**“Unibank” Kommersiya Bankı Açıq Səhmdar Cəmiyyətində istehlakçıların müraciət və şikayətlərinin cavablandırılması üzrə bankdaxili**

**QAYDALAR**

1. **Ümumi müddəalar**
   1. Bu Qaydalar “Unibank” Kommersiya Bankı Açıq Səhmdar Cəmiyyətində (bundan sonra “Bank” adlandırılacaq) müxtəlif müraciət kanalları vasitəsilə daxil olmuş müraciət və şikayətlərin qəbul edilməsi, qeydiyyatı, onlara baxılması və hesabatlıq sisteminin tərtibi qaydalarını müəyyən edir, İstehlakçıların müraciət və şikayətlərin idarə edilməsi Şöbəsinin (bundan sonra “Şöbə” adlandırılacaq) fəaliyyətini tənzimləyir;
   2. Bu Qaydalar, “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu, Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Bazarlarına Nəzarət orqanının “Maliyyə institutlarında istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərliyin” tələbləri nəzərə alınmaqla hazırlanmışdır.
2. **Əsas anlayışlar**

* **İstehlakçı –** Maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildirən fiziki və ya hüquqi şəxs;
* **Şikayət –** Bank tərəfindən təqdim olunmuş xidmətlə bağlı istehlakçı tərəfindən maliyyə itkisinin, maddi əlverişsizliyin və ya çətinliyin, hüquqi pozulmanın və s.-nin baş verməsi ilə əlaqədar edilən yazılı və ya şifahi müraciət;
* **Təklif –** Bankın fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət;
* **Şifahi müraciət –** Bankın ünvanına birbaşa yaxınlaşmaqla və ya telefon vasitəsilə edilən müraciət;
* **Yazılı müraciət –** Banka birbaşa təqdim edilən, yazılı mətni Bankın poçt ünvanına, elektron poçt ünvanına göndərməklə, internet ünvanında, sosial şəbəkələrdə qeyd etməklə, faks vasitəsilə edilən müraciət.

1. **Müraciətlərə baxılması**
   1. Şöbə tərəfindən istehlakçıların təklif və şikayətlərinin qəbulu üçün maksimal çıxış imkanları yaradılmalı, müraciət vasitələri məhdudlaşdırılmamalıdır. Müraciət vasitələri ilə yazılı və (və ya) şifahi müraciətlər qəbul edilir;
   2. Bankın internet səhifəsində, məlumat, reklam və ya yaddaş vərəqələrində, çağrı mərkəzləri (və ya qaynar xətt) (avtomatlaşdırılmış şəkildə) vasitəsilə Şöbənin və ya koordinatorun, istehlakçılarla bağlanmış müqavilələrdə Şöbənin əlaqə məlumatları istehlakçılara açıqlanır. Həmçinin məlumat, reklam və yaddaş vərəqələrində istehlakçıları müxtəlif müraciət kanalları vasitəsilə müraciət edə biləcəklərinə dair “məlumatlandırıcı” məzmunlu “qeyd” açıqlanır, Bankın elektron poçt ünvanı, poçt ünvanı və “Çağrı mərkəzinin” əlaqə nömrəsi qeyd edilir;
   3. Bankın internet səhifəsində təklif və şikayətlərin edilməsi üçün müraciətlərə baxılması qaydalarının icmal forması əlavə edilir. Bununla yanaşı aşağıdakı məlumatlar ictimaiyyətə açıq formada qeyd edilməlidir:

* təklif və şikayət etmək üçün mümkün müraciət kanalları;
* istehlakçı tərəfindən bu Qaydalara 1 saylı Əlavədə qeyd olunan formada Banka müraciət edilməsi mərhələləri;
* müraciətlərə baxılması qaydaları;
* müraciətlərin cavablandırılması müddətləri;
* istehlakçılar müraciətləri ilə əlaqədar Bankın cavabı ilə razılaşmadığı hallarda növbəti daxili mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Maliyyə Bazarlarına nəzarət orqanının əlaqə məlumatları;
* qeydə alınmış müraciətlərlə bağlı icmal məlumatlar;
* Bankın internet səhifəsində ayrıca yaradılmış “Təklif və şikayətlər” bölməsində müraciətlərin xüsusi standart formada qəbulu üçün imkan yaradılmalıdır.

