

Maliyyə institutlarında istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair Metodoloji Rəhbərlik

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Metodoloji Rəhbərlik (bundan sonra – Rəhbərlik) maliyyə xidmətləri bazarında istehlakçıların hüquqlarının qorunması ilə bağlı qabaqcıl beynəlxalq təcrübələr nəzərə alınmaqla istehlakçıların hüquqlarının qorunması mexanizmlərinin səmərəliliyinin artırılması, o cümlədən mübahisələrin operativ və effektiv həll edilməsi işinin gücləndirilməsi məqsədilə hazırlanaraq banklar, xarici bankların yerli filialları, bank olmayan kredit təşkilatları, sığortaçılar və investisiya şirkətləri (bundan sonra – maliyyə institutu) tərəfindən şikayətlərə baxılmasına dair Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının (bundan sonra – Mərkəzi Bank) metodoloji tövsiyələrini müəyyən edir.

1.2. Qanunlarda və digər hüquqi aktlarda, o cümlədən Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarında istehlakçıların şikayətlərinin qəbulu, qeydiyyatı, baxılması və saxlanması ilə bağlı digər qaydalar müəyyən olunduqda bu Rəhbərlik həmin hüquqi aktlara uyğun olduğu hissədə tətbiq edilir.

2. Anlayışlar

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

2.1.1. istehlakçı – maliyyə xidmətlərindən istifadə etmiş, istifadə edən və ya istifadə etmək niyyətini bildiren fiziki və ya hüquqi şəxs;

2.1.2. şikayət – pozulmuş hüquq və azadlıqların bərpası və müdafiəsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət.

3. Şikayətlərə baxılmasına dair daxili qaydalar

3.1. Maliyyə institutu istehlakçıların şikayətlərinə baxılmasına dair daxili qaydalar (bundan sonra – Qaydalar) qəbul edir. Qaydalar maliyyə institutunun Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) tərəfindən təsdiq edilir və təsdiq edilmiş redaksiyada maliyyə institutunun bütün aidiyyəti əməkdaşlarının məlumatlandırılması təmin edilir.

3.2. Qaydalar hazırlanarkən vətəndaşların müraciətləri haqqında qanunvericiliyin tələbləri nəzərə alınır.

3.3. Qaydalarda ən azı aşağıdakılarla bağlı prosedurlar əhatə olunur:

3.3.1. şikayətlərin qəbul edilməsi və qeydiyyatının aparılması;

3.3.2. şikayətlərin araşdırılması və şikayətlərə baxılmasının koordinasiyası;

3.3.3. şikayətlər üzrə qərarın qəbul edilməsi və cavablandırılması;

3.3.4. şikayətlərin araşdırılmasının nəticəsinə əsasən istehlakçıya dəymiş zərərin ödənilməsi;

3.3.5. şikayətlərə dair hesabatlıq sistemi, hesabatlıqla bağlı səlahiyyət və vəzifə bölgüsü;

3.3.6. şikayətlərə baxılması ilə bağlı icmal məlumatların istehlakçılara açıqlanması;

3.3.7. aidiyyəti qanunvericilik, istehlakçılarla davranış qaydaları və şikayətlərə baxılması ilə bağlı maliyyə institutunun əməkdaşlarının maarifləndirilməsinin aparılması, dövriliyi və nəticələri üzrə tədbirlərin görülməsi.

4. Şikayətlərə baxılması işinin təşkili

4.1. İstehlakçıların şikayətlərinin qəbulu üçün maksimal çıxış imkanları yaradılmalı, müraciət vasitələri məhdudlaşdırılmamalıdır. Şikayətlər şifahi (maliyyə institutuna birbaşa yaxınlaşmaqla, telefon vasitəsilə) və/və ya yazılı (kağız daşıyıcıda birbaşa təqdim etməklə, poçt ünvanına göndərməklə, elektron formada, faks vasitəsilə, elektron poçt ünvanına göndərməklə, internet səhifəsində "müraciət" bölməsində qeyd etməklə, rəsmi sosial media hesablarında qeyd etməklə və/və ya bunlarla məhdudlaşmadan digər formada) formalarda qəbul edilə bilər.

