



**PREMIUM
BANK**

“Premium Bank” ASC-nin Müşahidə Şurasının 04.04.2024-cü il tarixli qərarı ilə (Protokol № 27) təsdiq edilmişdir.



Elçin Əhmədov

Müşahidə Şurasının sədri

**“Premium Bank” ASC-də
Maliyyə istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına
dair bankdaxili Qayda**

yeni redaksiyada

Bakı 2024

MÜNDƏRİCAT

Hissənin adı	Səhifə
1. Ümumi müddəalar	3-cü
2. Anlayışlar	3-cü
3. İstehlakçıların müraciətlərinin qəbul edilməsi qaydaları	3-cü
4. İstehlakçıların müraciətlərinə baxılması qaydaları və cavablandırılması müddətləri	5-ci
5. Müraciətlərin qeydiyyatı	6-cı
6. Bölmənin fəaliyyəti və hesabatları	7-ci
7. Yekun müddəalar	8-ci
8. Əlavə №1	9-cu
9. Əlavə №2	10-cu
10. Əlavə №3	11-ci

1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

- 1.1. “Premium Bank” ASC-də (bundan sonra “Bank” adlanacaq) Maliyyə istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair bankdaxili Qayda (bundan sonra - qayda) qüvvədə olan normativ hüquqi və normativ xarakterli aktlar, Maliyyə institutlarında istehlakçılarının şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərlik, Bankın Nizamnaməsi, daxili qaydaların tələblərinə müvafiq olaraq hazırlanmışdır.
- 1.2. Bu qaydaların əsas məqsədi mövcud qanunvericiliyə və beynəlxalq təcrübəyə uyğun olaraq bank xidmətləri istehlakçılarının (bundan sonra - istehlakçılar) hüquqlarının səmərəli müdafiə mexanizmlərinin formalaşdırılması, istehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması, istehlakçılarla mübahisələrin operativ və effektiv həll edilməsi işlərini təşkil etmək, bununla da istehlakçılarla bank arasında yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının alınmasına, banka ictimai inamı gücləndirməyə və nüfuz risklərinin azaldılmasına nail olmaqdan ibarətdir.
- 1.3. İstehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması işini təşkil edən struktur bölmə öz fəaliyyətində bu qaydaları rəhbər tutur və tətbiq edir.
- 1.4. Bölmə istehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması işini təşkil edir.

2. ANLAYIŞLAR

- 2.1. İstehlakçı - Maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildiren fiziki və ya hüquqi şəxs;
- 2.2. Müraciət – yazılı, o cümlədən elektron formada göndərilən, təqdim edilən və ya şifahi formada edilən fərdi və ya kollektiv şikayət, ərizə, təklif;
- 2.3. Şikayət - Banka pozulmuş hüququn bərpası tələbi barədə istehlakçı tərəfindən edilmiş müraciət;
- 2.4. Ərizə - İstehlakçılara məxsus hüquqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət forması;
- 2.5. Təklif - Bankın fəaliyyətinin yaxşılaşdırılmasını, texniki, hüquq, yaradıcılıq və başqa sahələrlə bağlı məsələlərin həllini nəzərdə tutan müraciət;
- 2.6. Şifahi müraciət – vətəndaşların fərdi və kollektiv qəbulu zamanı habelə telefon müraciət xidməti (Çağrı Məlumat Mərkəzi) vasitəsilə edilən müraciət;
- 2.7. Yazılı müraciət – kağız üzərində və ya elektron formada tərtib edilmiş müraciət, (hüquqi şəxslərə münasibətdə hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı, onun rəhbərinin imzası) olmadan yazılı formada göndərilən müraciət;
- 2.8. Müraciətlərə baxılma bölməsi (bundan sonra Bölmə) - İstehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması işini təşkil edən bankın struktur bölməsi;
- 2.9. Kurator - Bölmənin fəaliyyətinə nəzarət edən və bölmənin rəhbərindən hesabat alan, müraciətlərə baxılması prosesini təmin edən və bu prosesə cavabdeh olan İdarə Heyətinin üzvü;
- 2.10. IVR (Interactive Voice Response) – səs tonları vasitəsilə zənglərin marşrutlaşdırması funksiyasını yerinə yetirən sistem. Bu sistem vasitəsilə zəng-mərkəzinə zəng edən müştəri telefonun klaviaturasında uyğun düymələri daxil edərək interaktiv sorğuda iştirak edir.

3. İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNİN QƏBUL EDİLMƏSİ QAYDALARI

- 3.1. Bölmə tərəfindən istehlakçılarının müraciətlərini şifahi (banka birbaşa yaxınlaşmaqla, telefon vasitəsilə) və/və ya yazılı (kağız daşıyıcıda, elektron formada, İnternet və mobil banking vasitəsi ilə, elektron poçt ünvanına göndərməklə, internet səhifəsində

“müraciət” və “Təklif və iradlar” bölməsində qeyd etməklə, rəsmi sosial media hesablarında qeyd etməklə qəbul edilir.

3.2. Müraciətlərə baxılma bölməsinin əlaqə məlumatları bölmə yaradıldıqdan (koordinator təyin edildikdən), habelə həmin məlumatlarda dəyişiklik olduqdan sonrakı 2 (iki) iş günü ərzində Bankın rəsmi internet səhifəsində dərc edilir və ya köhnə məlumatlara dəyişiklik edilir. Əlaqə məlumatlarına bölmənin rəhbərinin adı, soyadı, atasının adı, bölmənin telefon nömrəsi, elektron poçt ünvanı, poçt ünvanı və digər əlaqə məlumatları aiddir.

3.3. İstehlakçılar aşağıdakı üsul və vasitələrlə banka müraciət edə bilirlər:

- Bankın məlumat, reklam və yaddaş vərəqələrində, rəsmi internet səhifəsi, mobil tətbiq və digər elektron xidmət terminallarında, o cümlədən istehlakçılarla bağlanmış müxtəlif müqavilələrdə qeyd edilmiş Bankın “Çağrı Mərkəzi” ((012)-931) və Müraciətlərə Baxılma Bölməsinin əlaqə nömrələrinə ((012) 404 80 00) zəng etməklə və ya elektron poçt ünvanlarına göndərilməklə.

3.4. **Sifahi müraciətlər** aşağıdakı qaydada qəbul edilir:

- Bankın “Çağrı Mərkəzi” və Müraciətlərə Baxılma Bölməsinin əlaqə nömrələrinə daxil olmuş zənglər vasitəsi ilə. Müştərilər üçün ayrılmış telefon xətti yalnız iş saatlarında fəaliyyət göstərir və xidməti danışıqlar üçün nəzərdə tutulur; İstehlakçıların müraciətləri iş günləri saat 09:00-dan saat 20:00-dək cavablandırılır; Qısaldılmış iş günlərində 09:00-dan saat 19:00-dək cavablandırılır;
- Çağrı Məlumat Mərkəzinə müştərilərdən daxil olan zənglər 3-cü çağırışdan gec olmadan, əməkdaş tərəfindən dəstəyi qaldırıb müştəriyə xidmət göstərir. Müştəri 60 saniyədən çox müddətində xəttə gözlədikdə IVR vasitəsi ilə müştəriyə geri zəng etməsi təklif olunur.
- Qeyri-ış Şənbə və Bazar günləri müraciətlər saat 09:00-dan -18:00-dək, bayram günləri müraciətlər saat 10:00-dan – 17:00-dək cavablandırılır.

Yazılı müraciətlər aşağıdakı üsullarla banka daxil olur:

3.5.1 Bankın baş ofis, filial və şöbələrin qəbul masalarında yerləşən “Təklif və iradlar” kitabında, o cümlədən sərbəst şəkildə kağız daşıyıcılarda yazılmış müraciətlər və ya xüsusi elektron cihazlarda qeyd etməklə;

Qeyd: xüsusi elektron cihazlarda qeyd edilən müraciətlər QMeter@premiumbank.az elektron ünvanına daxil olur;

3.5.2 Bankın rəsmi internet səhifəsində “Müraciətlər” bölməsində yaradılmış (<http://www.premiumbank.az/az/feedback>) xüsusi standart ərizəni doldurmaqla (Əlavə 02) və ya birbaşa aşağıdakı elektron poçt ünvanlarına göndərməklə;

- complaint@premiumbank.az
- supportteam@premiumbank.az
- info@premiumbank.az
- miles@premiumbank.az

Qeyd: “Müraciətlər” bölməsi vasitəsi ilə olunan müraciətlər complaint@premiumbank.az elektron ünvanına daxil olur.

