

«TƏSDİQ EDİLMİŞDİR»

**«Bank Melli İran» Bakı filialının
müdirinin «23» yanvar 2014-cü il
tarixli, 14 nömrəli əmrinə əsasən**

«BANK MELLİ İRAN» BAKI FİLİALI

MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMASI

QAYDALARI

Bakı şəhəri - 2014

I. ÜMUMİ MÜDDƏALAR:

2.1. Bu Qaydalar Azərbaycan Respublikasının «Banklar haqqında» Qanununa, «Vətəndaşların müraciətlərinə baxılması qaydaları haqqında» Qanununa, «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Qanununa, habelə Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin 09.12.2013-cü il tarixli, 24 nömrəli Protol Qərarı ilə təsdiq olunmuş «Banklarda və bank olmayan kredit təşkilatlarında maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərlik» əsasən tərtib olunmuşdur.

2.2. Bu Qaydalar ilə istehlakçılardan daxil olan şikayət, ərizə və təkliflərin (bundan sonra - müraciətlər) araşdırılması və cavablandırılması, icra müddətləri, icara işin təşkili nəzərdə və vətəndaşların qəbul edilməsi qaydaların nəzərdə tutulmuşdur.

2.3. ƏSAS ANLAYIŞLAR:

2.3.1. İstehlakçı - bu Qaydaların məqsədləri üçün Bankımızın maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildiren fiziki və ya hüquqi şəxs.

2.3.2. Şikayət- Bankımıza pozulmuş hüquqlarının bərpası tələbi barədə edilmiş müraciət.

2.3.3. Ərizə - istehlakçıların hüquqlarının yerinə yetirilməsilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan (yazılı (elektron) və şifahi olmaqla) müraciət forması.

2.3.4. Təklif - Bankın fəaliyyətinin dahada yaxşılaşdırılmasını, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət.

2.4. Bu Qaydaların məqsədləri üçün şikayət, ərizə və təklif müraciət kimi başa düşüləcəkdir. Fərqləndirmə nəzərdə tutulduqda ayrı ayrılıqda şikayət, ərizə və ya təklif olaraq ifadə olunacaqdır.

III. İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRƏ BAXILMASI İŞİNİN TƏŞKİLİ VƏ QƏBUL EDİLMƏSİ QAYDASI:

3.1. İstehlakçılar ilk qəbulu və müraciətlərinə baxılması Müraciətlərə baxılması Qrupu (bundan sonra Qrup adlanacaq) rəisi, o olmadıqda isə onu əvəz edən şəxs (**bundan sonra «Qəbul edən» adlanacaq**) tərəfindən iş günləri ərzində onların istəyi əsasında dərhal (növbəliklik gözləməklə) qəbul edilir və dinlənilir.

3.2. Müraciət edən istehlakçının şəxsiyyət vəsiqəsi (yaxud onun şəxsiyyətinin

müəyyən edən digər sənədlər) əsasəndə şəxsiyyəti müəyyən olunur və şəxsiyyət vəsiqəsi məlumatları və müraciətin qısa məzmunu qəbul kitabında qeyd olunur **(Əlavə № 1).**

3.3. İstehlakçının yazılı və şifahi müraciətlərinə baxılarkən, eləcədə qəbul edilərkən Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyin tələbləri əsas götürülmək araşdırılmalı və cavab verilməli, onunla rəftar zamanı son dərəcədə nəzakətlə davranılmalı, suallarına aydın cavab verilməli, ikili mənə daşıyan cavablar verilməməli, tələb olunduğu təqdirdə ona təkrar cavab verilməlidir.

3.4. İstehlakçının müraciəti dinlənilir, icrası dərhal mümkün olan müraciət icra olunur və bu barədə qəbul kitabında istehlakçını qəbul edən vəzifəli şəxs müvafiq qeyd aparır.

3.5. Araşdırılması zaman tələb edən müraciətlərə istehlakçıya icra müddəti, yaxud təkrar müraciət vaxtı bildirilməklə gün təyin olunur və istehlakçıya bu barədə Bildiriş təqdim olunur **(Əlavə № 2).**

3.6. Müraciətin icra müddəti araşdırma tələb olunan işlər üzrə 3 (üç) həftə, araşdırma tələb olunmayan işlər üzrə isə ən gec 5 (beş) iş günü müraciət yazılı cavablandırılmalıdır. Yazılı cavablandırma müraciət edən şəxsin (etibarnamə üzrə nümayəndəsinin və şəxsiyyət vəsiqəsi) imzası alanmaqla, yaxud poçt vasitəsilə qaytaralma cavabı olan sifarişli bildirişlə göndərilir.

3.7. İstehlakçıya verilən yazılı cavab onu qane etmədikdə və tələb etdikdə onu Bankın rəhbərliyi (müdir, yaxud müraciətlərdən cavabdeh olan müdir müavini) tərəfindən qəbul edilir.

3.8. İstehlakçı şifahi müraciətini Bankı birbaşa yaxınlaşmaqla (iş günləri saat 9:00-dan 18:00-dək), yaxud Banka məxsus +99412 598-90-05 telefon nömrəsini yığmaqla edə bilər.