4.2. Şikayət etmək üçün mümkün müraciət üsulları və əlaqə məlumatları ən azı aşağıdakı formalardan istifadə edilməklə açıqlanır:

4.2.1. məlumat, reklam və ya yaddaş vərəqələrində: "Suallarınız və ya şikayətləriniz var? Zəhmət olmasa zəng edin (telefon nömrəsi göstərməli), elektron poçt ünvanına (elektron poçt ünvanı göstərməli) göndərin və ya müraciət (poçt ünvanı göstərməli) edin" formatında məlumatlar açıqlanır (bu zaman şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) əlaqə məlumatları göstərilir);

4.2.2. internet səhifəsi, mobil tətbiq və digər elektron xidmət terminallarında: şikayətlərin edilməsi üçün mümkün müraciət üsulları, o cümlədən şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) əlaqə məlumatları aydın və oxunaqlı şəkildə qeyd olunur;

4.2.3. “Çağrı Mərkəzləri” vasitəsilə: şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) əlaqə məlumatları avtomatlaşdırılmış formada “Çağrı Mərkəzləri” (və ya qaynar xətt) vasitəsilə istehlakçılara bildirilir;

4.2.4. istehlakçılarla bağlanmış müqavilələrdə şikayətlərə baxılması üçün yaradılmış xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) əlaqə məlumatları qeyd olunur.

4.3. Maliyyə institutu ən azı aşağıdakı məlumatların ictimaiyyətə açıq olmasını təmin edir:

4.3.1. şikayət etmək üçün mümkün müraciət üsulları;

4.3.2. istehlakçı tərəfindən maliyyə institutuna şikayətin verilməsi qaydası;

4.3.3. şikayətlərin cavablandırılması müddətləri;

4.3.4. şikayətlərlə bağlı maliyyə institutunun qərarları ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları (Əlavə 1).

4.4. İstehlakçılara açıqlanan məlumatlar sadə, anlaşılacaq dildə yazılmalı və istehlakçılar üçün əlçatan olmalıdır.

4.5. İstehlakçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi, hüquqlarının müdafiəsi və onların şikayətlərinə baxılması və cavablandırılması məqsədi ilə banklar istisna olmaqla, maliyyə institutunda əməliyyatların həcmi və müştərilərin sayı nəzərə alınaraq xüsusi struktur bölmə yaradılır və ya maliyyə institutunun əməkdaşları sırasından koordinator təyin edilir. Banklarda bu funksiya xüsusi struktur bölmə tərəfindən həyata keçirilir.

4.6. Xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) əlaqə məlumatları bölmə yaradıldıqdan (koordinator təyin edildikdən), habelə həmin məlumatlarda dəyişiklik olduqdan sonrakı 2 (iki) iş günü ərzində maliyyə institutunun rəsmi internet səhifəsində dərc edilir və ya köhnə məlumatlara dəyişiklik edilir. Əlaqə məlumatlarına xüsusi struktur bölmənin rəhbərinin (koordinatorun) adı, soyadı, atasının adı, xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) telefon nömrəsi, elektron poçt ünvanı, poçt ünvanı və digər əlaqə məlumatları aiddir.

5. Xüsusi struktur bölmə və ya koordinatorun fəaliyyəti

5.1. İstehlakçıların şikayətlərinə baxılması və araşdırılması məqsədilə xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) digər aidiyyəti struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsinin aparılması üçün maliyyə institutunda müvafiq iş rejimi və səlahiyyət bölgüsü müəyyən edilir.

