"Expressbank" Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin
Müşahidə Şurasının "08" aprel 2021-ci il tarixli
qərarı ilə təsdiq edilmişdir.
(Protokol №23/21)

Müşahidə Şurasının sədri

_____________________ **Əfqan Cavadov**

"Expressbank" Açıq Səhmdar Cəmiyyətində Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair

D A X İ L İ Q A Y D A L A R

(yeni redaksiyada)

Bakı – 2021

1. Ümumi müddəalar

1.1. "Expressbank" ASC-də Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Daxili Qaydalar" Müşahidə Şurasının 07 dekabr 2018-ci il tarixli qərarı ilə (Protokol N° 103/18) təsdiq edilmiş daxili qaydaların əlavə və dəyişikliklərlə olan yeni redaksiyasıdır.

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

2. Anlayışlar

İstehlakçı – Bankın xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildirən fiziki və ya hüquqi şəxs;

Şikayət – İstehlakçı tərəfindən maliyyə itkisinin, maddi çətinliyin, maddi əlverişsizliyin və ya xidmətlə əlaqədar digər narazıçılıqların baş verməsi ilə əlaqədar yazılı və ya şifahi müraciət.

Ərizə – İstehlakçılara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan yazılı müraciət forması;

Təklif – Bankın fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət;

Müraciət – İstehlakçıların şikayət, ərizə, sorğu və təklifləri;

ESD – Elektron Sənəd Dövriyyəsi: daxil olan müraciətlərin (şikayət, ərizə, təklif, sorğu) vahid reyestrdə aparılması üçün bankdaxili proqram təminatı;

MK – Müraciət kanalları: istehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi üçün mümkün kommunikasiya vasitələri (info@expressbank.az, www.expressbank.az, www.expresspay.az, sosial şəbəkələr, Məlumat Mərkəzi (Call Center), MXD/filiallara daxil olan müraciətlər). Bu **şifahi** (iş günü ərzində MXD/filial, Baş ofisə yaxınlaşmaqla və ya telefon vasitəsilə) və **yazılı** (birbaşa banka təqdim etməklə, poçtla ünvana göndərməklə, faks, e-poçta göndərməklə, rəsmi internet səhifəsinə yerləşdirməklə) müraciətlərdir;

Səlahiyyətli şəxs – İdarə Heyətinin sədri tərəfindən verilmiş etibarnaməyə əsasən bankın adından müvafiq sənədləri imzalamaq və bankın adından çıxış etmək hüququna malik olan şəxs;

İHMŞ – İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi;

MB – Mərkəzi Bank;

RİED – Risklərin idarəedilməsi departamenti;

Daxili reqlament – Bankın səlahiyyətli orqanı tərəfindən qəbul edilmiş qayda, prosedur, metodiki göstəriş, təlimat və s.

3. Müraciətlərin qəbulu və ilkin emalı

3.1. Daxil olmuş bütün müraciətlər İHMŞ tərəfindən (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) qeydiyyata alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi ESD vasitəsilə avtomatik verilir.

3.2. İstehlakçılar aşağıdakı formalardan istifadə edilməklə (MK ilə) banka olan müraciətlərini təqdim edir, müraciətləri qəbul edən işçilər isə məlumatları ilkin emal üçün ESD-nin müvafiq menyusunda yerləşdirir:

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

3.2.2. Expresspay şöbəsinin rəsmi internet (www.expresspay.az) səhifəsi;

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

3.2.4. Bankın sosial şəbəkələrdə rəsmi səhifələri (Facebook, İnstagram, Twitter, Youtube, Linkedin və s.);

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

3.2.6. Məlumat Mərkəzi (Call Center) – 132;

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

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

3.2.9. Əməkdaşların korporativ elektron poçt ünvanına gələn müraciətlər.

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

3.3.1. Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar;

3.3.2. Müraciətçi barədə məlumatlar;

3.3.3. Məhsul və xidmət barədə məlumatlar;

3.3.4. Müraciətin tipi və məzmunu barədə məlumatlar;

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

3.5. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdirinə ESD vasitəsilə göndərilir.

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

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

3.8. İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi müraciəti qəbul edir və onunla işə başlayır.

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

4. Müraciətlərə baxılma reqlamenti

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

4.1.1. İstehlakçılardan və müvafiq qurumlardan daxil olan yazılı müraciətlər (elektron poçt ilə cavablandırılanlar istisna) cavablandırılan zaman Bankın iş üzrə müvafiq Struktur bölmə rəyi alınmalı, rəy əsasında məktubun məzmunu tərtib olunaraq, razılaşdırma üçün ESD-yə əlavə olunmalı, məktubların razılaşdırılması ardıcıllığı isə aşağıdakı kimi təyin edilməlidir:

- İHMŞ-nin müdiri və ya müdir vəzifəsini müvəqqəti icra edən işçi;
- Rəyi alınmış müvafiq şöbə, bölmə və filialın müdiri və ya müdir vəzifəsini müvəqqəti icra edən işçi;
- Rəyi alınmış müvafiq şöbə, bölmənin Birbaşa rəhbəri və ya müvəqqəti icra edən işçi;

- Katiblik şöbəsinin əməkdaşı;
- İdarə Heyətinin üzvü.

