



«Təsdiq edilmişdir»

“Rabitəbank” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti

Müşahidə Şurasının qərarı ilə

072 sayılı 03.09.2021 -ci il

tarixli protokolu

Müşahidə Şurasının sədri

_____ *Zakir Nuriyev*

(imza)

**“Rabitəbank” Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin
İstehlakçılarla İş şöbəsi üzrə qayda**

Maddə 1. Ümumi müddəalar

1.2. “Rabitəbank” ASC-də İstehlakçılarla İş Şöbəsi (bundan sonra – Prosedur) müştəri şikayətinin, sorğu və təkliflərinin qəbulu, qeydiyyatı, cavablandırılması, hesabatlılığı və bu tipli müraciətlərlə bağlı digər prosesləri tənzimləyir.

1.2. Bu qaydalarla müəyyən edilmiş hədəflərin icrası, istehlakçı ilə Bank arasında gələcəkdə yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının vaxtında alınmasına, müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi, Banka olan ictimai inamın güclənməsinə və nüfuz risklərinin azaldılmasına yardım edilməsi məqsədini daşıyır.

Maddə 2. Anlayışlar

2. Bu qaydalarda istifadə olunan əsas anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

İstehlakçı	Bankın məhsullarından istifadə edən və ya istifadə etməyi planlaşdıran fiziki şəxs, hüquqi şəxs və ya fərdi sahibkar;
Təklif	Müştərinin Bankın məhsulları / xidmətlərinin, fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi, xidmət səviyyəsinin artırılması ilə bağlı müraciəti
Şikayət	Bank tərəfindən təqdim olunmuş xidmətlə bağlı istehlakçı tərəfindən maliyyə itkisinin, maddi çətinliyin və ya maddi əlverişsizliyin baş verməsi, eləcə də xidmət keyfiyyəti ilə əlaqədar yazılı və ya şifahi müraciət.
Sorğu	Müştərinin Bankın müəyyən xidmət/məhsulu ilə bağlı əlavə məlumat almaq, standart şərtlərdən fərqli xüsusi şərtlər əldə etmək, əlavə xidmət almaq məqsədi daşıyan müraciəti (Standart xidmətlərin alınması məqsədilə edilən müraciətlər hazırki sənədin mövzusu deyil)
MŞ	Bankın Müşahidə Şurası
İH	Bankın İdarə Heyəti
PKİD	Problemləli Kreditlər Departamenti
MİŞ	Məhkəmələrlə İş Şöbəsi
ƏİŞ	Əmlaklarla İş Şöbəsi
KTD	Kreditlərin Təhlili Departamenti
KND	Kreditlərə Nəzarət Departamenti
MXS	Müştəri xidməti strukturları (MXD, filiallar və digər şöbələr)
KBD	Kart Biznesi Departamenti
İİŞ	İstehlakçılarla İş Şöbəsi
KNŞ	Keyfiyyətə Nəzarət Şöbəsi

2.1. Bu qaydalarda istifadə olunan digər anlayışlar Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyində müəyyən edilmiş mənaları ifadə edir.

Maddə 3. Müraciətlərin qəbuluna və qeydiyyatına dair ümumi tələblər

3.1. Bu Prosedurun mövzusu olan müştəri müraciətləri aşağıda qeyd olunan kanallar vasitəsi ilə qəbul edilir.

- a) Məlumat Mərkəzi (Qaynar xətt 133);
- b) MXD/Filiallara yazılı müraciət;
- c) Poçt vasitəsilə - Ünvan: AZ1010, Bakı şəhəri, 28 May küçəsi 33;
- d) Bankın saytı vasitəsilə - www.rabitabank.com
- e) Bankın elektron poçtu vasitəsilə - 133@rabitabank.com;
- f) Sosial şəbəkə vasitəsilə - facebook, twitter instagram;
- g) Bankın Mobil tətbiqi;
- h) Baş ofisdə fərdi görüş;
- i) Mərkəzi Bank və digər qeyri-dövlət qurumlardan daxil olan müraciətlər;
- j) Filiallarda müştərilərə xidmət edən mütəxəssislər tərəfindən daxil edilən müraciətlər.

