İSTEHLAKÇILARIN MÜRACİƏTLƏRİNƏ BAXILMASINA DAİR QAYDALARIN QISA İCMALI

Premium Bank ASC-də bank xidmətləri istehlakçılarının müraciətlərinə baxılması və cavablandırlması üçün Müraciətlərə Baxılma struktur bölməsi fəaliyyət göstərir. Struktur bölmənin fəaliyyətinə Müşahidə Şurasının üzvü olan Məsul Şəxs birbaşa nəzarət edir.

Müştərilərin aşağıdakı vasitələrlə bankın məhsul və ya xidmətləri haqqında şikayət vəya təklif etmək hüququ vardır.

Şifahi müraciət

- Banka birbaşa yaxınlaşmaqla (iş günləri saat 9:00-dan 17:00-dək);
- Bankın qaynar xətt nömrəsinə zəng vurmaqla **(012)-931, (012) 404 80 00 və ya (055) 440 80 00;** daxili **9557**

Yazılı müraciət

- Yazılı müraciəti birbaşa Banka təqdim etməklə;
- **Bakı şəhəri, Nərimanov rayonu, ak. Həsən Əliyev 131A** ünvanında yerləşən baş ofisinə və ya hər hansı filial və ya bölməsinə birbaşa yaxınlaşaraq təqdim edə bilər

Online müraciət

- İstehlakçı öz müraciətini bankın info@premiumbank.az və S.Mammedova@premiumbank.az email ünvanına göndərə bilər vəya öz müraciətini bankın www.premiumbank.az saytındakı müraciətlər bölməsində yerləşdirə bilər.

Müraciətlərə baxılma bölməsinin rəhbəri – Sonaxanım Məmmədova Fərid qızı.

İstehlakçıların müraciətləri ən geci 10 iş günü ərzində cavablandırılır və bölmə tərəfindən ona göndərilir. İstehlakçıların müraciətlərinə cavablar imza səlahiyyəti olan İdarə Heyətinin üzvü tərəfindən imzalanır. Hərəkətlərindən şikayət edilən şəxs müraciətləri cavablandırmır. İstehlakçıların müraciətləri əlavə araşdırma tələb edərsə müraciətlərin cavablandırılması 20 iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, bölmə tərəfindən istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunur.

Qeydə alınmış müraciətlər xüsusi struktur bölmə tərəfindən təhlil edilir, müraciətlərin səbəbləri dəqiq araşdırılır və hesabatlar hazırlanır. Hazırlanmış hesabatlar aylıq olaraq Məsul şəxs olan Müşahidə Şurasının üzvünə, rübdə bir dəfə isə Müşahidə Şurasına təqdim edilir.