



DAXİLİ İSTİFADƏ ÜÇÜN

“PAŞA Bank” ASC-nin

“PAŞA Bank” ASC-nin

İdarə Heyətinin qərarı ilə tövsiyə edilmişdir

Müşahidə Şurasının qərarı ilə təsdiq edilmişdir

Protokol № 13 ; Qərar № 14

Protokol № 09 ; Qərar № 01

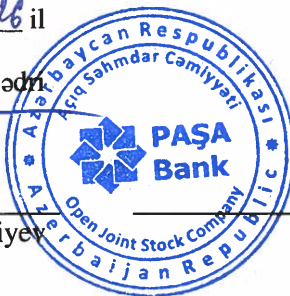
Tarix: “28” 01 2026 il

Tarix: “10” 02 2026 il

İdarə Heyətinin Sədri

Müşahidə Şurasının Sədri


C.H. Quliyev




R.Ş. Allahverdiyev

**“PAŞA Bank” ASC-nin
Şikayət və təkliflərin
qəbul edilməsi və baxılması üzrə
DAXİLİ QAYDALAR**

1. Ümumi müddəalar

- 1.1. “PAŞA Bank” ASC-nin (bundan sonra – Bank) Şikayət və təkliflərin qəbul edilməsi və baxılması üzrə Daxili Qaydaları (bundan sonra - Qaydalar) Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə, bankın Nizamnaməsinə, daxili qayda, prosedur və proseslərinə əsasən hazırlanıb və istehlakçılara göstərilən xidmətlərinin keyfiyyətini artırmaq və onların hüquqlarının müdafiə etmək, tərəflər arasında gələcəkdə yarana biləcək hüquqi mübahisələrin qarşısının alınması, banka qarşı ictimai inamın gücləndirilməsi və nüfuz risklərinin azaldılmasına məqsədi daşıyır .
- 1.2. Bu Qaydalar istehlakçılarından (bundan sonra - istehlakçı) daxil olan şikayət və təkliflərin (bundan sonra – müraciətlər) araşdırılması, cavablandırılması, reyestrinin aparılması, müraciətlər üzrə hesabatlıq sisteminin yaradılması mexanizmlərini müəyyən edir və tənzimləyir.
- 1.3. Bu Qaydalara uyğun olaraq istehlakçılardan daxil olmuş istənilən şikayət, təklif və sorğular Bank tərəfindən mütləq cavablandırılmalıdır. QR kod vasitəsilə daxil olan şikayətdə müştərinin identifikasiya etmək mümkün olmadığı təqdirdə, bu halda şikayətlə bağlı daxili araşdırma aparılır, lakin müraciət cavablandırılmır.
- 1.4. İstehlakçılar və onların nümayəndələri tərəfindən daxil olan şikayət və sorğuların cavablandırılması qüvvədə olan qanunvericiliyin normalarına (o cümlədən bank sirlirinə dair müddəalara) müvafiq aparılmalıdır.

2. Əsas anlayışlar

- 2.1. Bu qaydaların məqsədləri üçün istifadə olunan anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

- İstehlakçı** – Bu Qaydaların məqsədləri üçün maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildiren fiziki və ya hüquqi şəxs.
- Təklif** – Bankın fəaliyyətinin yaxşılaşdırılması, təqdim etdiyi məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin dəyişdirilməsi /yaxşılaşdırılması məqsədilə istehlakçının Banka müraciəti.
- Şikayət** – Bank tərəfindən təqdim olunmuş xidmətlə bağlı istehlakçı tərəfindən maliyyə itkisinin, maddi çətinliyin və ya maddi əlverişsizliyin baş verməsi, habelə bank əməkdaşının müştərilərə qarşı etik davranış qaydasını pozması ilə əlaqədar yazılı və ya şifahi müraciət.
- Sorğu** - Bankın təklif etdiyi məhsul, xidmət, tariflər və digər sahələrdə məlumatın alınması və ya hər hansı əməliyyatın icrası ilə əlaqədar istehlakçıların və onların nümayəndələrinin müraciətləri.
- Təşəkkür** – Bankın işçilərinə, rəhbərliyinə və yaxud ümumi məhsul və xidmətlərinə görə, müvafiq məhsul sahibinə istehlakçıların təşəkkür bildirmək məqsədilə edilən müraciətlər.
- Müraciət** – istehlakçılardan daxil olmuş təklif, şikayət, sorğu və təşəkkür.

3. İstehlakçılardan şikayət və ya təkliflərin qəbulu

3.1. İstehlakçılar şikayətlərini Banka şifahi (Bankın Biznes Mərkəzlərinə birbaşa yaxınlaşmaqla, telefon vasitəsilə) və (və ya) yazılı (birbaşa təqdim etməklə, poçt ünvanına göndərməklə, elektron poçt ünvanına göndərməklə, Bankın internet səhifəsi üzərindən göndərməklə, rəsmi sosial media hesablarında qeyd etməklə) həmçinin bankın Biznes Mərkəzlərində yerləşdirilmiş xüsusi qutular üzərində olan QR kodu skan etməklə bütün formalarda bildirə bilər.

3.1.1. Şifahi müraciətlər aşağıdakı qaydalarda təqdim edilir:

- İş günləri saat 09:30-dan 17:00-dək Bankın Biznes Mərkəzlərindən birinə, Özəl Bankçılıq müştəriləri isə Özəl Bankçılıq Departamentinə yaxınlaşmaqla;
- Əməliyyat Sonrası və ya digər sorğu və məlumat xarakterli zənglər zamanı;
- Həftənin bütün günləri 7/24 saat *8123/+99412 496 50 04 (korporativ müştərilər üçün), *9123/+99412 496 50 00 (fərdi müştərilər üçün), +99412 464 05 55 (Özəl Bankçılıq müştəriləri üçün) nömrələr vasitəsi ilə Əlaqə Mərkəzi ilə əlaqə saxlamaqla.

3.1.2. Yazılı müraciət müraciətlər aşağıdakı qaydalarda təqdim edilir:

- Sərbəst üslubda və ya daxili formadan istifadə etməklə yazılmış ərizəni Bankın Biznes Mərkəzlərindən birinə, Özəl Bankçılıq müştəriləri isə Özəl Bankçılıq Departamentinə şəxsən təqdim etməklə;
- QR kod vasitəsilə;
- Bakı şəhəri, Yusif Məmmədəliyev küç. 13, AZ1005 ünvanına poçt vasitəsilə;
- +99412 496 50 10 nömrəsinə fax vasitəsi ilə
- Bankın customer.care@pashabank.az elektron poçt ünvanına, Özəl Bankçılıq müştəriləri isə privatebanking@pashabank.az elektron poçt ünvanına göndərməklə;
- https://www.pashabank.az/customer_care/lang.az/ keçidində yerləşən şikayət və təkliflər formasını doldurmaqla,
- Bankın Sosial Şəbəkələrdə olan rəsmi səhifələr üzərindən;
- Bankın işçiləri tərəfindən birbaşa Virtual Dəstək Departamenti işçilərinin elektron poçt ünvanına yazmaqla.

3.1.3. Anonim müraciət:

İstehlakçının müraciətində aşağıdakı məlumat olmalıdır: istehlakçı - fiziki şəxsin adı, soyadı atasının adı, hüquqi şəxsin tam adı, əlaqələndirici şəxsin adı, soyadı, atasının adı, müraciətin verilmə tarixi, cavabın göndərilməsi üçün əlaqə məlumatları (ünvanlar, əlaqə telefon nömrəsi və s.)

Ərizəçinin adı (hüquqi şəxs olduğu halda əlaqələndirici şəxsin adı) olmayan şikayət və təkliflər anonim sayılır və onlar barədə müvafiq araşdırmalar aparılıb, tədbir görülməsinə baxmayaraq, bu tip şikayətlər cavablandırılmır.

4. Müraciətlərə baxılması işinin təşkili və baxılma müddətləri

- 4.1. Bank istehlakçıdan aldığı müraciətlərə onların alındığı gündən etibarən 15 iş günündən çox olmayan müddətdə (ödənişlərlə bağlı olduqda 7 iş günündən çox olmayan müddətdə) baxır və cavab verir. Əlavə araşdırılmanın tələb olunduğu hallarda bu müddət 30 iş gününədək uzadıla bilər. Bu halda istehlakçıya cavablandırmanın gecikmə səbəbləri və cavabın hazır olacağı son tarixlə bağlı məlumat verilməlidir.
- 4.2. Kart ilə edilən əməliyyata görə mübahisəli hallar yarandıqda məbləğin qaytarılması üçün istehlakçı etiraz ərizəsi ilə müraciət edə bilər. Bu zaman ölkədaxili əməliyyatlara görə araşdırılma müddəti 30 iş günü, beynəlxalq əməliyyatlara görə araşdırılma müddəti isə 45 iş günü çəkəcək və həmin müddət barədə istehlakçıya öncədən məlumat təqdim olunmalıdır.
- 4.3. Aparılmış araşdırmalar nəticəsində daxil olmuş şikayətə cavab hazırlanır və müştəriyə çatdırılır. Müraciət Mərkəzi Bank tərəfindən və ya digər rəsmi orqandan rəsmi məktub şəklində daxil olduqda PAŞA Bank ASC-nin qərarvermə səlahiyyətləri cədvəlinə uyğun olaraq imzalanır, həmçinin istehlakçı tərəfindən şikayət rəsmi məktub şəklində daxil olan zaman istehlakçı rəsmi cavab istədiyi halda ona rəsmi yazılı məktub təqdim olunur. Digər hallarda istehlakçının müraciətinə cavab daxil olma formasından asılı olaraq elektron və ya şifahi şəkildə təqdim olunur.
- 4.4. Hazırkı Qaydaların məqsədi üzrə “istehlakçıların müraciətlərinə baxılması işinin təşkili” dedikdə Bankın təşkil etdiyi işlər ardıcılığı başa düşüləcək ki, onların həyata keçirilməsi üçün Virtual Dəstək Departamenti aşağıdakıları yerinə yetirəcək:
Bu qaydalarda təsvir olunmuş vasitələrdən biri ilə daxil olmuş şikayət və təkliflərin xüsusi qeydiyyat nömrəsi verməklə qeydiyyatının aparılması;
 - Şikayət və təkliflərin təhlili
 - Şikayətin yaranması və təkrar olunması səbəbini öyrənmək üçün Bankın müvafiq struktur bölməsinə sorğu göndərilməsi;
 - Alınmış təklifə dair Bankın müvafiq bölməsinə məlumat verilməsi;
 - Şikayət və təkliflə bağlı cavabın hazırlanması;
 - Şikayəti və ya təklifi təqdim etmiş istehlakçıya cavabın verilməsi;
 - Şikayətin təkrar olunmasının qarşısını almaq üçün tədbirlərin görülməsi (şikayətin aid olduğu struktur bölmə başda olmaqla);
 - Daxil olmuş şikayət və təkliflərlə bağlı hesabatların hazırlanması və açıqlanması.
- 4.5. Bu Qaydaların 4.4 bəndində sadalanan işlər Bankda qüvvədə olan “İddia edilən səhvlərlə bağlı müştəri müraciətlərinin qəbulu yönləndirilməsi və müştərilərin məlumatlandırılması, Kütləvi problemlərlə bağlı müştəri müraciətlərinin qəbulu, yönləndirilməsi və müştərilərin məlumatlandırılması və Müştəri sorğularının qəbulu, yönləndirilməsi və müştərilərin məlumatlandırılması” proseslərinə uyğun olaraq aparılır.
- 4.6. Bank təqdim olunan şikayətlə bağlı əlavə təsdiq edici sənədlərin təqdim olunmasını tələb edə və bu sənədlərin təqdim edilmə müddətlərini göstərə bilər. İstehlakçı tələb olunan sənədləri göstərilmiş vaxtda təqdim etməsə, Bank şikayətə əldə olunan sənədlər əsasında baxmaq, yaxud şikayətə baxmaqdan əsaslandırılmış imtinanı istehlakçıya göndərmək hüququna malik olacaq. Belə baxılmanın dayandırıldığı hallarda qərarın qəbul edildiyi gündən etibarən 2 (iki) iş günündən gec olmayaraq ərizəçiyə şikayətə baxılmanın dayandırıldığına dair bildiriş göndərilməlidir.
- 4.7. İstehlakçının şikayəti əsaslı olduğu qəbul edilərsə, Virtual Dəstək Departamentinin məsul işçisi pozuntunun aradan qaldırılması və istehlakçının hüquqlarının bərpasına dair qərar qəbul edilməsi üzrə müvafiq komandaya dəstək olmalıdır.

- Şikayət Bankın işçilərinin etik normaları pozması nəticəsində yaranmışdırsa və əsaslı sayılırsa, Bankın etik normaların pozulması hallarında tətbiq edilən inzibati tənbeh tədbirlərinə dair daxili normalarına uyğun olaraq bu işçiyə qarşı inzibati tədbir görülməkdir.
 - Şikayət mövcud daxili prosedurlar nəticəsində yaranmışdırsa və əsaslı sayılırsa, cavabdeh tərəflər prosedura müvafiq dəyişiklikləri edəcəkdir.
 - Şikayət Bankın təqdim etdiyi məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin aşağı olması səbəbindən yaranarsa və əsaslı sayılırsa, cavabdeh tərəflər bu məhsul və ya xidmətin keyfiyyətinin artırılması üçün müvafiq tədbirlər görəcəkdir.
 - Şikayət struktur bölmənin rəhbərindən olarsa, verilmiş şikayətə həmin işçisinin birbaşa kuratorunun iştirakı ilə baxılacaq.
- 4.8. Müraciəti ilə bağlı Bankdan aldığı cavabla razılaşmayan İstehlakçının aşağıda göstərilən vasitələrdən birindən istifadə etməklə Mərkəzi Banka və ya müvafiq məhkəmə instansiyasına müraciət etmək hüququ var:
- AZ-1000, Azərbaycan Respublikası Bakı şəh., Bülbül prospekti, 27 ünvanına məktub yazmaqla;
 - (+994 12) 493-50-58 telefon nömrəsinə zəng etməklə;
 - (+994 12) 498-12-14 (faks) faks göndərməklə;
 - info@fimsa.az elektron poçt ünvanına müraciət göndərməklə;
 - <https://www.fimsa.az/az/contact> keçiddən elektron müraciət göndərməklə.
- 4.9. Şikayətlərin cavablandırılması ilə bağlı bu Qaydalarda nəzərdə tutulmayan müddətlər “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə tənzimlənir.
- 4.10. Şikayət öz həllini tapmadıqda Bank şikayətçiyə:
- yekun təklif verməli;
 - bu təklifin qəbul edilib edilmədiyini bildirmək üçün şikayətçiyə 10 (on) iş günündən az olmayaraq müəyyən bir müddət verilməlidir.
- 4.11. Bank tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin əvəz edilməsi məqsədilə təklif olunmuş kompensasiya məbləği, müddəti, hesablanması qaydası və istehlakçı tərəfindən kompensasiya ödənişinin qəbul və ya imtina edilməsi üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçıya bildirilir. Təklif olunmuş kompensasiya ödənişin qəbulu və ya imtina ilə bağlı istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün Bank daxilində müddət müəyyən olunmalı (10 (on) iş günündən az olmamalıdır) və bu barədə istehlakçıya məlumat verilməlidir.
- 4.12. Bank tərəfindən şikayətlərin cavablandırılmasından və ya istehlakçılar tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunan az kompensasiya təklif edildikdə bunların səbəbləri, o cümlədən istehlakçıların hüquqları, sonrakı mərhələlər və ya prosedurlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçılara bildirilir.