3.5.3 İnternet və mobil bankinq vasitəsi ilə aşağıdakı elektron poçt ünvanlarına göndərməklə:

- IBQuestion@premiumbank.az
- IBPLCards@PremiumBank.az
- IBCcredit@PremiumBank.az
- IBOthers@PremiumBank.az

- IBOperation@premiumbank.az

3.5.4 Sosial şəbəkələrdə yaradılmış bankın səhifələrində (Facebook/ Instagram/ WhatsApp və sair)

3.5.5 Bankın rəsmi internet səhifəsində yerləşən onlayn çat vasitəsi ilə – “Clickdesk”.

4. İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASI QAYDALARI VƏ CAVABLANDIRILMASI MÜDDƏTLƏRİ

- 4.1.** Müraciətlərə baxılması, aidiyyəti struktur bölmələrlə birgə yaranan çətinliklərin araşdırılması, və müraciətlərin cavablandırılması prosesi bölmə tərəfindən həyata keçirilir.
- 4.2.** İstehlakçılardan daxil olan yazılı və şifahi şikayətlər bölmə rəhbəri tərəfindən koordinasiya olunur.
- 4.3.** Müraciətlərin vaxtında cavablandırılması məqsədi ilə aidiyyəti struktur bölmələrə göndərilmiş müraciətlərin icra statusu və nəticəsi barədə məlumatlar vaxtaşırı 2 (iki) iş gündən bir aidiyyəti struktur bölmələrə xatırlatma edilir.
- 4.4.** Detallı araşdırma tələb olunduqda istehlakçılardan əlavə məlumatlar və sənədlər tələb olunur və 1 (bir) gün ərzində aidiyyəti struktur bölmələrə ötürülür.
- 4.5.** Bölməyə daxil olan şikayətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılması tələb edilərsə, şikayətin operativ qaydada araşdırılması, istehlakçının nəticə barədə məlumatlandırılması istiqamətində tədbirlər görülür və İstehlakçıya şifahi və ya yazılı formada məlumat təqdim olunur.
- 4.6.** Bölmənin əməkdaşı və ya rəhbəri müraciət üzrə məsələlərin həlli məqsədilə müvafiq səlahiyyətə malik olmadıqda, müraciəti növbəti iş günündən gec olmayaraq aidiyyəti üzrə göndərir və istehlakçıya yazılı və ya şifahi formada məlumat verilir.
- 4.7.** Kart ilə bağlı vəsaitlərin silinməsi, qaytarılması və araşdırılması halları baş verdikdə, müştəri Chargeback ərizəsi və ya vəsaitin blokdan azad edilməsi üçün müraciət etdikdə cavablandırma müddəti ölkədaxili əməliyyatlar üçün ən gec 30 (otuz) iş günü çəkə bilər, ölkəxarici əməliyyatlar üçün ən gec 45 (qırx beş) iş günü çəkə bilər və müştəriyə həmin müddət barədə məlumat təqdim olunur.
- 4.8.** İstehlakçıların müraciətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları bank tərəfindən ən gec 7 (yeddi) iş günü ərzində araşdırılaraq Mərkəzi Banka və Mərkəzi Bankın sorğusunda göstəriləndiyi halda istehlakçıya cavab verilir.
- 4.9.** Mərkəzi Bank müraciətlərin daha qısa müddətdə cavablandırılmasını tələb edərsə, müraciətlər həmin müddətdə cavablandırılır.
- 4.10.** Yazılı müraciətin (anonim müraciət istisna olmaqla) baxılmamış saxlanması haqqında istehlakçıya səbəblər göstərilməklə ən gec 5 (beş) iş günü ərzində, şifahi müraciətin baxılmamış saxlanması üçün əsas olduqda isə dərhal məlumat verilir.
- 4.11.** Müraciətin baxılması üçün istehlakçıdan tələb olunan məlumatlar təqdim edilmədiyi halda istehlakçıya 3 (üç) dəfə xatırlatma edildikdən sonra həmin müraciət baxılmamış saxlanılır.
- 4.12.** İstehlakçıların müraciətləri ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində cavablandırılır və müraciətlər əlavə araşdırma tələb edilən halda ən gec 30 (otuz) iş günü müddətində baxılır. Müraciətin əlavə araşdırması tələb edilən halda istehlakçıya şifahi və ya yazılı formada səbəbləri göstərməklə məlumat təqdim olunur.
- 4.13.** Hərbi qulluqçuların və onların ailə üzvlərinin müraciətlərinə daxil olduğu gündən ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində baxılır.
- 4.14.** Korrupsiya ilə əlaqədar hüquq pozmalar üzrə müraciətlərin cavablandırılması 20 (iyirmi) iş gününədək cavablandırıla bilər.