5.2. Xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) fəaliyyətinin təmin olunması üçün yetərli səviyyədə resurs (insan, informasiya, yer, təchizat (proqram və aparat təminatı) və ləvazimatlar) təmin edilir. Xüsusi struktur bölmənin əməkdaşları və ya koordinator bu sahədə hərtərəfli biliyə və təcrübəyə malik olmalı, onlar üçün mütəmadi təlim və seminarlar təşkil edilməlidir. Maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması üçün xüsusi struktur bölmənin rəhbəri və ya koordinator biznes əməliyyatlarından kənar olmalı, ödənişlərin həyata keçirilməsi proseslərində iştirak etməməli və şikayətlərin araşdırılması üçün yetərli səlahiyyətə malik olmalıdır.

5.3. Xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) fəaliyyətinə nəzarət maliyyə institutunun Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) tərəfindən həyata keçirilir və xüsusi struktur bölmənin rəhbəri və ya koordinator Direktorlar Şurasını (Müşahidə Şurasını) birbaşa hesabatlıqla təmin edir.

5.4. Xüsusi struktur bölmənin (koordinatorun) fəaliyyəti ən azı ildə bir dəfə daxili audit xidməti tərəfindən yoxlanılır, yoxlamanın nəticələri barədə hesabat banklarda Müşahidə Şurası və Audit Komitəsində, bank olmayan kredit təşkilatlarında Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) və Audit Komitəsində, sığortaçıda Direktorlar Şurası və Təftiş Komissiyasında, investisiya şirkətində Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) və Audit Komitəsində müzakirə olunur, bu sahədə nöqsanlar və çatışmazlıqlar müəyyən olunur və onların aradan qaldırılması istiqamətində müvafiq struktur bölmələrə müvafiq tapşırıqlar verilir.

5.5. Xüsusi struktur bölmə (koordinator) ən azı aşağıdakı funksiyaları yerinə yetirir:

5.5.1. istehlakçılardan daxil olan yazılı və şifahi şikayətlərə baxır və müvafiq qaydada cavablandırır;

5.5.2. istehlakçıların məlumatlandırılması məqsədilə onların hüquq və öhdəlikləri, o cümlədən şikayətlərə baxılması prosesi barədə sənədləri hazırlayır, həmin sənədlərin istehlakçılara əlçatanlığını təmin edir;

5.5.3. şikayətlərin xarakterindən asılı olaraq istehlakçılarla şifahi danışıqlar aparır və görüşlər təşkil edir, məsləhət və izahatlar verir;

5.5.4. şikayətlərin araşdırılması məqsədilə aidiyyəti struktur bölmələrlə operativ məlumat mübadiləsi aparır, sorğular verir, aidiyyəti sənədləri tələb edir, onlardan yazılı və şifahi arayışlar və məlumatlar alır;

5.5.5. istehlakçılarla əlaqədə olan əməkdaşlara, istehlakçıların şikayətlərinin toplanması və struktur bölməyə ötürülməsi, istehlakçılarla davranış və digər mövzularda təlimlərin keçirilməsini təmin edir;

5.5.6. istehlakçılardan daxil olan şikayətlərin reyestrədə qeydiyyatını aparır, reyestrədə olan məlumatları daxil olma dövrünə və xarakterinə uyğun icmallaşdırır;

5.5.7. öz fəaliyyətinə və istehlakçı şikayətlərinin əsas səbəblərinə dair statistikanın aparılmasını və ümumiləşdirilməsini təmin edir;

5.5.8. öz fəaliyyətinin nəticələri barədə hesabatları ən azı rübdə bir dəfə maliyyə institutunun Direktorlar Şurasına (Müşahidə Şurasına), habelə şikayətlərə baxılmasına dair daxili qaydalarda nəzərdə tutulmuş dövrilikdə icra orqanına təqdim edir;

5.5.9. istehlakçıların hüquqlarının, qanuni mənafələrinin və istehlakçılarla münasibətlərdə etik davranış qaydalarının pozulması hallarının aşkarlanması üçün araşdırma aparır və çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində icra orqanına, habelə Direktorlar Şurasına (Müşahidə Şurasına) müvafiq təkliflər hazırlayır;

5.5.10. istehlakçıların şikayətləri ilə əlaqədar Mərkəzi Bankın sorğularının araşdırılması və cavablandırılması işini təşkil edir və müvafiq hesabatları tələb olunan müddətdə və qaydada təqdim edir;

5.5.11. istehlakçıların maliyyə savadlılığının artırılması məqsədilə onların məlumatlandırılması istiqamətində tədbirlər həyata keçirir.