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

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

4.4. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı bankın cavabı ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə banka təkrar müraciət etdikdə müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması Səlahiyyətli şəxsin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilir və müraciət bu qaydaların 4.1 və 4.2-ci bəndlərində göstərilmiş müddətlər ərzində Səlahiyyətli şəxs tərəfindən cavablandırılır.

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

4.6. Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi məqsədilə təklif olunmuş kompensasiya məbləği, müddəti, hesablanması metodologiyası və istehlakçı tərəfindən kompensasiya ödənişinin qəbul və ya imtina edilməsi üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçıya bildirilir. Təklif olunmuş kompensasiya ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün 15 (on beş) iş günü müddəti müəyyən olunur və bu barədə istehlakçıya məlumat verilir.

4.7. Bank tərəfindən müraciətlərin cavablandırılmasından və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunandan az kompensasiya təklif edildikdə, bunların səbəbləri, o cümlədən istehlakçıların hüquqları, sonrakı mərhələlər və ya prosedurlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilir.

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

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

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

4.10. ESD-də olan məlumatlar daxil olduğu dövrə (hər il rüblük əsasda) və müraciətlərin xarakterinə (cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, o cümlədən müraciətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırılır, rüblük əsasda bankın internet səhifəsində

yaradılmış "müraciət" bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 (üç) il müddətində həmin bölmədə saxlanılır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanır.

5. Müraciətlərə dair hesabatlıq

5.1. Qeydə alınmış müraciətlər İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi tərəfindən təhlil edilir, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılır, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır.

5.2. Hesabatlar aşağıdakı məlumatları əhatə etməlidir:

5.2.1. istehlakçılar barəsində məlumatlar;

5.2.2. müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;

5.2.3. müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;

5.2.4. cavablandırılmış, hazırda baxılan (icra müddəti bitmiş) və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı;

5.2.5. kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;

5.2.6. bu qaydaların 5.2.1-5.2.5-ci bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili;

5.2.7. Bankın rəhbərliyinin müraciəti əsasında digər əlavə məlumatlar;

5.2.8. Çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər (təkliflər məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, istehlakçılarla kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələləri əhatə etməlidir).

5.3. İHMŞ tərəfindən hazırlanmış hesabatlar aylıq əsasda İdarə Heyətinə təqdim olunur, rübdə bir dəfədən az olmamaqla isə müzakirə edilməsi və müvafiq qərar qəbul edilməsi üçün Müşahidə Şurasına təqdim edilir.

6. Yekun müddəa

6.1. Bu qaydalar imzalandığı tarixdən qüvvəyə minir və bununla Müşahidə Şurasının 07 dekabr 2018-ci il tarixli qərarı (Protokol N° 103/18) ilə təsdiq edilmiş "Expressbank" ASC-də Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Daxili Qaydalar" qüvvədən düşmüş hesab edilir.

Razılaşdırıldı:

Müşahidə Şurasının üzvü ______________ Anar Hacızadə

Müşahidə Şurasının üzvü ______________ Ələsgər Məmmədəliyev

Müşahidə Şurası sədrinin müşaviri ______________ Əhəd Əliyev

İdarə Heyətinin sədri ______________ Mehman Məmmədov

İdarə Heyəti sədrinin müavini ______________ Mehriban Ocaqquliyeva

İdarə Heyəti sədrinin müavini ______________ Teymur Ağakişiyev

Daxili nəzarət departamentinin direktoru ______________ Rüfət Mürşüdlu

Korporativ hüquq şöbəsinin aparıcı hüquqşünası Həsənli Sara

Tərtib etdi:

İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi şöbəsinin müdiri ______________ Emin Nəzərov

"Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Daxili Qaydalar"a
Əlavə N° 1

Müraciətin növü	Təklif
Müraciətin mövzusu	Expresspay
Müraciətin tipi	
Müraciətin tarixi	17 avqust 2020
Müraciətin qeydiyyat nömrəsi	ESD tərəfindən avtomatik təyin olunur
Təqdim etmə vasitəsi	132 Məlumat mərkəzi
Əvvəlki müraciətin nömrəsi	
Müraciətçinin A.S.A.	
Müraciətçinin tipi	Fiziki şəxs
Müraciəti bildirən şəxsin əlaqə nömrəsi	
Filial	
Yerləşmə	
Yaş	
Cins	
Ərizəni qəbul edən bank əməkdaşı haqqında məlumat:	
Adı Soyadı :	
Daxili telefon nömrəsi :	1
Şöbə :	İHMŞ
Müraciətin məzmunu	
Müştəri Babayev İlqar İHMŞ-ya müraciətində Expresspay terminalının quraşdırılmasını təklif etmişdir.	
Müraciətin bağlanma tarixi	
Atılan addımlar	Müraciətin təmin edilməsi məqsədilə müvafiq struktur bölmələrə məlumatların göndərilməsi
Son nəticə	