5. Şikayətlərin qeydiyyatları və istehlakçı tərəfindən izlənilə bilməsinin təmini

- 5.1. Daxil olmuş bütün müraciətlər (daxil olma vasitələrindən asılı olmayaraq) qeydiyyata alınır və qeydə alınmış hər bir müraciətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir.
- 5.2. Qeydə alınmış şikayətlərin struktur bölmə tərəfindən bir iş günü ərzində istifadədə olan müvafiq elektron platforma sistemi vasitəsilə qeydiyyatı aparılaraq sistemə daxil edilir. Müvafiq elektron platforma istehlakçıların şikayətlərinin əsasları və xarakterinin daha anlaşılıqlı olmasına, effektiv təsnifləşdirilməsinə xidmət edir. Elektron platforma üzrə aparılmış şikayətlər qeydiyyat bazasında ən azı 5 (beş) il müddətinə saxlanılır.
- 5.3. Bank istehlakçı tərəfindən şikayət üzrə xüsusi unifikasiya edilmiş şifrə vasitəsilə izlənməsini təmin edir. Bu zaman şikayətin hansı mərhələdə olduğu onlayn qaydada izlənilə bilinir.

6. Müraciətlər üzrə hesabatlılıq

- 6.1. Struktur bölmə tərəfindən qeydə alınmış müraciətlər təhlil edilir, onların səbəbləri araşdırılır və nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır.
- 6.2. Hesabatlar ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə edir:
 - 6.2.1. İstehlakçılar barədə məlumatlar;
 - 6.2.2. Müraciətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;
 - 6.2.3. Müraciətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;
 - 6.2.4. Cavablandırılmış və hazırda baxılan müraciətlərin sayı;
 - 6.2.5. Bu Qaydaların 6.2.1-6.2.4 bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərə (aylıq, rüblük və illik əsasda və s.) müqayisəli təhlili.
- 6.3. Aylıq hesabat hazırlanaraq öncədən müəyyən edilmiş rəhbər şəxslər ilə mail vasitəsilə paylaşılmalıdır.
- 6.4. Çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər dedikdə məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, istehlakçılarla kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələləri əhatə etməlidir.
- 6.5. Struktur bölmə tərəfindən hazırlanmış hesabatlar hər ay məsul şəxslərə təqdim olunmalı və tələb olduğu təqdirdə tələb edildiyi dövrlər üzrə İdarə Heyəti tərəfinə təqdim edilməli, müzakirə edilməli və müvafiq qərar qəbul edilməlidir.



DAXİLİ İSTİFADƏ ÜÇÜN

7. Yekun müddəalar

- 7.1. Bu qaydalara ildə bir dəfə yenidən baxılır və zərurət olduqda müvafiq dəyişikliklər edilir.
- 7.2. Bu qaydalar Bankın Müşahidə Şurası tərəfindən təsdiq edildiyi andan qüvvəyə minir.
- 7.3. Qaydalar və onun Qısa İcmalı Bankın internet sahifəsində (www.pashabank.az) istehlakçı müraciətləri üçün yaradılmış "Təklif və Şikayətlər" bölməsində yerləşdirilir.

PAŞA Bank
Mikailo's ...
Sahm ...
Bank
Joint Stock Co.

Robson ...

AK