- 4.15.** Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi Bankın öz təşəbbüsü ilə və ya istehlakçı tərəfindən təqdim olunmuş ərizə əsasında həyata keçirilir. İstehlakçı tərəfindən kompensasiya ödənişinin qəbul və ya imtina edilməsi üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçıya bildirilir. İstehlakçının müraciəti əsasında aparılan araşdırma nəticəsində istehlakçıya zərər dəydiyi müəyyən edilərsə, Bank tərəfindən istehlakçıya kompensasiya pul, xidmət, endirim, digər imtiyazlar formasında təqdim oluna bilər. Həmin təkliflər Müraciətlərə Baxılma bölməsi, Bankın aidiyyəti strukturu və İdarə Heyəti tərəfindən olunur. Kompensasiya pul vəsaiti ilə əvəz olunarsa, zərərin əvəz edilməsi məbləği qismən (25%, 50%, 75%), tam və ya istehlakçı tərəfindən təklif olunan məbləği təşkil edə bilər. Zərərin hesablanması metodologiyası individual olaraq aidiyyəti struktur və İdarə Heyəti tərəfindən müəyyən edilir. Kompensasiya ödənişinin qəbulu pul muqabilində olarsa, müştərinin bankda mövcud olan cari hesabına, köçürmə yolu ilə və ya nağd şəkildə təqdim oluna bilər. Kompensasiyanın ödənilməsinə dair qərar İdarə Heyəti tərəfindən qəbul edilir.
- 4.16.** Kompensasiyanın ödənilməsi qərarı ilə bağlı müştəriyə 1 (bir) iş günü ərzində məlumat təqdim olunur. Təklif olunmuş kompensasiya ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı 10 (on) iş günü ərzində istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməli olduğu istehlakçıya bildirilir.
- 4.17.** Bank tərəfindən müraciətlərin cavablandırılması və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsi imtina edildikdə və ya tələb olundandan az kompensasiya təklif edildikdə bunların səbəbləri, o cümlədən istehlakçıların hüquqları, sonrakı mərhələlər və ya prosedurlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilir.
- 4.18.** Şikayətdə bankda korrupsiya və ya korrupsiyaya şərait yaradan hallarla bağlı məlumatlar olduqda dərhal bu barədə rəhbərliyə məlumat verilir və bankın daxili nəzarət sistemi vasitəsilə müvafiq araşdırmalar aparılaraq qanunvericiliyə müvafiq tədbirlər görülür.
- 4.19.** Hərəkət və ya hərəkətsizliyindən şikayət edilən şəxslər şikayətlərin araşdırılması prosesində iştirak etmirlər.
- 4.20.** Müraciətlərə baxılması müddətləri pozulduğu halda istehlakçıya bu barədə səbəblər göstərilməklə yazılı və ya şifahi formada məlumat verilir. İstehlakçı müraciətin baxılması müddəti ilə bağlı Bankın cavabı ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə müştəri məhkəmə qaydasında şikayət vermək və ya Mərkəzi Banka müraciət etmək hüququ vardır. O cümlədən müştəriyə Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları təqdim oluna bilər;

5. MÜRACİƏTLƏRİN QEYDİYYATI

- 5.1.** Daxil olmuş bütün müraciətlər və şikayətlər (daxilolma vasitələrindən asılı olmayaraq) struktur bölmə tərəfindən qeydiyyatata alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir. Müraciətin hansı mərhələdə olduğu qeydiyyat nömrəsi ilə izlənilir
- 5.2.** Qeydə alınmış müraciətlərin reyestri aparılır. Xüsusi standart reyestr forması (Əlavə 03) İstehlakçıların müraciətlərinin əsasları və xarakterinin daha başa düşülən olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət edir. Reyestri aparılmış müraciətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 (beş) il müddətinə elektron formada bölmə tərəfindən saxlanılır. Yazılı müraciətlər elektron formada qeydiyyat bazasında 3 (üç) il müddətində saxlanılır. Şifahi müraciətlər elektron formada

qeydiyyat bazasında məlumatların həcmindən asılı olaraq 2-3 ay müddətində saxlanılır.

Bölmə tərəfindən daxil olan müraciətlər toplanılır, qeydiyyata alınır və xüsusi standart formaya (Əlavə №01) uyğun olaraq reyestr avtomatlaşdırılmış formada aparılır və ehtiyac olduqda bölmə rəhbəri tərəfindən manual dəyişikliklər edilir.

Bölməyə daxil olan şikayətlər toplanılır, qeydiyyata alınır və şikayətlərin xüsusi standart formaya (Əlavə №03) uyğun olaraq reyestr avtomatlaşdırılmış formada aparılır və ehtiyac olduqda bölmə rəhbəri tərəfindən manual dəyişikliklər edilir.