3.2. Daxil olan bütün müraciətlər xüsusi qeydiyyat sistemində əməkdaşları tərəfindən qeydiyyata alınır.

3.3. Bu Prosedurun 2.1. alt bəndində qeyd olunan müraciət kanallarından əlavə olaraq, Keyfiyyət nəzarət şöbəsi tərəfindən də müştəri şikayət, sorğu və təklifləri də aşkar olunaraq sistemdə qeydiyyata alınır.

3.4. Müştəri müraciəti sistemdə qeydiyyata alınarkən mütləq qaydada aşağıdakı əlumatlar daxil edilməlidir:

- a) Müştərinin adı, soyadı;
- b) Müştərinin əlaqə nömrələri;
- c) Çətinlik müşahidə olunduğu tarix;
- d) Çətinlik müşahidə olunan kart və ya hesab nömrəsi;
- e) Müraciətin məzmunu;
- f) Müraciətin növü (sorğu, təklif, şikayət);
- g) Çətinliyin təsviri
- h) Zəruri hallarda müvafiq sənədlərin skan əlavəsi (qəbz, şəxsiyyət vəsiqəsi, ərizə və s.);
- i) Nəticə barədə məlumatlar (məsələyə baxıldıqdan sonra);

3.5.Müraciət sistem üzrə qeydiyyatata alındıqda avtomatik olaraq sorğu müvafiq struktur bölmə və İİŞ yönlənir. Eyni zamanda müraciətin qeydə alınması ilə bağlı müştəriyə sms məlumatlandırma göndərilir.Müraciət ilə bağlı 1-3 iş günü ərzində bir məlumat təqdim olunmadıqda İİŞ əməkdaşı tərəfindən sorğu ilə bağlı müvafiq struktur bölümləri ilə əlaqə saxlanılır və çətinliyin həllinə dair tədbir görülür;

3.6.Müraciət tam olaraq cavablandırılıb və həll olunduqda İİŞ əməkdaşı tərəfindən müştəri ilə əlaqə saxlanılır və nəticəsi ilə müştərini məlumatlandıraraq qeydiyyatı bağlayır;

Maddə 4. Qeydiyyatata alınmalı sorğuların növləri

4.1.Şikayətin mövzusu müştəriyə göstərilən xidmətin keyfiyyəti, müştəriyə təqdim olunan səhv məlumat, kobud davranış, çətinliyin uzun müddət həll olunmaması, ilə bağlı Bankın İİŞ –nə ünvanlanılacaq müraciətlər;

4.2.Bankın məhsulları ilə bağlı müraciət edib və çətinliyin həlli digər struktur bölümdən asılı olan çətinliklər;

4.3.Bankın filialına hər hansısa bir çətinliklə bağlı yaxınlaşaraq çətinliyi artıq filialda həll olunan müraciətlər;

4.4. Hər hansısa bir xidmətin və ya sifarişin vaxtında icra olunmaması və ya ümumiyyətlə icra olunmaması ilə bağlı müraciətlər (hər hansısa bir xidmətin aktiv və ya deaktiv edilməsi, bankın kart məhsullarının sifariş edilməsi və s.);

4.5.Sistem xətası ilə bağlı baş verən çətinlik və şikayətlər;

4.6.Digər sorğular.

Maddə 5. Banka daxil olan müraciətlərin qeydiyyatı

5.1. Bankın Qaynar xəttinə daxil olan müraciətlərin qeydiyyatı

5.1.1.Müştəri müraciətini təqdim etmək üçün Bankın Qaynar xətti (133) ilə əlaqə yaradır.