Müraciət etmək üçün Bankın əlaqə məlumatları artırıldıqda və ya onlara dəyişiklik olunduqda növbəti 2 iş günü ərzində (dəyişiklik edilən gündən) müraciət kanalları vasitəsilə yeni məlumatlar qeyd olunmalıdır;

* 1. Təklif və şikayətlər qəbul edilərkən aşağıdakı məlumatlar qeyd olunmalıdır:
* istehlakçının adı, soyadı, atasının adı, əlaqə nömrəsi və ya elektron ünvanı, doğum tarixi, ünvanı və s;
* müraciətin məzmunu.
  1. İstehlakçıların müraciətləri və şikayətlərinin araşdırılması məqsədi ilə bir sıra proqram təminatlarından istifadə olunur.
  2. Hər bir istehlakçı onun müraciətinə verilmiş cavabla razılaşmadıqda, Maliyyə Bazarlarına nəzarət orqanı, məhkəmə və ya hüquq mühafizə orqanlarına müraciət edə biləcəyi barədə məlumat almaq hüququna malikdir.

1. **Müraciətə baxılması müddətləri**
   1. Bank tərəfindən istehlakçıların müraciətləri ən geci 15 iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan şəxs tərəfindən imzalanır. Haqqında şikayət edilən şəxs müraciətlərin baxılmasında və cavablandırılmasında iştirak edə bilməz;
   2. Təklif və ya şikayətlərlə bağlı əlavə araşdırma tələb edilərsə, bu müraciətlərin cavablandırılması 30 iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix izah olunmalıdır. Təklif və ya şikayət daxil olduğu gündən 3 iş günü ərzində İstehlakçıya cavab olaraq müraciətin Şöbə tərəfindən araşdırılması barədə məlumat verilməlidir. Araşdırma zamanı əlavə sənədlərin təqdim edilməsi tələb olunursa, bununla bağlı istehlakçıya məlumat verilməlidir;
   3. Müraciətlərin xarakterindən asılı olaraq Şöbə tərəfindən aidiyyatı struktur bölmələri ilə məlumat mübadiləsi aparılmalı, yazılı və ya şifahi sorğular verilməli, müvafiq şifahi və yazılı arayışlar tələb edilməlidir;
   4. Müraciət öz həllini tapmadıqda Bank tərəfindən istehlakçıya yekun təklif verilməli və bununla əlaqədar istehlakçıya bu təklifin qəbul edilib edilmədiyini bildirmək üçün müddət (10 iş günündən az olmayaraq) verilməlidir;
   5. Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi məqsədilə təklif edilmiş təzminat məbləği, müddəti, hesablanma metodologiyası və istehlakçı tərəfindən təzminat ödənilməsinin qəbulu və ya imtinası üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə şifahi olaraq (müştəri istəyinə əsasən elektron məktub vasitəsilə yazılı olaraq) istehlakçıya bildirilməlidir. Təklif olunmuş təzminat ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün Bank daxilində müddət müəyyən olunmalı (10 iş günündən az olmayaraq) və bu barədə istehlakçıya məlumat verilməlidir;
   6. Bank tərəfindən müraciətlərin cavablandırılmasından və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan təzminat məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunandan az təzminat məbləği təklif edildikdə bunların səbəbləri, o cümlədən istehlakçıların hüquqları, sonrakı mərhələlər və ya prosedurlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilməlidir;
   7. İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Maliyyə bazarlarına Nəzarət orqanının sorğuları başqa müddət müəyyən edilmədikdə 7 iş günü ərzində araşdırılmalı və Maliyyə Bazarlarına Nəzarət orqanına və ya Maliyyə Bazarlarına Nəzarət orqanının sorğusunda göstərildiyi halda istehlakçıya cavab göndərilməlidir;
   8. Şikayətlərin cavablandırılması ilə bağlı bu Qaydalarda nəzərdə tutulmayan müddətlər “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə tənzimlənir;