6. BÖLMƏNİN FƏALİYYƏTİ VƏ HESABATLARI

- 6.1.** İstehlakçıların müraciətlərinin araşdırılması məqsədilə bölmə digər aidiyyəti struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsini təşkil etməyə və onlardan müvafiq məlumatları tələb etməyə səlahiyyətlidir.
- 6.2.** Bölmənin fəaliyyətinə nəzarət Müşahidə Şurası tərəfindən həyata keçirilir. Bölmə rəhbəri Müşahidə Şurasını birbaşa hesabatlıqla təmin edir. Bölmənin fəaliyyəti barədə bölmə rəhbəri bölmənin kuratoru vasitəsilə İdarə Heyətinə aylıq, Müşahidə Şurasına isə ən azı rübdə bir dəfə hesabat verir. Bölmənin fəaliyyəti ən azı ildə bir dəfə daxili audit şöbəsi tərəfindən yoxlanılır, yoxlamanın nəticələri barədə hesabat Müşahidə Şurası və Audit Komitəsində müzakirə edilir, nöqsanlar və çatışmazlıqlar müəyyən olunur və onların aradan qaldırılması istiqamətində müvafiq tapşırıqlar verilir.
- 6.3.** Bölmə qeydə alınmış müraciətləri təhlil edir, onların səbəblərini araşdırır və nəticələri barədə ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə edən hesabatlar hazırlayır:
 - 6.3.1.** İstehlakçılar (fiziki şəxslər) barəsində məlumatlar (Ad/Soyad, digər əlavə məlumatlar: FIN/Mobil nömrə/Reg nömrə/E-mail/Kart nömrəsi);
 - 6.3.2.** Müraciətlərin və ya şikayətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
 - 6.3.3.** Müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
 - 6.3.4.** Cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş müraciətlərin və ya şikayətlərin sayı;
 - 6.3.5.** Şikayətlərin ətraflı icmalı, məlumatların istehlakçılara açıqlanması və hesabat sistemində bununla bağlı qeydlərin aparılması;
 - 6.3.6.** Kompensasiya ödənilmiş şikayətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;
 - 6.3.7.** Məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda) müqayisəli təhlili;
 - 6.3.8.** 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 edir).
- 6.4.** Bölmə tərəfindən istehlakçıların müraciətlərinin qəbulu, araşdırması və cavablandırılması üçün bank tərəfindən bölmə lazımı səviyyədə resurs, şərait, proqram təminatı ilə təmin edilir.
- 6.5.** Şikayətlər üzrə reyestrə daxil olan məlumatlar daxil olduğu dövrə (yarımillik əsasda) və şikayətlərin xarakterinə (cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş şikayətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, o cümlədən şikayətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırılır, yarımillik əsasda bankın internet sahifəsində yaradılmış "müraciət" bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 (üç) il müddətində həmin bölmədə saxlanılır.
- 6.6.** Bölmə ən azı rübdə bir dəfə şikayətlər barədə hesabatları Mərkəzi Banka təqdim edir;

- 6.7. İstehlakçılarının hüquqlarının, qanuni mənafelərinin və istehlakçılarla münasibətlərdə etik davranış qaydalarının pozulması hallarının aşkarlanması üçün araşdırma aparır və çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində Mərkəzi Banka, habelə (Müşahidə Şurasına) müvafiq təkliflər hazırlayır;
- 6.8. İstehlakçılarının şikayətləri ilə əlaqədar Mərkəzi Bankın sorğularının araşdırılması və cavablandırılması işini təşkil edir və müvafiq hesabatları tələb olunan müddətdə və qaydada təqdim edir;
- 6.9. Bölmə tərəfindən şikayətlər üzrə müvafiq yekun qərar qəbul edilib cavablandırılmalıdır, habelə qanunvericilik, istehlakçılarla davranış qaydaları və şikayətlərə baxılması ilə bağlı bank əməkdaşlarının maarifləndirilməsi üzrə mütəmadi tədbirlərin görülməlidir.

