətlərə baxılma ilə bağlı məsələlər üzrə Müştərilərlə əlaqə yalnız PİMMTŞ-nin əməkdaşları tərəfindən və ya PİMMTŞ və SKNŞƏ-nin mütləq şəkildə iştirakı ilə keçirilən görüşlərdə həyata keçirilir. Müraciətləri qəbul edən şöbələrin əməkdaşları ilə Müştərilər arasında birbaşa təmasların olması, habelə PİMMTŞ əməkdaşlarının iştirakı olmadan Müraciətlə bağlı məsələlərin müzakirəsi qadağandır.
  9. **Şikayətlərə baxılmanın xüsusiyyətləri.** 
     1. Araşdırmanın aparılması, Şikayətlə bağlı işin mərhələlərindən keçmə Uçot Reyestrində Müraciətə baxılma statusunun dəyişdirilməsi yolu ilə PİMMTŞ əməkdaşı tərəfindən təsbit edilməlidir (6 saylı Əlavə).
     2. Araşdırmanın məqsədi Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin və/və ya AR qanunvericiliyinin pozulması faktının olması və ya pozulması faktının olmaması, habelə Müştərilərintərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmasında Bankın əməkdaşlarının təqsirinin olub-olmamasına dair təkzibolunmaz sənədli sübutların müəyyən edilməsidir.
     3. Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin və/və ya AR Qanunvericiliyinin pozulması və ya pozulmaması faktının müəyyən edilməsi, habelə Bankın əməkdaşlarının Müştəri tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulmasında təqsirinin olub-olmamasının müəyyən edilməsi Müraciət üzrə aparılan araşdırma nəticəsində həyata keçirilir və sənədləşdirilməlidir (yəni, izahatlar, ekspert rəyləri, çıxarışlar və s. ilə təsdiq edilməlidir).
     4. Müştərinin Bankın əməkdaşının təqsiri üzündən yaranmış şikayətinə baxılarkən, PİMMTŞ mübahisəli vəziyyətin yaranmasında təqsiri olan əməkdaş tərəfindən imzalanan, şöbə müdiri səviyyəsindən aşağı olmayan rəhbərin (varsa) dərkənarı ilə izahatını tələb edir və mübahisəli vəziyyətə dair rəy hazırlayır (4 saylı Əlavə).
     5. Araşdırma zamanı əməliyyat/tənzimləyici (komplayens) risklərinin baş verdiyini göstərən faktlar müəyyən edildikdə, PİMMTŞƏ əməliyyat/tənzimləyici (komplayens) risk daşıyan hadisələr haqqında məlumatların toplanması qaydası haqqında Təlimatlara uyğun olaraq fəaliyyət göstərir. Əlavə olaraq, araşdırma zamanı AR Qanunvericiliyinin və AR MB / AR MBNP-nin normativ hüquqi aktlarının tələblərinin pozulmasını göstərən faktlar aşkar edildikdə, PİMMTŞƏ müəyyən edilmiş pozuntular barədə KEP vasitəsilə DAX və ƏDD-ə, dələduzluq hərəkətlərini göstərən faktlar aşkar edildikdə isə, həmçinin Əİ, SŞİMXİ, PY/TMMvəKŞ-nin rəhbərlərinə məlumat verir.
     6. Müştərilərin tənzimləyici riski daşıyan hadisələrə dair Müraciətlərinə cavablar tənzimləyici riski hadisələrinin təsnifatı alqoritminə (Əlavə 10) uyğun olaraq, KEP vasitəsilə PY/TMMvəKŞ-yə razılaşdırmaq üçün yönəldilir. PY/TMMvəKŞ 2 (iki) iş günü ərzində razılaşdırmanı KEP vasitəsilə təqdim etməlidir. Göstərilən müddət ərzində razılaşdırma olmadıqda, cavab PY/TMMvəKŞ tərəfindən razılaşdırılmış hesab olunur. Şərhlər olduqda, müraciətə PY/TMMvəKŞ tərəfindən baxılması üçün ümumi müddət 2 (iki) iş günündən çox olmamalıdır.
     7. Araşdırma zamanı mümkün dələduzluq hərəkətlərini göstərən faktların müəyyən edildiyi şikayətə baxılmasının nəticələri barədə SƏ bu faktlar barədə Bankın müvafiq struktur bölmələrinə (Tİ, Rİ, DAX, Əİ, SŞİMXİ, PY/TMMvəKŞ) və ƏDD-ə yazılı məlumat verməlidir.
     8. Mübahisəli vəziyyətin obyektiv təhlilini aparmaq üçün PİMMTŞƏ zəruri hallarda mübahisəli vəziyyət faktını və hallarını təsdiq edən ekspert rəylərini, sənədləri, habelə ABS-dən məlumatları tələb edir. Sorğu ƏİR-in dərkənarı ilə xidməti məktub şəklində, həmçinin ƏİR-in mesajını alanları surətdə göstərməklə, KEP-də mesaj şəklində rəsmiləşdirilə bilər.
     9. Sorğunu qəbul etmiş struktur bölmə öz səlahiyyətləri daxilində sorğunun alınmasından sonra 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq zəruri məlumatları təqdim etməlidir.
     10. Kənar təşkilatlara müraciət etmək zərurəti yaranarsa, kənar təşkilatdan cavab almaq üçün tələb olunan vaxt nəzərə alınmaqla, Sorğu üzrə məlumatın təqdim edilmə müddəti uzadıla bilər. PİMMTŞ-in ünvanına göndərilən, xidməti məktub şəklində, habelə KEP-də mesaj şəklində tərtib edilmiş cavablar qərar qəbulu üçün əsasdır.
     11. PİMMTŞ-in sorğusu üzrə ekspert rəyinin mətnində və məlumatı təqdim edən bölmənin cavabında ikili şərhlər, birmənalı olmayan və qeyri-müəyyən ifadələr olmamalıdır. Rəy qoyulan suala birbaşa cavab verməli və faktlara, AR Qanunvericiliyinin normalarına, Bankın normativ sənədlərinə istinadlardan ibarət olmalıdır.
     12. Ekspert rəyini hazırlayan bölmənin rəhbəri aşağıdakılara cavabdehdir:
         1. ekspert rəyinin etibarlılığına;
         2. onun tamlığı və vaxtında təqdim edilməsinə.
         3. PİMMTŞ-in əməkdaşları toplanmış məlumatların tamlığına və Müraciət üzrə qərarlar qəbul etmək üçün zəruri olan ekspert rəylərinin mövcudluğuna görə məsuliyyət daşıyırlar.
  10. **ATM-in nasazlığı ilə bağlı şikayətlərə baxılmasının xüsusiyyətləri.**
      1. Nağd pulun mədaxili:
         1. Prosessinq sistemində əməliyyat statusla əks olunur (Posting Status) – Rejected əməliyyatın (Is Auth) fin statusu ilə, yəni əməliyyatın uğurla başa çatmadığı əməliyyat tipidir. Pul vəsaitlərinin ödənilməsi barədə qərar inkassasiya sənədləri və jurnal lenti tələb edilmədən məlumatların prosessinqi əsasında qəbul edilə bilər.
         2. Bütün digər hallarda inkassasiya sənədləri və jurnal lenti tələb olunur.
      2. Nağd pulun məxarici:
         1. Prosessinq sistemində Müştərinin əməliyyatı üzrə avtorizasiya sorğusuna cavab uğurlu kimi əks olunur. Müştərinin əməliyyatı apardığı zaman ATM-in Time out passed mesajının əks olunduğu qurğunun texniki nasazlığı təsbit olunub. Pul vəsaitlərinin ödənilməsi ilə bağlı qərar inkassasiya sənədləri və jurnal lenti tələb edilmədən emal proqramından alınan məlumatlar əsasında qəbul edilə bilər.
         2. Bütün digər hallarda inkassasiya sənədləri və jurnal lenti tələb olunur.

# MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİNƏ CAVABIN HAZIRLANMASI

* 1. Müraciətlərə baxılmanın nəticələri ilə bağlı Müştərilərə verilən cavablar Bankın BSŞ-si tərəfindən imzalanır.
  2. Müraciətinə baxılmanın nəticələri haqqında Müştəriyə verilən cavabda Müştərinin təqdim etdiyi hər bir arqument üçün əsaslandırılmış məlumat olmalıdır. Müştərinin Müraciətində göstərilən faktlar təsdiqini tapdıqda, cavabda onlar üzrə hansı tədbirlərin görüldüyü göstərilməlidir.
  3. Cavabın keyfiyyət meyarları:
     1. cavab əsaslandırılmalı və Bankın mövqeyini izah etməlidir;
     2. cavab münaqişəli vəziyyətin qarşısının alınmasına/tənzimlənməsinə yönəldilməlidir;
     3. cavab müsbət çalar daşımalıdır;
     4. cavab vəziyyətin tənzimlənməsi üçün Bankın konstruktiv təkliflərini əks etdirməlidir;
     5. cavab qısa və məntiqli olmalıdır.
  4. Müştəri Bankın onun Müraciətinə verdiyi cavabla razılaşmadıqda və yenidən baxılması üçün təkrar müraciət etdikdə, Müraciətə birbaşa Məsul şəxsin nəzarəti altında baxılır və təkrar baxılmanın nəticələrinə əsasən cavab Məsul şəxsin adından verilir.
  5. Müştəri Bankın Müraciətə verdiyi cavabla razılaşmadıqda, ona hüquqları, o cümlədən AR MB/AR MBNP-ə və məhkəmələrə müraciət etmək hüququ ilə bağlı yazılı şəkildə məlumat verilir.
  6. Müştəriyə, ona Bank tərəfindən dəymiş zərərin ödənilməsi üçün atılacaq addımlar, təklif olunan kompensasiyanın məbləği, müddəti, hesablama metodu, habelə Müştərinin kompensasiyanın qəbulu və ya ondan imtinası barədə yazılı şəkildə dəqiq və aydın məlumat verilir.
  7. Müştərinin 10 (on) iş günü müddətində təklif olunan kompensasiyanı qəbul/imtina etməsi barədə qərar qəbul etmək hüququ vardır.
  8. Bank tərəfindən Müraciətə şərhlərin təqdim edilməsindən və ya kompensasiyanın verilməsindən imtina edildiyi halda, o cümlədən kompensasiyanın məbləği Müştərinin tələb etdiyi məbləğdən aşağı olduqda, Müştəriyə imtinanın səbəbləri, o cümlədən öz hüquqları haqqında yazılı şəkildə məlumat verilməlidir.
  9. Müştərinin Müraciəti alındığı zaman SƏ:
     1. Müştərinin Müraciətinin üzərində icraya qəbul haqqında ştamp və imza qoyur;
     2. əgər Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması Cədvəl 2-yə əsasən onun səlahiyyətləri daxilindədirsə və Bankın digər struktur bölmələri ilə əlaqələndirilməsini tələb etmirsə, SƏ vəziyyətin nizama salınması üzrə bütün lazımı tədbirləri görür və/və ya cavabı hazırlayır, sonra:
        1. cavabın kağız daşıyıcıda hazırlanması zərurəti yarandıqda – sənədi imzalanması üçün struktur bölmənin rəhbərinə təqdim edir və bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə uyğun olaraq sənədin sonrakı yönəldilməsini təmin edir;
        2. cavabın elektron mesaj formatında göndərilməsi zərurəti yarandıqda – cavabı, qəbul edənlərin surətində struktur bölmənin rəhbərini qeyd etməklə, elektron poçtla göndərir;
        3. müştərinin telefonla məlumatlandırılması zərurəti yarandıqda – cavabı, qəbul edənlərin surətində struktur bölmənin rəhbərini qeyd etməklə, bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə uyğun olaraq Müştəriyə əlavə məlumat verilməsi üçün, elektron poçtla DKŞ-yə göndərir.
     3. əgər Müştərinin müraciətinə cavabın hazırlanması Cədvəl 2-yə əsasən onun səlahiyyəti daxilindədirsə, lakin Bankın digər struktur bölmələri ilə əlaqələndirməni tələb edirsə, SƏ vəziyyətin nizama salınması üzrə bütün zəruri tədbirləri görür, daha sonra tələb edilən məlumatı aldıqda cavabı hazırlayır;
     4. Müştəriyə cavabın göndərilməsi üzrə əlavə addımlar bu Qaydaların 7-ci Fəslində təsvir edilir.
     5. Müştərinin Müraciətinə cavabın hazırlanması bu Qaydaların 2-ci Cədvəlinə uyğun olaraq onun səlahiyyətlərindən kənardırsa, SƏ Cədvəl 2-yə uyğun olaraq Müraciətin Bankın müvafiq struktur bölməsinə yönəldilməsini təmin edir.
     6. Müştərinin Müraciətini qəbul etdikdən sonra müvafiq struktur bölmənin əməkdaşı:

6.9.6.1. Müştərinin Müraciətinə icraya qəbul haqqında ştamp, tarix və imza qoyur;

* + - 1. Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün zəruri araşdırma aparır və/və ya zərurət yarandıqda, yaranmış vəziyyətin nizama salınması üzrə bütün lazımi tədbirləri görür, cavab hazırlayır, sonra:
         1. cavabın kağız daşıyıcıda hazırlanması zərurəti olduqda – PİMMTŞm-i və ƏİR-in dərkənarının qoyulmasını təmin edir, sənədi imzalanması üçün BSŞ-yə yönəldir və bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə əsasən sənədin sonrakı yönəldilməsini təmin edir;
         2. elektron mesaj formatında cavab göndərmək lazım olduqda, surətdə alanları - PİMMTŞm-i və ƏİR-i göstərərək, cavabı elektron poçtla göndərir;
         3. Müştəriyə telefonla məlumat vermək zərurəti yaranarsa – Müştərinin sonradan məlumatlandırılması üçün bu Qaydaların 7.1-ci bəndinə uyğun olaraq alanların surətində PİMMTŞm-i və ƏİR-i qeyd etməklə, cavabı KEP ilə MQƏ-yə göndərir;
         4. Müştəriyə vəsaitlərin ödənilməsinin/qaytarılmasının həyata keçirilməsinə, cərimələrin silinməsinə zərurət yarandıqda, onun hüquqlarının/müqavilə öhdəliklərinin bərpası üçün qərar layihəsi/rəy hazırlayır (4 saylı Əlavə) və rəhbərin və struktur bölmənin kuratorunun dərkənarını aldıqdan sonra, onu Cədvəl 3-ə əsasən baxılması üçün Bankın səlahiyyətli şəxsinə/orqanına yönəldir.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMANIN NƏTİCƏLƏRİ BARƏDƏ MƏLUMATLANDIRILMASI

