

İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASINA DAİR QAYDALARIN QISA İCMALI

“AFB Bank” ASC-də Bank xidmətləri üzrə istehlakçıların müraciətlərinə baxılması və cavablandırılması üçün “İstehlakçılarla işin təşkili strukturu” məsuliyyət daşıyır. Strukturun fəaliyyətinə Müşahidə Şurası nəzarət edir.

Hər bir istehlakçı şəxsən və ya səlahiyyətli nümayəndəsi vasitəsilə aşağıdakı müraciət formalarından birini seçməklə Banka müraciət edə bilər:

Şifahi müraciət:

Banka birbaşa yaxınlaşmaqla;
Telefon vasitəsilə;

Yazılı müraciət:

Birbaşa Banka təqdim etməklə;
Poçt ünvanına (AZ 1065, Bakı ş., Nəriman Nərimanov, 206/466) göndərməklə;
Faks vasitəsilə ((+99412) 565 65 75) göndərməklə;
Elektron poçt ünvanına (muraciet@afb.az) göndərməklə;
İnternet səhifəsində qeyd etməklə;
Rəsmi sosial media hesablarında qeyd etməklə;

Müraciətdə istehlakçı barədə aşağıdakı məlumatlar əks olunmalıdır:

Fiziki şəxs olduqda – adı, soyadı, atasının adı;
Hüquqi şəxs olduqda – firma adı;
Cavab məktubu üçün - ünvan, əlaqə telefonları;

İstehlakçılar şifahi müraciətlərini qeyri-iş günləri istisna olmaqla, bazar ertəsi –cümə günləri, saat ((10⁰⁰-dan 17⁰⁰-dək) Banka yaxınlaşaraq və ya ((+99412) 565 65 65 (6652), (+994450) 290 5855) nömrəli telefonlara zəng vasitəsilə edə bilərlər.

Şikayətlər daxil olduğu gündən 2 (iki) iş günü ərzində əlaqədar istehlakçıya şikayətin araşdırılması barədə məlumat verilir

Banka daxil olan müraciətə ən gec 15 (on beş) iş günü müddətində baxılır və cavablandırılır

İstehlakçının müraciəti əlavə araşdırma tələb edirsə, müraciətin cavablandırılması 30 (otuz) iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunur

Adı və soyadı göstərilməyən fiziki şəxslərin, firma adı göstərilməyən hüquqi şəxslərin müraciətləri, yaxud cavab üçün ünvanı göstərilməyən müraciətlər anonim hesab edilir və baxılmır. Məzmunu bəlli olmayan, həmçinin qeyri-ciddi (zarafatla) olan müraciətlərə baxılmasından imtina olunur

İstehlakçı müraciəti üzrə Bankdan aldığı cavabla razılaşmadıqda, Nəzarət Orqanına (Nəzarət məsələləri üzrə qaynar xətt (+994 12)493 5058, 493 1122), (+99412) 966) və/və ya məhkəməyə müraciət edə bilər.