

**MALİYYƏ XİDMƏTLƏRİNİN İSTEHLAKÇILARININ MÜRACİƏTLƏRİNƏ
BAXILMA VƏ CAVABLANDIRILMA
Qaydaları**

BOKT “Embafinans” MMC-nin

Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edilmişdir:

(Protokol № MŞ-12/2013-01 Tarix:27Dekabr 2013-cü il)

No№	Təsdiq edən orqan	Təsdiq edilmə tarixi	Qüvvəyə minib	Qeyd
A. Əsas sənəd				
	Müşahidə Şurası	27.12.2013	27.12.2013	
B. Əlavələr				

BOKT “Embafinans” Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyəti

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Bu Təlimat Bank olmayan Kredit Təşkilatı “Embafinans” MMC-yə (bundan sonra “BOKT”) daxil olmuş müraciətlərin qeydiyyatı, cavablandırılması və aidiyyəti üzrə göndərilməsini tənzimləyir.

2. Anlayışlar

- 2.1. **Maliyyə xidmətlərinin istehlakçısı** – maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildirən fiziki və ya hüquqi şəxs;
- 2.2. **Müraciət** – maliyyə xidmətlərinin istehlakçısı tərəfindən BOKT-a ünvanlanmış yazılı və ya şifahi şikayət, ərizə, təklif;
- 2.3. **Ərizə** – istehlakçılara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət forması;
- 2.4. **Təklif** – təşkilatın fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, texniki, hüquqi, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət;
- 2.5. **Şikayət** – kredit təşkilatına pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə istehlakçı tərəfindən edilmiş müraciət;
- 2.6. **Vəzifəli şəxs** – daimi, müvəqqəti və ya xüsusi səlahiyyətlər çərçivəsində BOKT-da inzibati, təsərrüfat yaxud təşkilati funksiyaları həyata keçirən şəxsdir.

3. Müraciətlərin verilməsi

- 3.1. Maliyyə xidmətlərinin istehlakçıları (bundan sonra “istehlakçı”) BOKT-a fərdi və ya kollektiv şəkildə müraciət edə bilirlər;
- 3.2. İstehlakçılar BOKT-ayazılı və ya şifahi şəkildə müraciət edə bilirlər;
- 3.3. Yazılı müraciətdə əsas məzmunundan əlavə istehlakçının adı, soyadı, atasının adı, poçt ünvanı, əlaqə telefonu, şəxsi imzası və tarix qeyd olunmalıdır;
- 3.4. İnternet vasitəsilə edilən elektron müraciətdə əsas məzmunundan əlavə istehlakçının adı, soyadı, atasının adı, əlaqə telefonu, cavab yazılı olaraq verilməlidirsə poçt ünvanı qeyd olunmalıdır;
- 3.5. Şifahi müraciət zamanı müraciət edən şəxsin adı, soyadı, atasının adı, poçt ünvanı, əlaqə telefonu bildirilməlidir;
- 3.6. Soyad, ad və poçt ünvanı olmayan müraciətlər anonim tanınaraq baxılmağa qəbul edilmir.

4. Müraciətlərin qəbul edilməsi, baxılması və cavablandırılması

- 4.1. Bu Qaydalara uyğun olaraq BOKT-a daxil olan bütün müraciətlər İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs tərəfindən qeydə alınır və bir iş günü ərzində *“Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma”*ya (Əlavə 1) daxil edilir;
- 4.2. Müraciətlərin qəbul edilməsində imtinalara yol verilmir və bütün qəbul edilən müraciətlər səlahiyyətli şəxs tərəfindən bu təlimatın 4.7. və 4.8. bəndlərində göstərilmiş müddətlər ərzində baxılır;
- 4.3. Müraciətlərə baxılma zamanı dörd əsas prinsip rəhbər götürülür:
 - Müraciətə mümkün qədər qısa müddətə baxılmalıdır;
 - Müraciətə qərəzsiz və obyektiv yanaşılmalıdır;
 - Müraciətin hərəkətləri və ya hərəkətsizliyi haqqında daxil olmuş vəzifəli şəxs tərəfindən baxılmasına yol verilməməlidir;
 - Müraciətdə daxil olmuş məlumatların məxfiliyi qorunmalıdır.
- 4.4. İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs müraciəti qəbul etdikdən sonra onu araşdırır. Əgər müraciət baxılmaq üçün qəbul edilirsə bu barədə istehlakçını yazılı və ya şifahi məlumatlandırır və müraciəti baxılması üçün əlaqəli şöbəyə yönəldir. Öz səlahiyyəti çərçivəsində olan müraciətlərin baxılmasını şəxsən təmin edir;
- 4.5. Müraciət baxılmaq üçün qəbul edilərsə İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs bu barədə istehlakçını yazılı və ya şifahi məlumatlandırır, baxılmağa mane olan səbəblər haqda istehlakçını xəbərdar edir və bu səbəbləri aradan qaldırılması üsulları haqqında məlumat verir;
- 4.6. Əgər müraciətə onun hərtərəfli və dolğun baxılması üçün lazım olan sənədlər əlavə edilməyibsə, bu sənədlər istehlakçıdan tələb edilir. Sənədlərin təqdim olunması üçün son tarixlər göstərilməlidir. Belə sənədlər təqdim edilə bilmirsə, müraciətə, mövcud sənədlər əsasında baxılır. Əlavə sənədlərin yoxluğu müraciətin baxılmasını mümkünsüz edirsə İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs bu barədə istehlakçını məlumatlandırır;
- 4.7. İstehlakçıların müraciətlərinə qısa müddətdə, ən geci 10 iş günü ərzində cavab verilir;
- 4.8. Müraciət əlavə araşdırma tələb edirsə cavablandırma 20 iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbi, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix barədə məlumat verilir;

BOKT "Embafinans" Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyəti

- 4.9. İstehlakçıların BOKT-un fəaliyyəti ilə bağlı Mərkəzi Banka etdikləri müraciətləri ilə bağlı İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs tərəfindən Mərkəzi Bankdan daxil olan sorğular Mərkəzi Bankın icraya dair tapşırıq müddəti ərzində, ən gec isə 5 iş günü ərzində araşdırılır və cavablandırılır. Mərkəzi Bank tərəfindən İstehlakçıların məlumatlandırılması tələb edildikdə müraciətlərə baxılma və cavablandırma bu təlimatın 4.7. və 4.8. bəndlərində göstərilən müddətlərdə həyata keçirilir;
- 4.10. Müraciətlərə verilən cavablar İstehlakçıları qane etmədiyi halda təkrar müraciətlərə Müşahidə Şurası sədrinin nəzarəti altında, bu təlimatın 4.7. və 4.8. bəndlərində qeyd edilən müddətlər ərzində, Müşahidə Şurası sədri tərəfindən cavablandırılır;
- 4.11. Qeyd olunan müddətlər ərzində İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs müraciətlərin xarakterindən asılı olaraq, İstehlakçılarla şifahi danışıqlar aparır və görüşlər təşkil edir, məsləhət və izahatlar verir;
- 4.12. İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs müraciətlərin araşdırılması məqsədilə aidiyyəti struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsi aparır, sorğular verir, aidiyyəti sənədləri tələb edir, onlardan yazılı və şifahi arayışlar və məlumatlar alır;
- 4.13. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar BOKT-un İdarə Heyəti sədri tərəfindən imzalanır.

5. Müraciətlərin baxılmaması

- 5.1. Daxil olmuş müraciətlər aşağıdakı hallarda baxılmağa qəbul olunmur:
 - Müraciətin mətni oxunmur;
 - Müraciətə aid olan sənədlərin etibarlılıq müddəti bitmişdir.
- 5.2. Bütün digər hallarda müraciətlər baxılmaq üçün qəbul edilməlidir.

6. Hesabatlılıq və nəzarət

- 6.1. İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs fəaliyyətilə bağlı İdarə Heyəti və Müşahidə Şurası sədrinə mütəmadi hesabatlar təqdim edir;
- 6.2. Hesabatlar ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə etməlidir:
 - İstehlakçılar barəsində məlumatlar;
 - Müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
 - Müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
 - Cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin sayı;

BOKT “Embafinans” Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyəti

- Kompensasiya ödənilmiş müraciətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;
 - Bu bənddə yuxarıda qeyd olunan məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük, illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili.
- 6.3. İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər verməlidir. Təkliflər məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, İstehlakçılara kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələləri əhatə etməlidir;
- 6.4. İstehlakçıların müraciətləri üzrə səlahiyyətli şəxs tərəfindən hazırlanan hesabatlar aylıq əsasda Müşahidə Şurasının sədrinə təqdim olunmalıdır və hər rübdə bir dəfə olmaqla Müşahidə Şurası tərəfindən müzakirə edilələrək qərar qəbul edilməlidir.