* 1. Bankın Müştərilərinə cavabların göndərilməsi MüştərilərinMüraciətinin qəbulu kanalları ilə həyata keçirilir. Müvafiq olaraq, əgər:
     1. Müştərilərin Müraciətləri Banka poçt rabitəsi, kuryer xidməti vasitələri ilə daxil olubsa, cavab məktubları Bankın kargüzarlığın aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədinə uyğun olaraq poçt rabitəsi vasitələriylə Müştəriyə göndərilir;
     2. Müştərilərin Müraciətləri Banka şəxsi müraciət yolu ilə daxil olubsa, əgər Müraciətdə yazılı cavab tələbi yoxdursa, cavab Müştəriyə DKŞƏ tərəfindən oxuna bilər. Müştəri, həmçinin Bankın MXM/Filialına müraciəti zamanı şifahi cavab ala bilər. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə telefonla yalnız Bank tərəfindən Müraciətə baxılma faktı barədə bildiriş və müştərinin cavab alması yolları haqqında məlumat verilir;
     3. Müştərilərin Müraciətləri Bankın veb-saytı və forumlar vasitəsilə Bankın elektron ünvanına daxil olubsa, Müraciətin (poçt rabitəsinin və ya telefon rabitəsi vasitəsi ilə) qəbulu anında Müştəri tərəfindən cavabın göndərilməsinin digər üsulu təklif edilməyibsə, cavab məktubları Müştərinin elektron ünvanına SƏ tərəfindən göndərilir. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə, Müştərinin elektron ünvanına yalnız Müraciətə Bank tərəfindən baxılması faktı və Müştərinin cavab alması üsulları haqqında məlumat verilir;
     4. Müştərilərin Müraciətləri DKŞ-yə telefon rabitəsi ilə daxil olubsa, Müştərilərintərəfindən cavabın (poçt rabitəsi vasitəsilə və ya onun elektron ünvanına) göndərilməsinin başqa üsulu təklif edilməyibsə, cavablar DKŞƏ tərəfindən telefonla oxunur. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə telefonla yalnız Bank tərəfindən Müraciətə baxılma faktı barədə bildiriş və Müştərinin cavab alması üsulları haqqında məlumat verilir;
     5. Müştərilərin Müraciətləri Banka faksimil rabitəsi ilə daxil olubsa, cavab məktubları Müştəriyə Bankın kargüzarlığın aparılması qaydasını tənzimləyən daxili sənədinə uyğun olaraq poçt rabitəsi vasitəsi ilə göndərilir. Cavabda məxfi məlumat olduğu təqdirdə telefonla yalnız Bank tərəfindən Müraciətə baxılma faktı barədə bildiriş və müştərinin cavab alması üsulları haqqında məlumat verilir;
     6. Müştərilərin Müraciətləri Banka ÖS vasitəsi ilə daxil olubsa – cavablar, Bankın ÖS vasitəsilə məktubların alınması və göndərilməsi qaydasını tənzimləyən, Bankın daxili sənədinə uyğun olaraq göndərilir;
     7. Müştərilərin Müraciətləri Şikayət və təkliflər qutusu vasitəsilə daxil olubsa – cavablar Müştərinin Müraciətində göstərilmiş seçiminə uyğun olaraq göndərilir.
  2. Müştərinin Müraciətinə yazılı cavabın göndərilməsi, Kargüzarlıq üzrə təlimata uyğun olaraq MKKŞ vasitəsilə həyata keçirilir və yalnız Bankın ABS-də göstərilmiş ünvana və ya Müraciətində yaxud Müştərinin şəxsi imzasıyla təsdiqlənmiş digər sənəddə (məsələn, müqavilə) qeyd edilmiş ünvana göndərilir.
  3. Göndəriş üçün bir neçə ünvan olarsa və cavabın müəyyən ünvana göndərilməsi üçün Müştərinin yazılı xahişi olmasa, cavab Müştərinin müraciətində göstərilmiş ünvana göndərilir. Əgər Müraciətdə ünvan göstərilməyibsə, Müraciət Bankın ABS-də göstərilmiş qeydiyyat ünvanına göndərilir.
  4. Müştərinin istəyi ilə yazılı cavab ona Bankın MXM/Filialında təqdim oluna bilər. Bununla yanaşı, MXM/filialın əməkdaşı Müştəridən cavabın alınması haqqında qəbz almalıdır. Qəbz (almaq haqqında qeyd) cavabın surətində edilə bilər.
  5. MKKŞ[[5]](#footnote-5) Məktubun Müştəriyə təqdim edilməsi yaxud məktubun qaytarılması haqqında bildirişi aldıqda, həmin bildiriş/məktubu Müştəriyə məktubun göndərilməsində təşəbbüskar bölməyə, bu bildirişi Müraciət üzrə dosyedə yerləşdirilməsi üçün yönəldir.
  6. Əgər Müraciətə cavabın Bankdan asılı olmayan səbəblərə görə Müraciətin daxil olduğu kanal üzrə Müştərinin diqqətinə çatdırılması mümkün deyilsə (Müştəri telefon zənginə cavab vermir, Müştəri göstərilən, yazılı cavabın göndərildiyi ünvanda yaşamır və s.), Müştəriyə bildiriş göndərilə bilər:
     1. Bankda olan mobil telefon nömrəsinə SMS-in göndərilməsi vasitəsi ilə;
     2. Müştərinin Bankda olan elektron poçtu ünvanına elektron poçt vasitəsi ilə.