3.9. İstehlakçı yazılı müraciəti Bankımızın Bakı şəhəri, Xətai rayonu, Nobel prospekti 23 ünvanında yerləşən mərkəzi ofisinə gəlməklə birbaşa, yaxud qəbul zamanı təqdim edə, Bankımıza məxsus +99412 598-90-06 faks nömrəsinə, eləcədə elektron poçt ünvanına və İnternet səhifəsinə edə bilər.

Elektron poçt : **bank@bmibaku.az** : İnternet səhifəsi **WWW.bmibaku.az**.

IV. PROSEDURLAR VƏ DİGƏR MƏSƏLƏLƏR:

4.1. Müraciətlərin araşdırılması məqsədilə Qrup aidiyyəti struktur departament və şöbələrlə ani rejimdə məlumat mübadiləsinin təşkili edilir.

- 4.3. Qrupun fəaliyyətinin təmin olunması üçün yetərli səviyyədə **texnoloji və insan resursları** təmin edilir. Qrupun əməkdaşları bu sahədə hərtərəfli biliyə və təcrübəyə malik olmalıdırlar, onlar üçün mütəmadi təlim və seminarlar təşkil edilir.
- 4.4. qrupun rəhbəri istehlakçıların müraciətlərinin araşdırılması üçün yetərli səlahiyyətlərə malikdir.
- 4.5. Qrupun fəaliyyətinə nəzarət müdir müavini - **Məsul şəxs** tərəfindən həyata keçirilir. Qrupun rəhbəri tərəfindən Məsul şəxsə birbaşa hesabatlıq sistemi təmin edilir. Məsul şəxs müraciətlərə baxılması prosesinin təmin edilməsi, bu Qaydaların icrası üzrə birbaşa cavabdehdir. İmza səlahiyyəti Məsul şəxsə məxsusdur.
- 4.6. Qrupun fəaliyyəti ildə ən azı bir dəfə daxili audit xidməti tərəfindən yoxlanılır, yoxlamanın nəticələri barədə hesabat müdirə təqdim olunur.
- 4.7. Müraciətlərin araşdırılması və cavablandırılması, o cümlədən əlavə araşdırma tələb edən müraciətlərin araşdırılması və cavablandırılması üzrə **qaydalar** aşağıdakı kimi olacaqdır:
- 4.7.1. İstehlakçının müvafiq müraciəti Qrup tərəfindən qəbul edilir və qeydə alınır.
- 4.7.2. Müraciətlərin araşdırılması zamanı istehlakçıdan tələb olunan mümkün məlumatlar alınaraq müvafiq kitabda qeydə alınır (adı, soyadı, ünvanı, əlaqə məlumatları, müraciətin məzmunu və s.);
- 4.7.3. İstehlakçılar müraciətlərilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda onlar Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankına və məhkəmələrə edə bilərlər
- 4.8. **Müraciətlərin cavablandırılması müddətləri.**
- 4.9. Bank tərəfindən istehlakçıların müraciətləri qısa müddətdə, ən gec 3 (üç) həftə ərzində cavablandırılır. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan müdir müavini, yaxud müdir tərəfindən imzalanır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmır.
- 4.10. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edirsə müraciətlərin cavablandırılması məsul şəxsin icazəsi ilə bir ayadək uzadıla bilər. Bu zaman, istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunur. Araşdırma zamanı əlavə sənədlərin təqdim olunması tələb olunursa bununla bağlı istehlakçıya məlumat verilir, sənədlərin təqdim olunması üçün son tarixlər göstərilir.
- 4.11. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə Banka təkrar müraciət etdikdə müraciətin

yenidən baxılması və araşdırılması Məsul Şəxsin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilir və müraciət müvafiq olaraq Məsul Şəxs tərəfindən 3 (üç) həftə müddətində cavablandırılır.

V. MÜRACİƏTLƏRƏ DAİR HESABATLIQ SİSTEMİ:

5.1. Qeydə alınmış müraciətlər Qrup tərəfindən təhlil edilir, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılır, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır.

Hesabatlar aşağıdakı məlumatları əhatə edir:

- istehlakçılar barəsində məlumatlar;
- müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
- müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
- barələrində müraciət olunmuş departament və şəxslər;
- cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı;
- kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;
- yuxarıda sadalanan bəndlər üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;
- çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində (məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, istehlakçılarla kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələlərə dair) təkliflər.

5.2. Qrup tərəfindən hazırlanmış hesabatlar aylıq əsasda Məsul Şəxsə təqdim edilir, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə müdir tərəfindən müzakirə edilir və müvafiq qərar qəbul edilir.

5.3. müraciət əsaslı olduqda barəsində müraciət olunan Departament və şəxslər barəsində intizam tədbirləri görülməsi üçün məsul şəxs qarşısında məsələ qaldırıla bilinər.

VI. QAYDALARA ƏLAVƏ VƏ DƏYİŞİKLİK:

6.1. Bu Qaydalar, əlavə və dəyişikliklər müdir tərəfindən təsdiq edilir.

6.2. Qaydaların qısa icmalı kredit təşkilatının internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilir.