

**MÜŞTƏRİ ŞİKAYƏT,
TƏKLİF VƏ SORĞULARI İLƏ İŞ ÜZRƏ PROSEDUR**

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. “Yelo Bank”ASC-də (bundan sonra – Bank) Müştəri şikayət, təklif və sorğuları ilə iş üzrə üzrə prosedur (bundan sonra – Prosedur) müştəriyə aid şikayət, sorğu və təkliflərinin qəbulu, qeydiyyatı, cavablandırılması, hesabatlığı və bu tipli müraciətlərlə bağlı digər prosesləri tənzimləyir.

2. Müraciətlərin qəbulu və ilkin emalı

- 2.1. Bu Prosedurun mövzusu olan müştəri müraciətləri aşağıda qeyd olunan kanallar vasitəsi ilə qəbul edilir.
 - ✓ Məlumat Mərkəzi (Qaynar xətt 981);
 - ✓ MXD/Filiallara yazılı müraciət;
 - ✓ Poçt vasitəsi ilə Bankın ünvanına göndərilən müraciətlər;
 - ✓ Bankın rəsmi internet sahifəsi, sosial şəbəkələrdə rəsmi sahifələri, e-poçt ünvanları (*destek@yelo.az; bank@yelo.az*);
 - ✓ MXD/Filiallarda müraciət qutuları;
 - ✓ Baş ofisdə fərdi görüş;
 - ✓ Mərkəzi Bank və digər qeyri-dövlət qurumlardan daxil olan müraciətlər;
 - ✓ Filialarda müştərilərə xidmət edən mütəxəssislər tərəfindən ABS-a daxil edilən müraciətlər.
 - ✓ Digər kanallardan və ya Bank əməkdaşları tərəfindən
- 2.2. Daxil olan bütün müraciətlər Müştəriyə dəstək qrupuna (bundan sonra MDQ) təqdim olunur və MDQ əməkdaşları tərəfindən ABS-də qeydiyyata alınır.
- 2.3. Müştəri müraciəti ABS-də qeydiyyata alınarkən mütləq qaydada aşağıdakı məlumatlar daxil edilməlidir :
 - ✓ Müraciətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar;
 - ✓ Müraciət müəllifi barədə məlumatlar;
 - ✓ Məhsul və xidmətlər barədə məlumatlar;
 - ✓ Müraciət üzrə aparılan müzakirələr barədə məlumatlar;
 - ✓ Nəticə barədə məlumatlar (məsələyə baxıldıqdan sonra);
 - ✓ Müraciət üzrə mövcud olduqda scan sənədlərin əlavə edilməsi.

3. Müraciətlərin baxılması və cavablandırılması

- 3.1. Daxil olan müraciətlər MDQ-nun səlahiyyətli əməkdaşı tərəfindən baxılır və daxilolma kanalından asılı olaraq müraciətin cavablama müddəti təyin edilir.
- 3.2. Müştəri müraciət zamanı əlaqə vasitələrini qeyd etdiyi halda, həmin əlaqə vasitələri ilə müraciət həll edilərək cavablandırılır. Müştəri Bankın müştərisi olmadığı halda və əlaqə vasitələri mövcud olmadığı halda cavab məktubu tərtib edilmir və Ümumi şöbəyə cavablandırılmamış kimi elektron məktub vasitəsi ilə geri qaytarılır.
- 3.3. Müştərilərin yazılı şəkildə müraciətlərinə cavab məktubları aşağıda qeyd olunan şəkildə razılaşdırılır:
- 3.4. Qeyd olunan ardıcılıq ilə tərtib edilmiş məktub müştərinin müraciətində qeyd etdiyi ünvana Ümumi şöbə tərəfindən kuryer vasitəsi ilə yönləndirilir.
- 3.5. Müştərilərə tərtib edilmiş məktublar qeyd olunan ünvana çatdırılma edilmədiyi halda, Ümumi şöbə bununla bağlı MDQ – nun elektorn poçt ünvanına (*destek@yelo.az*) mail vasitəsi ilə məlumat

bildirməlidir. MDQ – nun 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.

- 3.6. Banka daxil olan yazılı müraciətlərdə cavablama müddəti qeyd edilmədiyi halda, 15 (on beş) iş günü ərzində baxılmalıdır. Əlavə araşdırma tələb edilən müraciətlər üzrə aralıq məktubu tərtib edilir. Maksimal 30 (otuz) iş günü ərzində müraciət həll olunur.
- 3.7. Banka daxil olan bütün yazılı müraciətlər, yazılı formada cavablandırılır. İstisna olaraq əgər müştəri ünvanladığı müraciətdə digər əlaqə vasitələri qeyd edərsə, cavablama müştərinin istəyinə əsasən həyata keçirilir.
- 3.8. 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.
- 3.9. Şikayətlərə baxılmanın və cavablandırılmanın bu Prosedurda nəzərdə tutulmayan müddətləri “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanunu ilə tənzimlənir.