Bu halda, bildiriş məxfi informasiyanı özündə ehtiva etməməlidir. Bildiriş Müraciətə Bank tərəfindən baxılması faktını və cavabın Müştəri tərəfindən alınmasının üsulları haqqında məlumatdan ibarət olmalıdır.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMA MÜDDƏTLƏRİ

* 1. Cavabın Müştəriyə təqdim edilmə müddətləri Müraciətin Banka daxil olduğu tarixdən hesablanır. Bank ən geci 2 (iki) iş günü ərzində Müştəriyə Müraciətinin baxılmaq üçün qəbul edilməsi barədə məlumat verir.
  2. Cavablandırma müddətləri Şikayət qutusunun açıldığı gündən hesablanan (lakin ən geci 20 (iyirmi) iş gününədək) Müştərilərin Şikayət qutusu vasitəsilə daxil olan Müraciətləri, habelə müddətləri BÖS Qaydaları ilə tənzimlənən kart əməliyyatlarına irad bildirilməsi ilə bağlı Müraciətlər istisna təşkil edir.
  3. Kənar təşkilatlara sorğu göndərilməsi lazım olduğu hallarda Müraciətin baxılma müddəti kənar təşkilatdan cavab alınması üçün tələb olunan müddət nəzərə almaqla uzadıla bilər (sorğunu göndərmiş Bankın struktur bölməsi onun kənar təşkilat tərəfindən alınmasına nəzarət edir). Sorğuya 10 (on) iş günündən artıq müddətdə cavab gəlmədikdə, təkrar sorğu göndərilir. Təkrar sorğu ən çoxu 2 (iki) dəfə göndərilir. İkinci təkrar sorğuya cavab alınmazsa, Müraciətə Bankda mövcud olan məlumatlar əsasında baxılır.
  4. Müştəriyə cavabın verilməsi üçün fərdi müddətlər Kuratorun sərəncamı ilə müəyyən edilə bilər (20 (iyirmi) iş gününədək).
  5. Kuratorun sərəncamında fərdi icra tarixi müəyyən edilmədiyi hallarda, Müştərinin Müraciətinə cavab hazırlamaq üçün aşağıdakı standart müddətlər müəyyən edilir:
     1. Müştərilərin əlavə araşdırma tələb edilməyən müraciətlərinə:
        1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – 10 (on) iş gününədək;
        2. fiziki şəxslər üçün – 5 (beş) iş gününədək;
        3. şikayətlər üçün – 15 (on beş) iş gününədək;
     2. Müştərilərin əlavə araşdırma tələb edilən müraciətlərinə:
        1. hüquqi şəxslər və banklar üçün – 20 (iyirmi) iş gününədək;
        2. fiziki şəxslər üçün – 10 (on) iş gününədək;
        3. şikayətlər üçün – 30 (otuz) iş gününədək.
  6. Müştəriyə cavabın hazırlanması üçün bu Qaydaların 8.5-ci bəndində nəzərdə tutulmuş müddətdən daha uzun müddət tələb olunduqda, SƏ son müddətin bitməsinə ən geci 2 (iki) gün qalmış öz rəhbərinə elektron poçtu vasitəsilə müddətin uzadılması barədə əsaslandırılmış xahişlə müraciət etməlidir, bundan sonra SƏ-nin rəhbəri müddətin uzadılmasını Kurator ilə razılaşdırır.
  7. Kurator müddətin uzadılması barədə qərar qəbul edərsə, Müştərinin Müraciətinin cavablandırılması üçün müddətin dəyişdirilməsi faktı yeni tarix, dəyişikliyin tarixi və Kuratorun imzası ilə sənədləşdirilir. SƏ, DKŞ vasitəsilə Müştərinin Müraciətə baxılma müddətinin uzadılması barədə mütləq şəkildə məlumatlandırılmasını təmin edir.
  8. Müştərilərin Müraciətləri ilə bağlı AR MB / AR MBNP-dən daxil olan sorğulara, sorğuda başqa hal nəzərdə tutulmayıbsa, (AR MB/AR MBNP) 7 (yeddi) iş günü ərzində baxılır. AR MB/AR MBNP Müraciətlərə digər müddətlərdə baxılmasını tələb etmək hüququna malikdir. AR MB/AR MBNP tərəfindən Müştəriyə cavabın təqdim edilməsi tələbi qoyulduqda, Müraciətə baxılması və cavablandırılması bu Qaydaların 8.5-ci bəndində göstərilən müddətlərdə həyata keçirilməlidir.
  9. Dövlət orqanlarının sorğularına AR Qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş müddətdə baxılır.

# MÜŞTƏRİLƏRİN ŞİKAYƏTLƏRİ ÜZRƏ qərarların qƏbulu

* 1. Qərarlar ilkin sənədlər, Bankın ABS-nin məlumatları, əməkdaşların izahatları, struktur bölmələrin araşdırma zamanı əldə edilmiş ekspert rəyləri və Bankın əməkdaşının təqsirini etiraf etməsi barədə rəylər əsasında qəbul edilir.
  2. Şikayət üzrə müsbət qərarın qəbul edilməsi üçün əsas aşağıdakılar ola bilər (Şikayət üzrə qərarda göstərilir):
     1. Bank tərəfindən müqavilə öhdəliklərinin pozulması faktının müəyyən edilməsi;
     2. AR Qanunvericiliyin Bank tərəfindən pozulması faktının müəyyən edilməsi;
     3. Müştəri tərəfindən müqavilə öhdəliklərini pozmada/və ya Müştəriyə dəymiş zərərdə sənədlə və ya Müştərinin müqavilə öhdəliklərini yerinə yetirməməsinə gətirib çıxaran, Bankın əməkdaşının, bilavasitə rəhbərin dərkənarı ilə, buraxılmış səhvin etirafının izahatı ilə təsdiqlənən digər mübahisəli vəziyyətlərin yaradılmasında Bankın təqsirinin olması faktının müəyyən edilməsi;
     4. Üçüncü şəxslərin dələduzluğu faktının müəyyən edilməsi.
  3. Ödəniş kartları üzrə mübahisəli əməliyyatlara dair qərarlar Beynəlxalq ödəniş sistemlərinin (Visa International/MasterCard) qaydalarına uyğun olaraq əməliyyata etirazın nəticələrinə əsasən qəbul edilir.
  4. BÖS-ün Qaydaları çərçivəsində aparılan araşdırma zamanı dələduzluq (məsələn skimminq) kimi müəyyən edilən, ödəniş kartları üzrə mübahisəli əməliyyat ilə bağlı şikayətin təmin edilməsi haqqında qərar Disput tsikli bitməzdən əvvəl qəbul edilir.
  5. Müştərinin kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi zərurəti yarandıqda, qəbul edilmiş qərara əsasən icranı həyata keçirən Bankın bölməsi, eyni zamanda icra ilə yanaşı, müvafiq struktur bölmələrə və/və ya AR MB / AR MBNP-yə Müştərinin kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi barədə bildiriş göndərməlidir. Kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi zərurəti Şikayətə baxılması üçün məsul bölmənin sərəncamında göstərilməlidir.

# MÜŞTƏRİLƏRİN ŞİKAYƏTLƏRİ ÜZRƏ QƏRARLARIN İCRASI

1. Qərar layihəsini qəbul etdikdən və Bankın qanunsuz hərəkətləri faktlarını müəyyən etdikdən sonra, Cədvəl 3-də göstərilən səlahiyyətlər matrisinə uyğun olaraq müvafiq səlahiyyətlərə malik əməkdaş:
2. Qərar layihəsində müvafiq dərkənar qoymaqla, qərar layihəsinin qəbulundan sonrakı iş günündən gec olmayaraq cari vəziyyətlə bağlı mövcud olan bütün sənədlər (çıxarışlar, izahatlar, müqavilələrin şərtlərinə və tariflərə istinadlar) əsasında Müştərinin Şikayəti üzrə qərar qəbul edir;
3. Qərarın qəbul olunduğu gün qərar layihəsini dərkənarla yenidən PİMMTŞ-yə göndərir.
4. Şikayət üzrə qərar, Müştərilərinilə müqavilədə digər hal nəzərdə tutulmayıbsa, qərarın alındığı tarixdən ən çoxu 3 (üç) iş günü ərzində icra edilməlidir.
5. Şikayətlər (əsassız müraciətlər istisna olmaqla) üzrə pul vəsaitlərinin qaytarılması haqqında qərar bu Qaydalara 3 saylı Əlavəyə uyğun olaraq qəbul edilir. Qərar hazırki Qaydalara 5 saylı Əlavəyə uyğun olaraq rəsmiləşdirilir.

