

## **BOKT “VijnFond AzərKredit” MMC-nin**

### **“İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASINA DAİR SİYASƏT”indən**

#### **ÇIXARIŞ**

#### **1. Məqsəd**

- 1.1. Bu Siyasətin məqsədi istehlakçıların hüquqlarının səmərəli müdafiə mexanizmlərinin formalaşdırılması və istifadəsi, müştəri şikayətləri və mübahisələrin operativ və effektiv həll edilməsi işinin gücləndirilməsi, müştərilərin sorğu və müraciətlərinə lazımi reaksiyanın təmin edilməsi, müştəri məmnunluğunun ölçülməsi və gücləndirilməsi və məhsul və xidmətlərin təkmilləşdirilməsi məqsədilə müştəri rəylərinin toplanmasının təmin edilməsindən ibarətdir.
- 1.2. Siyasət, həmçinin, Azərbaycan Respublikasının “Bank Olmayan Kredit Təşkilatları haqqında Qanunu”nda, Azərbaycan Mərkəzi Bankı tərəfindən təsdiq edilmiş “Banklarda və Bank Olmayan Kredit Təşkilatlarında Maliyyə Xidmətləri İstehlakçılarınin Müraciətlərinə Baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərlik”də, Smart Kampaniyasının Müştəri Mühafizəsi Prinsiplərində, Sosial Fəaliyyətin İdarə Edilməsinə dair Universal Standartlarda, Azərbaycan Respublikasının digər müvafiq normativ – hüquqi aktlarında və VF AzərKreditin tərəfdaş olduğu beynəlxalq müqavilələrdə istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair nəzərdə tutulan prinsiplərin VF AzərKreditin biznes proseslərinə müvafiq şəkildə tətbiq edilməsini təmin edir...

#### **... 4. Müştəri müraciətlərinin kommunikasiya kanalları**

- 4.1. Müştərilərin müraciətlərini göndərmələri üçün VF AzərKreditin xidmət ofislərində aşağıdakı kanallar mövcud olmalıdır:
  - 4.1.1. Xidmət ofisinin çöl tərəfdən giriş hissəsində, müvafiq təşviq materiallarında və müştəri ilə imzalanmış kredit müqaviləsində xidmət ofisinin şəhər nömrəsi və mobil nömrəsi (əgər varsa) qeyd olunmalıdır;
  - 4.1.2. Müştəri ilə imzalanmış kredit müqaviləsində xidmət ofisinin faks nömrəsi göstərilməlidir;
  - 4.1.3. Kredit mütəxəssisi həm potensial, həm də hazırkı müştərilərə öz mobil nömrəsini verməlidir;
  - 4.1.4. Müştəri tərəfindən tələb edildikdə, xidmət ofisinin bütün personalı, o cümlədən Filial Meneceri iş saatlarında müştərini qəbul etməlidir;
  - 4.1.5. Müştərilərin istifadəsi üçün hər bir xidmət ofisində müştərilərin şikayət və rəy qutusu quraşdırılmalıdır.

- 4.2. VF AzərKreditin Baş Ofisində yerləşən Müştəri Xidmətləri Şöbəsi ilə birbaşa əlaqə yaratmaları üçün istehlakçılara aşağıdakı imkanlar yaradılmalıdır:
  - 4.2.1. Şöbə əməkdaşları tərəfindən idarə edilən və iş saatlarında və iş saatlarından sonra müştəri müraciətləri üçün açıq olan qaynar xətt nömrəsi;
  - 4.2.2. Şöbə əməkdaşları tərəfindən idarə edilən və iş saatlarında müştəri müraciətləri üçün açıq olan şəhər nömrəsi;
  - 4.2.3. Şöbə əməkdaşları tərəfindən idarə edilən VF AzərKreditin internet sahifəsindəki rəylər bölməsi;
  - 4.2.4. Şöbə əməkdaşlarının birbaşa nəzarətində olan e-poçt – muraciet@azercredit.az;
  - 4.2.5. VF AzərKreditin Baş Ofisinin faks nömrəsi;
  - 4.2.6. Müştərilərin məktub göndərə bilmələri üçün Şöbənin poçt ünvanı;
  - 4.2.7. Şöbə əməkdaşları həmçinin müştəriləri iş saatlarında öz ofislərində qəbul etməyə görə də məsuliyyət daşıyır.
  - 4.2.8. Şöbənin əlaqə məlumatları VF AzərKreditin internet sahifəsində, filial əməkdaşları tərəfindən xidmət ofislərində və hər kredit müqaviləsinə əlavə edilmiş ayrı vərəqdə müştərilərə açıqlanmalıdır.
- 4.3. Müştərilər tələb etdiyi təqdirdə bütün təşkilati səviyyələrdə menecerlər onları qəbul etməlidir.