5.6. Daxil olan şikayətlər növbəti iş günündən gec olmayaraq xüsusi struktur bölmə (koordinator) tərəfindən aidiyyəti üzrə icraya yönəldilir.

6. Şikayətlərə baxılması

6.1. Maliyyə institutu şikayətlərə “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu ilə müəyyən edilmiş müddətlərdən gec olmayaraq baxır və cavablandırır.

6.2. Hərəkət və ya hərəkətsizliyindən şikayət edilən şəxslər şikayətlərin araşdırılması ilə məşğul olmamalıdır. Şikayətdə maliyyə institutunda korrupsiya və ya korrupsiyaya şərait yaradan hallarla bağlı məlumatlar olduqda dərhal bu barədə rəhbərliyə məlumat verilir və maliyyə institutunun daxili nəzarət sistemi vasitəsilə müvafiq araşdırmalar aparılaraq qanunvericiliyə müvafiq tədbirlər görülür.

6.3. İstehlakçıların şikayətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğuları maliyyə institutu tərəfindən ən gec 7 (yeddi) iş günü ərzində araşdırılaraq Mərkəzi Banka və ya Mərkəzi Bankın sorğusunda göstəriləyi halda bu Rəhbərliyin 6.1-ci bəndinə uyğun olaraq istehlakçıya cavab verilməlidir. Maliyyə institutu tərəfindən istehlakçıya dəymiş zərərin ödənilməsi məqsədilə təklif edilmiş kompensasiya məbləği, müddəti, hesablanması metodologiyası və istehlakçı tərəfindən kompensasiya ödənişinin qəbul və ya imtina edilməsi üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə yazılı olaraq istehlakçıya

bildirilməlidir. Kompensasiya ödənişinin qəbulu və ya imtina ilə bağlı istehlakçı tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün maliyyə institutu tərəfindən müəyyən edilən müddət 10 (on) iş günündən az olmamalıdır.

6.4. Maliyyə institutu tərəfindən şikayətin təmin olunmasından və ya istehlakçı tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunandan az kompensasiya təklif edildikdə bunun səbəbləri, habelə istehlakçının şikayətinə baxılması üçün sonrakı müraciət mərhələləri barədə istehlakçı məlumatlandırılmalıdır.

7. Şikayətlərin qeydiyyatı və istehlakçı tərəfindən izlənməsinin təmin edilməsi

7.1. Daxil olmuş bütün şikayətlər qeydiyyata alınır və qeydə alınmış hər bir şikayətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir.

7.2. Qeydə alınmış şikayətlərin xüsusi struktur bölmə (koordinator) tərəfindən “Şikayətlərin reyestrinin aparılması üçün standart forma”ya (Əlavə 2) uyğun reyestri aparılır. Reyestr məlumatları istehlakçıların şikayətlərinin əsasları və xarakterinin müəyyən edilməsinə, effektiv təsnifləşdirilməsinə və tənzimlənməsinə xidmət edir. Qeydə alınmış şikayətlər qanunvericilikdə və Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarında fərqli müddət müəyyən edilmədiyi halda reyestrədə ən azı 5 (beş) il müddətində saxlanılır.

7.3. Reyestrədə olan məlumatlar daxil olduğu dövrə (yarımillik əsasda) və şikayətlərin xarakterinə (cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya imtina edilmiş şikayətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, o cümlədən şikayətin spesifik məzmunu üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırılır, yarımillik əsasda maliyyə institutunun internet səhifəsində yaradılmış “müraciət” bölməsində yerləşdirilir və ən azı 3 (üç) il müddətində həmin bölmədə saxlanılır.

7.4. Maliyyə institutu istehlakçı tərəfindən ünvanlanan şikayətin xüsusi qeydiyyat nömrəsi vasitəsilə izlənməsinin təmin edir. Bu zaman şikayətin hansı mərhələdə olduğu onlayn qaydada izlənilə bilinməlidir və hər bir mərhələnin tarixi qeyd olunmalıdır.

8. Hesabatlılıq

8.1. Qeydə alınmış şikayətlər xüsusi struktur bölmə (koordinator) tərəfindən təhlil edilir, şikayətlərin səbəbləri araşdırılır, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır.

8.2. Hesabat ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə edir:

8.2.1. istehlakçılar barədə məlumatlar;

8.2.2. şikayətlərin sayı, xarakteri və səbəbləri;

8.2.3. şikayətlərin məhsullar və xidmətlər üzrə bölgüsü;

8.2.4. cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya baxılmadan saxlanmış şikayətlərin sayı;

8.2.5. kompensasiya ödənilmiş şikayətlərin sayı və kompensasiya məbləğləri;

8.2.6. bu Rəhbərliyin 8.2.1-8.2.5-ci bəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda) müqayisəli təhlili;

8.2.7. çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində təkliflər (təkliflər məhsulların satışı prosesinin, məhsul növlərinin, istehlakçılarla kommunikasiya vasitələrinin, reklam məlumatlarının və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələləri əhatə etməlidir).

8.3. Hesabatlar ən azı rübdə bir dəfə maliyyə institutunun Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası), habelə şikayətlərə baxılmasına dair daxili qaydalarda nəzərdə tutulmuş dövrilikdə icra orqanı tərəfindən müzakirə edilir və müvafiq qərarlar qəbul edilir.

Mərkəzi Bankın sədri

Elman Rüstəmov

Haraya şikayət etmək olar?

Maliyyə institutuna

- Əgər bizdən şikayətiniz varsa, ilk növbədə bizimlə (xidmət olduğunuz maliyyə institutu) əlaqə saxlayın.
- Narazılığınızın səbəbi və problemin mahiyyəti haqqında bildirin (yazılı (kağız və ya elektron müraciət) formada müraciət etmək daha məqsəduyğundur).
- Müraciətinizə “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununda müəyyən edilmiş müddətlərdə (müddət göstərməklə) baxılır və cavablandırılır.
- Adınızdan digər şəxsin müraciət etməsini istəyirsinizsə, o zaman bunu rəsmiləşdirməlisiniz. Çünki müraciət edəcəyiniz qurum(lar)a müraciət nümayəndə vasitəsilə təqdim edildikdə müraciətə nümayəndənin səlahiyyətlərini təsdiqləyən sənədlər əlavə edilməlidir.

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankına

- Şikayətin nəticələri ilə razılaşmadığınız təqdirdə 966 “Qaynar xətt” vasitəsilə və ya rəsmi qaydada (yazılı (poçt, elektron müraciət, telegram və digər vasitələrdən istifadə edərək) olaraq) Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankına (Mərkəzi Bank) müraciət edə bilərsiniz. Mərkəzi Bank tərəfindən şikayətinizin təmin olunması və ya müraciətinizlə əlaqədar sizə müvafiq izahatın verilməsi ilə bağlı tədbirlər görülür.
- Mərkəzi Bank tərəfindən şikayətiniz “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununda müəyyən edilmiş müddətlərdə (müddət göstərməklə) baxılır və cavablandırılır.

Bank Ombudsmanı, mediator (mediasiya təşkilatı) və ya məhkəməyə

- Mərkəzi Bank və ya maliyyə institutunun cavabları sizi qane etməzsə, Bank Ombudsmanı, mediator (maliyyə institutu ilə əvvəlcədən razılaşdırılmış və ya maliyyə institutu tərəfindən sizə təklif olunan mediasiya təşkilatı) və (və ya) məhkəməyə müraciət edə bilərsiniz.