5.1.2.Zəng zamanı müştəriyə interaktiv menyuda müraciət və təkliflər üçün qısa nömrə seçimi təklif olunur. Müştəri müvafiq qısa nömrəni seçdikdə zəngi MM əməkdaşı qəbul edir və şikayəti müraciətin məzmununa uyğun olaraq müvafiq sistemdə qeydə alır.

5.1.3.Müştəri əlaqə saxlayaraq öz şikayətini bildirmək üçün ısrarla sorumlu şəxslə danışmaq istədiyini bildirərsə, o zaman zəng İİŞ əməkdaşına yönləndirilməlidir.

5.1.4.Müştəri identifikasiya qaydalarına əməl etmədikdə və ısrarla müraciətin qeydiyyatata alınmasını tələb etdikdə, Məlumat Mərkəzinin əməkdaşı müraciəti qeydə alır. İİŞ – nin əməkdaşı Bankın müştərisi ilə əlaqə saxlayıb çətinliyin həll edilməsini təmin edir və müraciət sahibinə məsələnin Bank müştərisi ilə həll edilməsinə dair məlumat bildirir.

5.2. Filialarda müraciətin qəbulu və qeydiyyatı

5.2.1.Filialarda yazılan ərizələr, müştəri müraciətləri üçün nəzərdə tutulmuş xüsusi nömrələnmiş blanklarda qeydə alınır (zəruri hallarda, blanka əlavə vərəqlər tikilə bilər). Müştəri Xidməti Təmsilçisi müştərinin ərizəsinin skan versiyasını xüsusi qeydiyyat sistemindən İİŞ yönləndirir.

5.2.2.Müştəri tərəfindən filiala daxil olan digər çətinliklər, təklif və şikayətlər filial əməkdaşları tərəfindən müvafiq sistemdə qeydə alınaraq İİŞ və ya digərə struktur bölümlərə yönləndirilir.

5.2.3.Müştərilər müraciətləri ilə bağlı görüş tələb etdiyi halda, İİŞ– nun əməkdaşları tərəfindən müştərilər ilə Baş ofis daxilində təyin edilmiş otaqda görüş təşkil edilir və qeydiyyata alınır.

5.3. Dövlət qurumlarından daxil olan müraciətlərin qəbulu və qeydiyyatı

5.3.1.Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı və digər qurumlar tərəfindən Banka kağız daşıyıcısında və ya elektron kargüzərlik sistemləri vasitəsilə təqdim olunmuş məktublar Təşkilati şöbəyə daxil olur və proses “Məktublarla iş üzrə təlimat” a uyğun olaraq aparılır.

5.3.2.Daxil olan müraciətlər şikayət, təklif və ya sorğu xarakterli olduğu halda, emal olunması üçün korporativ e-poçt vasitəsi ilə İİŞ bütün işçilərinə ötürülür.

5.3.3.Elektron kargüzərlik sistemləri vasitəsilə daxil olan məktublارın vaxtı-vaxtında yoxlanılmasına və müvafiq qaydada yönləndirilməsinə görə Təşkilati şöbə məsuliyyət daşıyır.

5.4. Sosial şəbəkə və bankın rəsmi sahifəsinə daxil olan müraciətlərin qəbulu və qeydiyyatı

5.4.1.Bankın rəsmi internet sahifəsində (www.rabitabank.com) müraciət və təkliflər üçün ayrılmış xüsusi pəncərədə müraciət zamanı, avtomatik olaraq elektron məktub formalaşır və Bankın elektron poçt ünvanına yönləndirilir.Həmin elektron ünvana daxil olan məktubları birbaşa İİŞ işçiləri görür və sorğu ilə bağlı müvafiq tədbirlər görür.

5.4.2.Sosial şəbəkələr, onlayn çatlar vasitəsi ilə daxil olmuş şikayət və təklifləri Məlumat Mərkəzi şöbəsinin əməkdaşları tərəfindən müvafiq sistemdə qeydə alaraq İİŞ və digər struktur bölümlərə yönləndirir.