## **5. Müraciətlərin araşdırılması və həll edilməsi**

- 5.1. Müraciətlərin araşdırılması və həll edilməsi aşağıdakı müddətlərdə həyata keçirilməlidir:
  - 5.1.1. Xidmət ofisinə ünvanlanmış şifahi müraciətlərə xidmət ofisinin əməkdaşları tərəfindən 3 (üç) iş günü ərzində baxılır. Müraciət mürəkkəb olduqda, yaxud 3 (üç) iş günü ərzində həll edilə bilmədikdə, o, müraciət daxil olduqdan sonrakı 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq Müştəri Xidmətləri Şöbəsinə yönləndirilir.
  - 5.1.2. Əgər xidmət ofisinə daxil olmuş müraciət məqbul şəkildə həll edilməzsə və müraciət edən şəxs narazı qalarsa, müraciət sonrakı 3 (üç) iş günü ərzində Müştəri Xidmətləri Şöbəsinə yönləndirilir.
  - 5.1.3. Xidmət ofislərində quraşdırılmış şikayət və rəy qutularının içindəkilər regional menecerlər və Marketing və Məhsulların İnkişafı Departamentinin əməkdaşları tərəfindən aylıq əsasda toplanılır...
  - ...5.1.4. Müştəri Xidmətləri Şöbəsi müştərilərdən birbaşa daxil olmuş müraciətlərə 10 (on) iş günü ərzində baxılmasını təmin etməlidir. Əgər müştəri müraciətləri əlavə araşdırma tələb edərsə, müraciətə baxılması 20 (iyirmi) iş günü uzadıla bilər. Bu halda, gecikmənin səbəbi, növbəti addımlar və cavab üçün son tarix haqqında müştəri aydın şəkildə məlumatlandırılır. Əgər

araşdırma əlavə sənədlərin təqdim edilməsini tələb edərsə, sənədlərin çatdırılması üçün son tarix haqqında məlumat müvafiq şəkildə müştəriyə çatdırılır.

- 5.1.5. Müştəri Xidmətləri Şöbəsinə xidməti ofisdən dolayı ilə müraciət daxil olduqda müraciətin xidmət ofisinə təqdim edildiyi tarix araşdırma dövrünün hesablanması üçün başlanğıc tarix hesab edilir...
- ...5.3.2. Mürəkkəb şifahi müraciətlərə Filial Meneceri, yaxud Regional Menecer tərəfindən baxılır. Onlar müraciəti həll edə bilmədikdə, müraciət Müştəri Xidmətləri Şöbəsinə yönləndirilir...
- ... 5.4.4. Sorğu və təklif şəklində istehlakçı müraciətlərinə yazılı cavablar, xüsusilə də həmin müraciətlər VF AzərKreditin internet səhifəsi, yaxud e-poçt vasitəsilə ilə daxil olduqda, Müştəri Xidmətləri Şöbəsinin əməkdaşları tərəfindən verilir...
- ...5.4.8. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı cavab ilə razılaşmadıqda və şikayətin yenidən araşdırılması məqsədilə təkrar müraciət etdikdə müraciətin yenidən baxılması və araşdırılması Müşahidə Şurası tərəfindən təyin edilmiş Məsul Şəxsin xüsusi nəzarəti altında həyata keçirilməli və müraciət bu Siyasətin 5.1.4-ci bəndində göstərilmiş müddətlər ərzində cavablandırılmalıdır.
- 5.4.9. İstehlakçılar müraciətləri ilə bağlı VF AzərKreditin cavabı ilə razılaşmadıqda, Müştəri Xidmətləri Şöbəsi onlara hüquqları, o cümlədən, yenidən müraciət hüququ, o cümlədən Azərbaycan Mərkəzi Bankına (əlaqə məlumatları bildirilməli), məhkəməyə müraciət etmək hüququ barədə məlumat verməlidir...
- ... 5.6. İstehlakçıdan daxil olmuş istənilən şikayət çatışmazlıqların aradan qaldırılması və təşkilatın məhsul və proseslərinin təkmilləşdirilməsinə nail olunması üçün dəyərli töhfə kimi qəbul edilir. Şikayətinin şikayətinin ona qarşı hər hansı mənfi nəticəyə gətirib çıxarmasına yol verilmir...

## **... 8. Səlahiyyətlər və məsuliyyətlər ...**

- ... 8.3. Müştəri Xidmətləri Şöbəsi VF AzərKreditin istənilən funksiyalarına istehlakçılar tərəfindən təqdim edilmiş bütün yazılı müraciətlərə və Müştəri Xidmətləri Şöbəsinə birbaşa yaxud dolayı ilə təqdim edilmiş şifahi müraciətlərə görə əsas məsuliyyət daşıyır və belə müraciətlərin baxılması üçün bütün səlahiyyətlərə malikdir ...