- Kommersiya mübahisələri üzrə məhkəməyə müraciət etməmişdən əvvəl tərəflər ilkin mediasiya sessiyasında iştirak etməlidirlər. Qeyd edilən mübahisələr üzrə ilkin mediasiya sessiyasını tərəflərin qarşılıqlı razılaşdırdığı mediator və ya mediator təşkilatı aparır.
- Bank Ombudsmanı banklarla onların fiziki şəxs müştəriləri arasında yaranan mübahisələrin araşdırılması üzrə Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının nəzdində daimi fəaliyyət göstərən orqandır və ərizəçi qismində fiziki şəxs çıxış etdikdə müqavilələrin bağlanması, dəyişdirilməsi, icrası və ya xitam verilməsi ilə bağlı yaranan mülki hüquqi mübahisələrə baxa bilər. Bank Ombudsmanı yalnız 10000 (on min) ABŞ dollarına ekvivalent məbləğdə (müraciətin daxil olduğu gün Mərkəzi Bankın rəsmi məzənnəsinə uyğun olaraq) olan iddialara baxır. Bank Ombudsmanı hüquqi şəxslərin və sahibkarlıq fəaliyyəti həyata keçirən fiziki şəxslərin müraciətlərinə baxmaq səlahiyyətinə malik deyil.
- Qanunvericiliyə müvafiq qaydada məhkəməyə müraciət edə bilərsiniz.

Qeyd: Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasına görə sizin bütün hallarda məhkəmə müdafiənizə təminat verilir. Ona görə də şikayətin maliyyə institutuna, Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankına, mediatora (kommersiya mübahisələri istisna olmaqla) və ya Bank Ombudsmanına verilib-verilməməsindən asılı olmayaraq siz şikayətinizi birbaşa məhkəməyə vermək hüququna maliksiniz.

Şikayətlərin reyestrinin aparılması üçün standart forma

Maliyyə institutu tərəfindən qəbul edilmiş şikayət ən azı aşağıdakı kateqoriyalara uyğun qeydə alınır:

1. Şikayətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar;
2. Müraciət edən şəxs barədə məlumatlar;
3. Məhsulun növü və xidmət barədə məlumatlar;
4. Şikayətin növü və məzmunu barədə məlumatlar;
5. Yekun nəticə.

1. Şikayətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar:

- Şikayətin qəbul olunma tarixi və xüsusi qeydiyyat nömrəsi;
- Təqdimetmə vasitələri;
- Əvvəlki müraciətlər (əgər varsa) ilə bağlı əldə edilmiş məlumatlar;
- Həyata keçirilən fəaliyyətlərin izlənməsi;
- İşin bitmə tarixi.

2. Müraciət edən şəxs barədə məlumatlar:

- Müraciət edən şəxsin adı (adı, soyadı, atasının adı-fiziki şəxslər üçün, adı, təşkilati-hüquqi forması, VÖEN-i - hüquqi şəxslər üçün);
- Müraciət edən şəxsin əlaqə məlumatları (ünvan, telefon nömrəsi, e-poçt və s.);
- Fiziki və ya hüquqi şəxs olması;
- Sosial status (əlilliyi olan şəxs, veteran, tələbə, şəhid ailəsi və s.); *
- Yaş;*
- Cins.*

**Bu məlumatlardan maliyyə institutu tərəfindən şikayət haqqında məlumatlılığı artırmaq məqsədilə müvafiq qruplara hədəflənən maarifləndirmə siyasətinin həyata keçirilməsi üçün istifadə edilə bilər.*

3. Məhsul növü və xidmət barədə məlumatlar:

3.1 Banklar və bank olmayan kredit təşkilatları üçün nümunə:

Kredit:

- İstehlak krediti;
- Avtomobil krediti;
- İpoteka krediti;
- Biznes krediti;
- Digər.

Bank hesabı və bank əmanəti:

- Bank hesabı;
- Tələbli əmanət;
- Müddətli əmanət;
- Digər.