7. YEKUN MÜDDƏALAR

- 7.1. Bu Qayda ilə nəzərdə tutulmuş vəzifələrin vaxtında və dəqiq yerinə yetirilməsinə görə bölmənin rəhbəri məsuliyyət daşıyır.
- 7.2. Bu qaydalar istehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara təqdim edilməlidir. Bölmə tərəfindən bu qaydaların sadə dildə yazılmış müraciətlərə baxılması prosesini əhatə edən qısa icmalı hazırlanmalıdır və bankın rəsmi saytında yerləşdirilməlidir. İstehlakçılar tərəfindən tələb olunduğu təqdirdə onlara tam şəkildə təqdim olunur.
- 7.3. Bu qaydalar bankın bütün əməkdaşları üçün açıq olmalıdır. Qaydalar və onun qısa icmalı bankın internet ünvanında müraciətlər üçün yaradılmış xüsusi bölmədə aydın oxuna bilən formada yerləşdirilir.
- 7.4. Bu Qaydalar Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edilir.
- 7.5. Bu Qaydalara edilmiş əlavə və dəyişikliklər Müşahidə Şurası təsdiqləndikdən sonra qüvvəyə minir.
- 7.6. Bu qaydalar qüvvəyə mindiyi andan əvvəlki tarixlərdə təsdiq edilmiş eyniadlı Qaydalar və ona edilmiş əlavələr qüvvədən düşmüş hesab edilir.

**“Premium Bank” ASC-nin Maliyyə istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair
qaydalara ƏLAVƏ №01**

Müraciətlərin reyestrinin aparılması üçün xüsusi standart forma

Müraciətin qeydiyyat nömrəsi	Müraciət tarixi	Müraciətin növü	Ad/Soyad	Məzmun	Aidiyyəti struktur bölmə	Müraciətin təsviri	Müraciətin nəticəsi	Müraciətin cavablanma tarixi	Müraciətin statusu	Mənbə

**“Premium Bank” ASC-nin Maliyyə istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına dair
qaydalara ƏLAVƏ №02**

**“Premium Bank” ASC-nin rəsmi internet səhifəsində təklif və iradlar bölməsi
üçün standart forma**

1. Müştərinin A.S.A
2. Müştərinin yaşadığı ünvan
3. Müştərinin telefon nömrəsi
4. Müştərinin E-mail ünvanı
5. Yaş
6. Cins: Kişi/Qadın
7. Müraciət edən: Fiziki şəxs/Hüquqi şəxs
8. Müraciətin tipi:
9. Məhsul və xidmətlər:
10. Müraciətin spesifik məzmunu:
11. Müraciətin növü: Sorğu/Şikayət/Təklif
12. Müraciət:

**“Premium Bank” ASC-nin Maliyyə istehlakçılarının müraciətlərinə baxılmasına
dair qaydalara ƏLAVƏ №03**

Şikayətlərin reyestrinin aparılması üçün standart forma


1. Şikayətin xüsusi qeydiyyat nömrəsi:
2. Məhsul növü və xidmət:
 - a. Kredit
 - b. İpoteka
 - c. Plastik kartlar
 - d. İnternet banking
 - e. POS/ATM
 - f. Kart üzrə əməliyyatlar
 - g. Miles proqramı
 - h. Digər xidmətlər
3. Şikayətin qəbul olunma tarixi;
4. Müştəri (A.S.A/Hüquqi şəxs,VOEN);
5. Müştərinin əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, e-poçt və s.);
6. Şikayətin mövzusu
7. Aidiyyəti bölmə/şöbə/departament
8. Şikayətin məzmunu
9. Şikayətin nəticəsi:
 - a. İstehlakçıya izahat verilmişdir;
 - b. İstehlakçının şikayəti qismən təmin edilmişdir;
 - c. İstehlakçının şikayətinin həlli maliyyə institunun səlahiyyətləri çərçivəsində olmadığından digər quruma (qurumun adı qeyd olunmaqla) yönləndirilmişdir;
 - d. İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir;
 - e. İstehlakçının şikayəti təmin edilməmişdir;
 - f. Baxılmaqdadır.
10. İşin bitmə tarixi
11. Şikayətin statusu:
12. Şikayətin təqdim etmə vasitələri (mənbə)
13. Əvvəlki müraciətlər/Qeydlər

Hazırladı:

S.Nağıyeva  Müraciətlərə baxılması bölməsinin rəhbəri

Razılaşdırıldı:

K.Lətifov  İdarə Heyətinin sədri

M.Nəcəfov  İdarə Heyəti sədrinin müavini

F.Abbasov  İdarə Heyətinin üzvü-Baş risk inzibatçısı

O.Məlikov  Hüquq şöbəsinin rəisi

R.Nağıyev  Komplayens dep. direktoru

B.Əhədova  Risklərin idarə edilməsi dep. direktoru

Müşahidə Şurasının sədri
E.Əhmədov