**Müştərilərin Müraciətləri üzrə qərar qəbul etmək səlahiyyətləri**

**Cədvəl 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Müraciət üzrə ödəniş məbləği** | **Qərar qəbulu hüququ** |
| 100 AZN-ə qədər | OKBİİ/SŞİMXİ/Xəzinədarlıq/PBPAİİ/KBPAİİ-nin rəisi |
| 100-500 AZN-dən yuxarı[[6]](#footnote-6) | Pərakəndə/Korporativ biznesin inkişafı departamentinin /Maliyyə Departamentinin direktoru |
| 500 AZN-dən yuxarı | Bankın İdarə Heyətinin Sədri |

1. Müştərinin Bankın bankomatları (o cümlədən nağd pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) tərəfindən qeyri-qanuni tutulmuş pul vəsaitlərinin Müştərinin hesablarına və ya müvafiq əməliyyatların aparılmasında iştirak edən Bankın tərəfdaşlarının hesablarına mədaxil edilməsi və Müştərinin pul vəsaitlərinin bankomatlar tərəfindən (o cümlədən nağd pulun qəbulu funksiyasıyla təchiz edilmiş) qeyri-qanuni tutulması zamanı yaranan nəticələrə görə Müştərinin pul vəsaitlərinin geri qaytarılması haqqında Qərar qəbul etmək hüququ ƏD-in səlahiyyətindədir.
2. Bu Qaydaların 9.2-ci bəndi ilə nəzərdə tutulmuş ödəniş üçün əsaslar olmadıqda, pul vəsaitlərinin qaytarılmasından imtina haqqında Qərar qəbul etmək səlahiyyəti Qərar layihəsinin müvafiq qrafasında vəsaitin qaytarılmasından imtina haqqında dərkənarın qoyulması şərti ilə Cədvəl 3-ə uyğun olaraq müvafiq şəxslərə məxsusdur.
3. Ödəniş kartları üzrə Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə vəsaitin mədaxili üzrə, habelə Bankın Müştəriləri olan TXM-də (ekvayrinq müqaviləsi bağlanmışdır) aparılan əməliyyatlar haqqında Qərar qəbul etmək hüququ ƏD-in səlahiyyətindədir (dələduzluq halları istisna olmaqla). Qərar bu Qaydalara 6 saylı Əlavəyə uyğun rəsmiləşdirilir.
4. Araşdırma zamanı dələduzluq kimi müəyyən edilən Mübahisəli tranzaksiyalar üzrə şikayətlərin təmin edilməsi haqqında Qərar qəbul etmək hüququ bu qərarın ÖKİ və Tİ-nin rəhbərləri ilə mütləq qaydada razılaşdırılması şərti ilə Bankın İdarə Heyətinin səlahiyyətlərinə aiddir. Qərar bu Qaydalara 6 saylı Əlavəyə uyğun rəsmiləşdirilir.
5. Qəbul edilmiş qərar qərarın əsli/skan edilmiş surəti qərar qəbul edildiyi gündən 2 (iki) iş günü müddətində MQƏ-nin rəhbərinin elektron poçtu ünvanına göndərilməklə MQƏ rəhbərinin diqqətinə çatdırılır.

# ƏSASSIZ MÜRACİƏTLƏRLƏ BAĞLI İŞİN APARILMASI

1. Əsassız müraciətlərlə bağlı iş bu Bölməylə müəyyən edilmiş xüsusiyyətləri nəzərə alaraq, hazırki Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq aparılır.
2. Araşdırma zamanı əsassız olduğu müəyyən edilən Müraciətlərin təmin edilməsi haqqında Qərar qəbul etmək hüququ Bankın İdarə Heyətinin səlahiyyətinə daxildir.
3. Əsassız Müraciətə dair rəy alındıqda, İdarə Heyəti bu vəziyyətlə bağlı bütün mövcud sənədlərə (çıxarışlar, izahatlara, müqavilələrin şərtlərinə və tariflərə istinadlar) əsaslanaraq, Müraciətə baxılarkən Müştərinin haqlı olmasını təsdiq edən aşağıdakı dolayı əlamətlərin olmasının aşkar edilməsi şərti ilə, qərar layihəsinin qəbulu vaxtından sonra gələn növbəti iş günündən gec olmayaraq, Biznes qərarı layihəsinə müvafiq dərkənarın qoyulması ilə Müştərinin Müraciəti üzrə Biznes qərarını qəbul edir:
4. izahatı Müraciət üzrə obyektiv qərarın qəbulu üçün zəruri olan əməkdaş, hal-hazırda Bankda işləmir və ya mübahisəli vəziyyət faktı (hadisələrin keçmişdə baş verdiyinə görə və s.) üzrə izahat təqdim edə bilmir;
5. Müştərinin Müraciəti üzrə obyektiv qərarın qəbulu üçün zəruri olan videoyazı/audioyazı/baxış/dinləmə mövcud deyil və ya baş verənlərin dolğun təsvirini vermir;
6. Müştərinin haqlı olduğunu dolayısı ilə göstərən digər hallar və faktlar.
7. Biznes qərarı qəbul etmək zərurəti yaranarsa, Müştərinin Müraciətinə baxılma müddəti Biznes qərarın qəbul edilməsi vaxtına qədər uzadılır.
8. Biznes qərarının qəbul edilməsi və Müraciətin baxılması üçün məsul şöbəyə təqdim edilmə müddəti 3 (üç) iş gününədək olmalıdır.
9. Müraciətə baxılması üçün məsul bölmə tərəfindən Müştərinin tələblərinin təmin edilməsi haqqında Biznes qərarı qəbul edildikdə, bu Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq mübahisəli vəziyyətin həlli və Müştəriyə cavab hazırlamaq üçün tədbirlər görülür.
10. Qəbul edilmiş qərar üzrə icranı həyata keçirən Bankın bölməsi, icra ilə yanaşı, araşdırmanı həyata keçirən bölməyə tarixini, ödənişin məbləğini və kredit tarixçəsinin bərpası (zərurət olduqda) faktını qeyd etməklə sübut göndərməlidir. Kredit tarixçəsinə düzəliş edilməsi zərurəti Müraciətə baxılmasına məsul bölmənin sərəncamında qeyd edilməlidir.

# MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİ ÜZRƏ ANALİTİK İŞ

1. PİMMTŞ reyestrdə (8 saylı Əlavə) MQƏ-nin daxil etdiyi Müraciətlərin qeydiyyatını aparır, reyestrdəki məlumatları daxil olma tarixinə və xarakterinə görə ümumiləşdirir. Reyestrdəki məlumatlar Bankda ən azı 5 (beş) il saxlanılır.
   1. PİMMTŞƏ Bankda yeni Şikayətlərin daxil olmasına və/və ya mövcud Şikayətlərin baxılma statusunun dəyişilməsinə nəzarət edir. Lazım gələrsə, PİMMTŞƏ şikayətlər haqqında məlumatı tələb olunan dilə tərcümə etmək üçün KEP vasitəsilə MKKŞ-ə göndərir;
   2. Müştərilərin cari şikayətləri üzrə tərcümələr (lazım olduqda) alındıqdan sonra PİMMTŞƏ onların uçotunu aparır və şikayətlər üzrə məlumatları sonradan Bankın rəsmi veb-saytında yerləşdirmək üçün hər 6 (altı) aydan bir RMXL-ə göndərir;
   3. RMXLŞ əməkdaşları il ərzində ən azı 2 (iki) dəfə Bankın rəsmi internet saytında xüsusi ayrılmış “Müraciətlər” bölməsində şikayətlər barədə məlumat yerləşdirirlər. Məlumat dərc edildiyi tarixdən ən azı 3 (üç) il ərzində Bankın rəsmi internet saytında saxlanılır.
2. PİMMTŞM, hər ayın 3-cü (üçüncü) iş günündən gec olmayaraq, mübahisəli vəziyyətlərin araşdırılmasının nəticələrinə dair tərtib edilmiş analitik arayışları/hesabatları ƏİR və SKNŞM-yə təqdim edir.
3. PİMMTŞM hər ayın 7-si (yeddisi) tarixindən gec olmayaraq, KEP vasitəsilə AR MBNP-yə Müştərilərin şikayətlərinin nizamlanması üzrə Hesabat formasını təqdim edir (7 saylı Əlavə).
4. PİMMTŞM, SKNŞM ilə birlikdə Müştərilərin kütləvi eyni tipli Müraciətlərini təhlil edir, onların səbəblərini müəyyən edir və Müştərilərə xidmət göstərilməsində problemli zonaları aşkar edir. Təhlilin nəticələrinə görə:
   * 1. SKNŞ (zəruri hallarda) Bankın məsul bölmələrini məlumatlandırır, Bankın daxili sənədlərinə dəyişikliklərin edilməsinə təşəbbüs göstərir, bu səbəblərin aradan qaldırılması üçün SKNŞ-in səlahiyyətlərinə aid olan digər tədbirləri görür;
     2. PİMMTŞ, Müştərilərin hüquqlarının, qanuni mənafelərinin pozulması halları aşkar edildikdə, SŞİMXİ ilə birlikdə çatışmazlıqların aradan qaldırılması üçün müvafiq təkliflər hazırlayır və onları, Bankın İdarə Heyətinə çıxarılması üçün ƏİR, PY/TMMvəKŞ və ƏDD ilə razılaşdırır.
     3. Əməkdaşların etik davranış qaydalarını pozması halları aşkar edildikdə, PİMMTŞ, SŞİMXİ ilə birlikdə çatışmazlıqların aradan qaldırılması üzrə müvafiq təkliflər hazırlayır və onları, İdarə Heyətinə çıxarılması üçün ƏİR, İRİR, PY/TMvəKŞ və ƏDD ilə razılaşdırır.
5. PİMMTŞM hər ayın 5-ci (beşinci) iş günündən gec olmayaraq aşağıdakılara Müraciətlər üzrə hesabat təqdim edir:
   * 1. Məsul şəxsə;
     2. Bankın İdarə Heyətinə;
     3. MŞ;
     4. əlavə olaraq Bankın Audit Komitəsinə təqdim etmək üçün DAX-a;
     5. ƏD-ə.

12.6. PİMMTŞM tərəfindən tərtib edilmiş hesabatlar rübdə bir dəfədən az olmayaraq Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilir və müvafiq qərar qəbul edilir.

12.7. PİMMTŞ-nin fəaliyyəti DAX tərəfindən ildə ən azı 1 (bir) dəfə yoxlanılır və yoxlamanın nəticələrinə dair hesabat isə Bankın Audit Komitəsinin və Müşahidə Şurasının iclasında müzakirə edilir.

12.8. ƏİR, PİMMTŞ-nin əlaqə məlumatlarında dəyişikliklər edildikdə, 2 (iki) iş günü müddətində AR MB /AR MBNP-nin internet saytında yerləşdirmək üçün onları AR MB/AR MBNP-yə təqdim edir. Əlaqə məlumatlarına telefon nömrəsi, elektron ünvanı, poçt ünvanı və PİMMTŞ-nin əməkdaşlarının, o cümlədən, bu struktur bölmənin rəhbərinin SAA daxil etməlidir.

# SİSTEM XARAKTERLİ PROBLEMLƏRLƏ İŞ

1. Hesabata (8 saylı Əlavə) əsasən, SKNŞ sistemli problemləri aşkar etmək üçün mübahisəli vəziyyətlərin baş verməsinə və təkrarlanmasına (potensial təkrar ehtimalı) səbəb olan amillərin məcmusunu təhlil edir.
2. Sistem xarakterli problem aşkar edilərsə, SKNŞ sistem xarakterli problemi müvafiq uçot cədvəlində qeyd edir, problemin prioritet statusunu və onun aradan qaldırılmasına cavabdeh olan bölməni müəyyənləşdirir.
3. Yalnız sistem xarakterli problem aşağıdakı meyarlardan birinə/bir neçəsinə cavab verərsə, SKNŞ problemə “prioritet” statusu verir:
4. Müştərilərin kütləvi Müraciətlərinin daxil olmasının artmasına kömək edir;
5. Müştərilərin şikayətləri üzrə ödənişlərin artmasına kömək edir;
6. Müraciətlərə baxılması və təmin edilməsi üçün əmək məsrəflərinin artması ilə müşayiət olunur;
7. mövcud proseslər, proqram təminatının sazlanmaları və Müştəri ilə bağlanmış müqavilələrin şərtləri arasında uyğunsuzluğun nəticəsidir.
8. SKNŞ müəyyən edilmiş sistem xarakterli problem barədə problemin aradan qaldırılmasına cavabdeh olan Bölməyə, onun müəyyən edilməsi və aradan qaldırılması üçün tədbirlər görülməsi məqsədilə problemin statusu barədə məlumat verir.
9. Qəbul edilmiş qərar və planlaşdırılan tədbirlərin icra müddətləri haqqında problemin aradan qaldırılmasına cavabdeh olan Bölmə 10 (on) iş günü ərzində SKNŞ-yə məlumat verir.
10. Sistem xarakterli probleminin aradan qaldırılmasına cavabdeh olan Bölmə tərəfindən verilən cavabda sistem xarakterli problemin mövcudluğu ilə razılaşmamaq və ya onun aradan qaldırılması üçün tədbirlərin görülməsinin məqsədəuyğun olmaması barədə məlumat olarsa, sistem xarakterli problem barədə məlumat problemi necə həll etmək barədə Qərar qəbul etmək üçün pretenziya işi bağlı aylıq hesabat çərçivəsində Bankın İdarə Heyətinə çıxarılır.
11. Problemin aradan qaldırılmasına cavabdeh olan Bölmə planlaşdırılmış tədbirlər haqqında, onların həyata keçirildiyi gündən ən geci 3 (üç) gün müddətində SKNŞ-yə məlumat verir.
12. Sistem xarakterli problem həll olunmuş hesab olunur:
    1. problemin aradan qaldırılmasına məsul Bölmələr tərəfindən planlaşdırılan tədbirlər həyata keçirildikdən sonra;
    2. sistem xarakterli problemin həll edilməsindən sonra yaranmış mübahisəli vəziyyətlər üzrə 3 (üç) ay ərzində Müştərilərin Müraciətləri olmadıqda.
    3. sistem xarakterli problemin tənzimlənməsi ilə bağlı qərar SKNŞ rəhbərliyi tərəfindən qəbul edilir.
13. Sistem xarakterli problemin aradan qaldırılmasına cavabdeh olan struktur bölmələr tərəfindən nəzərdə tutulmuş tədbirlərin icrasına nəzarət SKNŞ tərəfindən həyata keçirilir.
14. Sistem xarakterli problemin aradan qaldırılmasına cavabdeh olan Bölmələr tərəfindən müəyyən edilmiş müddətlərə əməl edilmədikdə, problem Bankın İdarə Heyətinin iclasında baxılması və qərar qəbul edilməsi üçün pretenziya işi üzrə aylıq hesabata daxil edilir.