Maddə 6. Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması

6.1.Müxtəlif növ kanallardan daxil olan müraciətlər İİŞ müdiri və ya onu əvəz edən əməkdaşı tərəfindən baxılır və çətinliyin mahiyyətindən asılı olaraq müraciətin cavablama müddəti təyin edilir.

6.2.Tələb olunduqda, Bank müraciətin baxılması üçün müştəridən əlavə sənədlər tələb edə bilər.

6.3.Müraciətin araşdırılması zamanı Bankın müvafiq struktur bölmələrindən ətraflı məlumat əldə oluna bilər.

6.4.Müraciətlərin araşdırılma nəticələrindən asılı olaraq aidiyyəti struktur bölmələrinə yaranmış çətinlik ilə bağlı İİŞ tərəfindən məlumat təqdim edilir.

6.5.Qeyd olunan ardıcılıq ilə tərtib edilmiş məktub müştərinin müraciətində qeyd etdiyi ünvanla Təşkilati şöbə tərəfindən kuryer vasitəsi ilə və ya birbaşa müştərinin elektron ünvanına göndərilir.

6.6. Tərtib edilmiş məktublar, müştərilərin qeyd olunan ünvanına çatdırılmadıqda, Təşkilati şöbə bununla bağlı İİŞ–nin əməkdaşlarına məxsus complaints@rabitabank.com elektron poçt ünvanına mail vasitəsi ilə məlumat bildirməlidir. İİŞ – nin əməkdaşları isə öz növbəsində, müştərinin Bankda mövcud olan əlaqə vasitələrindən istifadə edərək, məktubun statusu ilə bağlı məlumatı müştəriyə təqdim edir. Müştəriyə məktubun əslinin Baş ofisdən əldə ediləcəyi bildirilir.

Maddə 7. Müraciətlərin cavablandırılması müddəti

7.1.Müştəri müraciətlərinin daxil olma kanalından və müraciətin məzmunundan asılı olaraq, icra və cavablama müddəti fərqlənir.

7.2.Müraciətlərin cavablandırılması ilə bağlı bu Prosedurda nəzərdə tutulmayan müddətlər “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Prosedur ilə tənzimlənir.

7.3.Müraciətlər və sorğular prosesin tələblərinə uyğun olaraq, bu Prosedurda nəzərdə tutulmuş müddətlərdə baxılmalıdır. Müraciət və ya sorğunun baxılmasına daha uzun müddət tələb edildikdə, müvafiq vaxt haqqında məlumat İİŞ tərəfindən müştəriyə son tarixdən əvvəl təqdim edilir. Bu tarix müştəriyə cavabın təqdim olunmalı olduğu son tarixi aşarsa, İİŞ müştərinin qeyd etdiyi geridönüm kanalı ilə onunla əlaqə saxlayır və cavabın gecikməsi ilə bağlı məlumat verir.

7.4.Banka daxil olan yazılı müraciətlərdə cavablama müddəti qeyd edilmədiyi halda, 15 (on beş) iş günü ərzində baxılmalıdır. Əlavə araşdırma tələb edilən müraciətlər üzrə İİŞ əməkdaşı tərəfindən aralıq məktubu tərtib edilir. Maksimum 30 (otuz) iş günü ərzində müraciət İİŞ əməkdaşı tərəfindən cavablandırılır.

7.5.Banka daxil olan bütün yazılı müraciətlər, yazılı formada cavablandırılır. İstisna olaraq əgər müştərinin müraciəti müsbət həll olunarsa, müştəriyə cavab bankın əlaqə nömrəsindən İİŞ əməkdaşı tərəfindən şifahi şəkildə bildirilir.

7.6.Mərkəzi Bank və ya digər dövlət qurumları tərəfindən daxil olan müştəri müraciətləri, məktubun üzərində qeyd olunan müddətdən gec olmayaraq cavablandırılır. Müraciətlərin araşdırılması üçün əlavə zamana ehtiyac olarsa, aralıq məktubu yazılır. Müraciətin müvafiq yekun cavabı 30 (otuz) iş günündən gec olmayaraq cavablandırılır. Müddət göstərilmədikdə, daxilolma tarixindən ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində cavab tərtib edilir.