   9. İstehlakçıların şikayətləri üzrə həllini tapmayan məsələlərlə bağlı yekun qərar Bankın Müşahidə Şurası tərəfindən qəbul edilir;
   10. Şöbə tərəfindən istehlakçılarla əlaqədar şəxslərlə, istehlakçılarla davranış və digər mövzularda təlimlər keçirən strukturlarla birlikdə tədbirlər görülür.
2. **Müraciət və şikayətlərin qeydiyyatı**
   1. Daxilolma vasitələrindən asılı olmayaraq bütün müraciətlər Şöbə tərəfindən qeydə alınır və hər bir müraciətə qeydiyyat nömrəsi verilir. Şöbə tərəfindən 3 iş günü ərzində bu müraciətin reyestri bu Qaydalara Əlavə 2-ə əsasən aparılır. Hər bir istehlakçı təklif və ya şikayət məktubunu qeydiyyatdan keçirməsi ilə bağlı ona təyin olunmuş xüsusi təyinat nömrəsini almaq hüququna malikdir. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 il müddətində saxlanılır;
   2. Reyestrdə olan məlumatlar daxil olduğu dövrə (hər il yarımillik əsasda) və müraciətlərin tipinə (istehlakçının iddiasının təmin olunduğu şikayətlərin sayı, istehlakçının iddiasının əsassız olması barədə məlumat verilən şikayətlərin sayı və ya aidiyyatı üzrə digər təşkilatlara yönləndirilmiş şikayətlərin sayı üzrə bölgü, hazırda baxılan şikayətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, o cümlədən şikayətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırılmalı, yarımillik əsasda Bankın internet səhifəsində yaradılmış “Təklif və şikayətlər” bölməsində yerləşdirilməli və ən azı 3 il müddətində həmin bölmədə saxlanılmalıdır. İcmal məlumatlar istehlakçının sorğusu əsasında onlara açıqlanmalıdır;
   3. Şöbə istehlakçı tərəfindən müraciət üzrə xüsusi unifikasiya edilmiş şifrə vasitəsilə izlənməsini təmin edir. Bu zaman şikayətin hansı mərhələdə olduğu onlayn qaydada izlənilə bilinməlidir və hər bir mərhələnin tarixi qeyd olunmalıdır.
3. **Müraciətlərə dair hesabatlıq sistemi**
   1. Qeydə alınmış müraciətlər Şöbə tərəfindən təhlil edilməli, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılmalı, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanmalıdır. Hesabatda ən azı aşağıdakı məlumatlar öz əksini tapmalıdır:
      1. İstehlakçılar barəsində məlumatlar;
      2. Müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
      3. Müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
      4. İstehlakçının iddiasının təmin olunduğu şikayətlərin sayı, istehlakçının iddiasının əsassız olması barədə məlumat verilən şikayətlərin sayı və ya aidiyyatı üzrə digər təşkilatlara yönləndirilmiş şikayətlərin sayı üzrə bölgü;
      5. Təzminat ödənilmiş müraciətlərin sayı və təzminat məbləğləri;
      6. Bu bəndin 6.1.4-cü maddəsi üzrə məlumatların aylıq, rüblük və illik əsasda, ötən dövrlərlə müqayisəli təhlili;
      7. 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).
   2. Hesabatlar ən azı rübdə bir dəfə Bankın Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilir və müvafiq qərar qəbul edilir.
4. **Yekun müddəalar**
   1. Bu Qaydalarda nəzərdə tutulmuş funksiyaların doğru və vaxtında yerinə yetirilməsinə görə müvafiq struktur bölmələrin rəhbərləri və səlahiyyətli işçiləri bilavasitə məsuliyyət daşıyır;
   2. Bu Qaydalar Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edildiyi tarixdən qüvvəyə minir;
   3. Bu Qaydalara əlavə və dəyişikliklər Müşahidə Şurasının qərarı ilə mümkündür;
   4. Bu Qaydalar elan olunduğu tarixdən etibarən bundan öncə bu prosesi əks etdirən təsdiq olunmuş Qaydalar və ona dəyişikliklər qüvvədən düşmüş hesab edilsin.