# YEKUN MÜDDƏALAR

* 1. Bu Qaydalar Bankın MŞ tərəfindən təsdiq edildiyi gündən qüvvəyə minir.
  2. Bu Qaydalara edilən dəyişiklik və əlavələr Bankın MŞ tərəfindən təsdiq edilir və onların yeni redaksiyada ifadə edilməssi yolu ilə tərtib edilir. Qaydaların yeni redaksiyasının qəbulu avtomatik olaraq əvvəlki sənədin ləğvinə səbəb olur.
  3. Bu Qaydaların hər hansı hissəsi AR MB/AR MBNP normativ xarakterli aktları daxil olmaqla, o cümlədən AR-nın yeni qanunvericilik aktlarının və ya AR MB/AR MBNP-nin normativ xarakterli aktları qəbulu ilə əlaqədar Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə uyğun gəlmədikdə, bu Qaydalar yalnız Azərbaycan Respublikasının mövcud qanunvericiliyinə zidd olmayan hissədə qüvvədə olacaqdır.

# 

“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na

**1 saylı Əlavə**

**MÜŞTƏRİLƏRİN MÜRACİƏTLƏRİNİ QƏBUL ETMƏK ÜÇÜN ƏLAQƏ MƏLUMATLARI**

1. Bankın faksimil rabitəsi nömrəsi:

**(012) 437-71-21**

1. Elektron poçtunun ünvanı:

[**info@vtb.az**](mailto:info@vtb.az)

[**online@vtb.az**](mailto:online@vtb.az)

**PİMMTŞ əməkdaşının korporativ poçtunun elektron ünvanı**

1. Bankın telefon rabitəsi nömrələri:

**(012) 492-00-80**

**(055) 214 09 86 – WhatsApp (votsap) kanalı**

**(012) 986**

1. PİMMTŞ-nin telefon rabitəsi nömrəsi:

**(012) 492-00-80 (dax. – 1347, 1150, 1109)**

1. Poçt ünvanı:

Bakı şəh., Xətai pr. 38 AZ1008

1. DKŞ-nin nömrələri:

**(012) 986**

**(012) 492-00-80**

1. Müştərilərin Müraciətlərinin qəbulu üçün internet resursu

[**www.vtb.az**](http://www.vtb.az)

1. **Bankın Svift kodu:**

**VTBAAZ22XXX**

“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na

**2 saylı Əlavə**

**MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİ**

*Ulduz işarəsi ilə doldurulması məcburi olan sahələr göstərilmişdir. Tələb olunan sahələr doldurulmazsa, Bank müraciəti qəbul etməkdən və ona baxmaqdan imtina etmək hüququnu özündə saxlayır****.***

**\*❑ Bankın Müştərisidir** \*❑ **Bankın Müştərisi deyil**

**\***Müştərinin SAA/Adı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Poçt indeksi/VÖEN-i göstərməklə ünvan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Pasport məlumatları (və ya şəxsiyyəti təsdiq edən digər sənədin məlumatları)

seriya\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№li verilmə tarixi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ kim tərəfindən verilib \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Тelefon/Faks\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Müraciətin yarandığı yer**

**❑ Filial**

**❑ Müştəri xidmətləri idarəsi**

**❑ Digər\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\*Ünvan və ya adı\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*MÜRACİƏTİN NÖVÜ**

**❑ Təklif**

**❑ Sorğu**

**❑ Ərizə**

**❑ Şikayət**

**Təsviri:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**❑ Müraciətə cavabın təqdim edilməsi kanalı**

**❑ Poçt ünvanı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Elektron poçtunun ünvanı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Faksimil rabitəsi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Telefon rabitəsi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**❑ Bankın MXİ/Filiallarına şəxsən müraciət**

(tam olaraq Müştərinin özü tərəfindən doldurulur)

*Müştərilərin anonim müraciətlərinə Bank tərəfindən baxılmır.*

# “Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na

**3 saylı Əlavə**

**MÜŞTƏRİNİN MÜRACİƏTİ**

**Bankın bankomatlarında (o cümlədən nağd pulun qəbulu funksiyası ilə təchiz edilmiş) aparılmış əməliyyatlar üzrə**

|  |  |
| --- | --- |
| Müraciətin №-si |  |

*Doldurulması məcburi olan sahələr ulduzla qeyd edilmişdir. Doldurulması məcburi sahələr doldurulmadıqda, Bank müraciətin qəbulu və baxılmasından imtina hüququnu özündə saxlayır.*

\* ❑ Bankın Müştərisidir \* ❑ Bankın Müştərisi deyil

**\***SAA / Adı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Poçt indeksini/VÖEN-i göstərməklə ünvan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Pasport məlumatları (və ya şəxsiyyəti təsdiq edən digər sənədin məlumatları)

seriya\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ verilmə tarixi\_\_\_\_\_\_\_\_ kim tərəfindən verilib\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Telefon / Faks\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**İddialı vəziyyətinin yaranma yeri**

\*Qurğunun ünvanı\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_qurğunun №si \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*** \*Kartın №-si \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Kartın növü \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Kartın emitent bankı **❑ Bank VTB (Azərbaycan) ASC ❑ Digər**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(göstərmək)

**\***Əməliyyatın aparılma tarixi və vaxtı\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Əməliyyatın növü: **❑** Nağdlaşdırma **❑** Nağd pulun mədaxili

**❑ Köçürmə ❑** Əmanətin açılması

**❑ Mobil rabitə xidmətlərinin ödənilməsi (telefon nömrəsi**

**göstərilməklə)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**❑** Digər (ödənişi alanın adı – ödənişin kodu)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\***Əməliyyatın məbləği və valyutası\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Əskinaslıq\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