Maddə 8. Hesabatlıq

8.1. Qeydə alınmış müraciətlər İİŞ tərəfindən təhlil edilir və ətraflı araşdırılır. Müraciətlərin əsaslı olub - olmaması aidiyyəti struktur rəhbərləri ilə müzakirə olunaraq müəyyən edilir və nəticələr barədə hesabatlar hazırlanır.

8.2. Müştərilərin sistemdə qeydə alınmış müraciət və təkliflərinə dair statistik hesabat hər ayın ilk 10 iş günü ərzində tərtib edilir və aşağıdakı əlaqəli tərəflərə təqdim olunur:

- A. İdarə Heyəti aidiyyəti üzvünə
- B. Müşahidə Şurasının aidiyyəti üzvünə
- C. Daxili Audut Departamentinə
- D. Çətinliklə bağlı şikayətlərə baxılma üzrə müvafiq komitənin məlumatlandırılması;

8.3. Hesabat ən azı aşağıdakı məlumatlardan ibarət olmalıdır:

- A. Aylıq müraciətlərin ümumi sayı;
- B. Hər bir növ üzrə müraciət sayı;
- C. Əsaslı və əsassız müraciət sayı;
- D. Hər bir mövzu üzrə müraciət və sorğuların sayı;
- E. Ay ərzində cavablandırılmış müraciətlərin sayı;
- F. Ayın sonuna açıq müraciətlərin sayı;
- G. Müraciət kanallarının sayı.

8.4. Mərkəzi Bank və digər dövlət qurumlarından daxil olan müraciətlərin üzrə hesabat aidiyyəti qurum tərəfindən təyin edilmiş müddətdə təqdim edilir.

8.5. İİŞ-nin müdiri daxil olmuş müştəri şikayəti əsasında tədbirlər planı hazırlayır, razılaşdırılmış tədbirlərin həyata keçirilməsinə nəzarət edir və tədbirlər planının icrası barədə rüblük olaraq aidiyyəti struktur rəhbərlərini məlumatlandırır.

Maddə 9.Yekun müddəalar

9.1.Bu Qayda Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edildiyi gündən qüvvəyə minir.

9.2.Qaydaya edilən əlavə və dəyişikliklər Müşahidə Şurasının müvafiq qərarı ilə rəsmiləşdirilir.

9.3.Hazırkı Qaydanın istənilən hissəsi Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyi, o cümlədən, Azərbaycan respublikasının Mərkəzi Bankının normativ xarakterli aktlarına uyğun olmadıqda, habelə, qanunvericiliyə dəyişikliklərin edilməsi və/və ya yeni normativ – hüquqi aktların qəbul olunması halında hazırkı Qayda yalnız Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə zidd olmayan hissədə qüvvədə qalacaqdır.

9.4. Bu Qaydanın təsdiqlənməsi ilə Müşahidə Şurasının iclasının 051 sayılı 01.05.2020-ci il tarixli protokol qərarı ilə təsdiqlənmiş “İstehlakçıların Şikayətlərinə Baxılması adlı Qayda” və ona edilmiş əlavələr ləğv edir.

“Rabitəbank” Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin
İstehlakçılarla iş şəbəsinin iş üzrə Qaydaya dair rəylər

Struktur bölməsi	Vəzifəsi	Şəxsin S.a.A.a.	Tarix	İmza	Qeyd
Audit Komitəsi	Sədr	Rəşad Abasov			
Risqlərin İdarə Edilməsi Bloku	İH Sədrinin 1-ci müavini	Elçin Qədimov			
Hüquq Departamenti	Direktor	Mürsəl Bədəlov			

Reqlamentləşdirilən əməliyyat üzrə sahə kuratoru: Aydın Hüseynov _____

Sənədin müəllifi: Şəmi Əliyev _____