Digər bank əməliyyatları:

- Təcili pul köçürmələri;
- Valyuta mübadiləsi;
- Onlayn bankçılıq;
- Kredit kartları;
- Debet kartları;
- “Azərbaycan Respublikasında fiziki şəxslərin problemlə kreditlərinin həlli ilə bağlı əlavə tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 28 fevral 2019-cu il 551 nömrəli Fərmanının icrası;
- Digər.

Qəbul istəyi;

Digər.

3.2. Sığortaçılar üçün nümunə:

İcbari sığorta:

- Avtoneqliyyat vasitəsi sahiblərinin mülki məsuliyyətinin icbari sığortası;
- Daşınmaz əmlakın icbari sığortası;
- Daşınmaz əmlakın istismarı ilə bağlı mülki məsuliyyətin icbari sığortası;
- Hərbi qulluqçuların dövlət icbari şəxsi sığortası;
- Məhkəmə və hüquq mühafizə orqanları işçilərinin dövlət icbari şəxsi sığortası;
- İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta;

- Digər.

Könüllü sığorta:

- Avtonəqliyyat vasitələrinin könüllü sığortası;
- Daşınmaz əmlakın yanğından və digər risklərdən sığortası;
- Kredit risklərinin sığortası;
- Fərdi qəza sığortası;
- Mülki məsuliyyətin sığortası;
- Tibbi sığorta;
- Səfər sığortası;
- Kənd təsərrüfatı bitkilərinin sığortası;
- Kənd təsərrüfatı heyvanlarının sığortası;
- Həyatın ölüm halından sığortası;
- Həyatın yaşam (yığılma) sığortası;
- Digər.

3.3. Investisiya şirkətləri üçün nümunə:

Əsas investisiya xidmətləri:

- Qiymətli kağızlar və ya törəmə maliyyə alətləri ilə aparılan əməliyyatlarla bağlı müştəri sifarişlərinin qəbulu və icra edilməsi;
- Fərdi investorların portfelinin idarə edilməsi;
- Investisiya məsləhətlərinin verilməsi;
- Qiymətli kağızların öhdəlik götürmədən yerləşdirilməsi və anderraytinqi;
- Qiymətli kağızların öhdəlik götürməklə yerləşdirilməsi və anderraytinqi;
- Mərkəzi depozitarın və fond birjasının üzvü qismində öz hesabına qiymətli kağızlar və ya törəmə maliyyə alətləri ilə əməliyyatlar aparılması;
- Marja ticarəti.

4. Şikayətin növü və məzmunu barədə məlumatlar:

- Kreditin verilməsindən imtina;
- Kredit üzrə güzəşt tətbiq edilməsindən imtina;
- Kreditin qanunsuz rəsmiləşdirilməsi;
- Kredit üzrə borcun düzgün hesablanmaması;
- Əmanətin geri qaytarılmaması;
- Əmanət faizlərinin düzgün hesablanmaması;

- SSRİ əmanətləri;
- MKR-ə və ya kredit bürosuna məlumatın düzgün yerləşdirilməməsi;
- MKR-dən və ya kredit bürosundan məlumatın silinməməsi;
- Zəminliyin xitamı;
- Qanunsuz zəminliyin rəsmiləşdirilməsi;
- Əmlaka dəymiş zərərin düzgün qiymətləndirilməməsi;
- Sığorta ödənişinin verilməsindən imtina edilməsi;
- Sığorta ödənişinin gec verilməsi;
- Sığorta ödənişinin verilməsində çətinliklər (əlavə sənəd tələb edilməsi, araşdırma aparılması və s.);
- Digər.

5. Yekun nəticə:

Nəticə aşağıdakılar üzrə qruplaşdırılır:

- İstehlakçıya izahat verilmişdir;
- İstehlakçının şikayəti qismən təmin edilmişdir;
- İstehlakçının şikayətinin həlli maliyyə institunun səlahiyyətləri çərçivəsində olmadığından digər quruma (qurumun adı qeyd olunmaqla) yönləndirilmişdir;
- İstehlakçının şikayəti təmin edilmişdir;
- İstehlakçının şikayəti təmin edilməmişdir;
- Baxılmaqdadır.