(əskinasların sayı və nominalı)

\*Əməliyyatın eyniləşdirmə kodu

(3 rəqəmdən kombinasiya valyuta-mübadilə əməliyyatı

həyata keçirilərkən daxil edilir)

**\*** **Problemin təsviri:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\*Müştərinin tələbi:**

❑ məbləğdə pul vəsaitlərinin \_\_\_\_\_\_\_\_N-li hesaba / karta köçürülməsi

❑ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №-li telefon hesabının ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_artırılması

əməliyyatının yekunlaşdırılması

❑ pul vəsaitlərini nağd formada\_\_\_\_\_\_\_məbləğdə verilməsi

Cavabın təqdim edilməsi üsulu:

**❑ Yazılı ❑ Elektron poçtu**

**❑ Теlefon**

**❑ Digər\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\***\*Müştərinin SAA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_İmza\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tarix\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(tamamilə Müştərinin özü tərəfindən doldurulur)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Bankın əməkdaşı tərəfindən doldurulur**

М.Y.

Qəbul etdi: Bank əməkdaşının SAA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ İmza\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tarix\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

✂

**Müştəriyə verilməsi üçün kəsilən talon**

Qəbul etdi: Bank əməkdaşının SAA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_İmza\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Tarix\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Müraciətin baxılmanın statusunun dəqiqləşdirilməsi Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Pretenziya işi və Müştəri məlumatlarının təhlili**

**şöbəsində mümkündür: 994 12 492-0080**

М.Y.

# 

**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

**4 saylı Əlavə**

**Qərar**

*Müştərinin şikayəti üzrə \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***S.A.A.***

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_tarixli \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ saylı*

Müştərinin hesab/kart №-si \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Aşağıdakı faktlar müəyyən edilib:**

1.

2.

3.

*(əməliyyatın xarakteri və periodu göstərilir)*

Qərarın əsaslandırılması (müqavilənin pozulmuş bəndi, qanunun maddəsi göstərilməklə)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Araşdırmanın nəticələrinə əsasən mübahisəli vəziyyətin yaranmasında Bankın təqsirinin olması faktı müəyyən edilmiş və sənədlə təsdiq olunmuşdur.
2. Araşdırmanın nəticələrinə əsasən mübahisəli vəziyyətin yaranmasında Bankın təqsirinin olması faktı müəyyən edilib, lakin sənədlə təsdiq olunmayıb.
3. Araşdırmanın nəticələrinə əsasən mübahisəli vəziyyətin yaranmasında Bankın təqsirinin olması faktı müəyyən edilməyib.

**Təklif olundu:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

İcraçı: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

İcra müddəti: bu qərarın qəbul edildiyi gündən \_\_\_\_ iş günü müddətində.

***Bank əməkdaşının vəzifəsi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***S.A.A. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**QƏRARA ALINDI:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**RAZILAŞDIRILIB**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vəzifə** | **Soyadı, A.A** | **İmza** | **Tarix** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

İcraçı: S.A.A., Теl.

**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

**5 saylı Əlavə**

Sərəncam

*Müştərinin müraciəti üzrə \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*S.A.A.*

*\_\_\_\_\_\_tarixli \_\_\_\_\_\_\_ saylı*

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(icraçının S.A.A.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nömrəli bankomatın ştatdankənar işləməsi barədə \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ tarixli \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ saylı müraciətə baxılmasının nəticələrinə görə (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nömrəli \_\_\_\_\_\_\_ tarixli akt) əməliyyatın aparıldığı tarix \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Vətəndaş\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(S.A.A.)

Pasportun seriyası \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

verilib \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ hesabdan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ məbləğində nağd pul vəsaitləri verilsin

«Ştatdankənar iş ilə əlaqədar nağd vəsaitlərin ödənilməsi üzrə öhdəliklər».

## Vəzifəsi

## S.A.A.

(qərar qəbul edən şəxsin)

İcraçı:

SAA

Tel.

# 

**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərinmüraciətləri ilə iş qaydaları”na**

**6 saylı Əlavə**

Uçotun reyestri



**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

**7 saylı Əlavə**

Müştərilərin şikayətlərinin tənzimlənməsi üzrə hesabat forması:



**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

**8 saylı Əlavə**

**Hesabat**



**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

**9 saylı Əlavə**

**Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin qiymətlilərin təsviri və müəyyən edilmiş uyğunsuzluqlar haqqında**

**Akt**

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ c\_\_ il | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № |

|  |
| --- |
| Bu akt Bank VTB Azərbaycan ASC-nin \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ filialında/MXI-də tərtib edilmişdir  ona görə ki, göstərilən tarixdə \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ tərəfindən (Müştərinin tam adı)  Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin filialı/MXI-nin kassasında qiymətlilərin olduğu bağlamanı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ iştirakı ilə  (*Bankın əməkdaşının S.A.A.*)  açarkən \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*aşkar edilmişdir. *(qiymətlilərin adları)*  Eyni zamanda aşkar olunub ki, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (uyğunsuzluqların təsviri)  Aktı tərtib edən şəxslərin S.A.A.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Aktın tərtib edərkən iştirak edən şəxslərin S.A.A., imzaları  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Bankın əməkdaşı ………………………..

Müştərilərin ………………………..

**“Bank VTB (Azərbaycan) ASC-nin Müştərilərin müraciətləri ilə iş Qaydaları”na**

# 10 saylı Əlavə

Tənzimləyici (komplayens) risk hadisələrinin kateqoriyaları üzrə təsnifat alqoritmi



1. Elektron sənəd dövriyyəsinə keçildiyi gündən sənədlərin əslinin təqdim edilməsi elektron sənəd dövriyyəsi sisteminə daxil edilməsi və sonrakı paylanması ilə əvəz olunur. [↑](#footnote-ref-1)
2. Elektron sənəd dövriyyəsinə keçid anından etibarən Müraciətlərin PİMMTŞ-ə yönəldilməsi, Müraciətlərin elektron sənəd dövriyyəsi sisteminə daxil edilməsini və sonrakı bölüşdürülməsini həyata keçirən MKKŞ əməkdaşına KEP vasitəsi ilə yınəldilməsi ilə əvəz olunur. [↑](#footnote-ref-2)
3. Əməkdaşların korporativ poçt ünvanına daxil olan Müraciətlər yalnız onlar tərəfindən Bankın Müraciətlərin qəbulu kanalı kimi elan edilmiş ümumi elektron poçt ünvanına göndərildiyi halda baxılmaq üçün qəbul edilir. [↑](#footnote-ref-3)
4. 4 PİMMTŞ istisna olmaqla. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ofis menecer vasitəsilə – cavab filialdan göndərildikdə [↑](#footnote-ref-5)
6. KBPAİİ bilavasitə Bankın İdarə Heyətinin Sədrinə tabeçiliyində olduğundan, 100 AZN-dən yuxarı olan müraciətlər üzrə qərarlar onun tərəfindən qəbul edilir. [↑](#footnote-ref-6)