AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
MƏRKƏZİ BANKI

Aylıq informasiya BÜLLETENİ

№11
Noyabr

2023

İSTEHLAKÇILARLA İŞ DEPARTAMENTİ

Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi açıqlanmışdır

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının mühüm vəzifələrindən biri də maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarını müdafiə etməkdir. Bu istiqamətdə şəffaflığın artırılması məqsədi ilə bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksinin aylıq əsasda Mərkəzi Bankın rəsmi internet səhifəsində açıqlanması qərara alınmışdır.

Qeyd edək ki, bu indeks bankların maliyyə dayanıqlığı və kreditləşmə fəaliyyəti ilə bağlı deyildir. İndeks bank müştərilərinə göstərilən kassa, hesablaşma, kart əməliyyatları və sair xidmətlərlə bağlı Mərkəzi Banka daxil olan şikayətlər əsasında bankların müştəri bazasına proporsional olaraq hesabat ayı üzrə bankların sıralamasını əks etdirir.

Mərkəzi Bank öz mandatına uyğun olaraq maliyyə xidmətləri istehlakçılarının bank xidmətləri ilə bağlı şikayətlərini diqqət mərkəzində saxlayır və bu sahədə olan trendləri daimi əsasda təhlil edərək müvafiq tədbirlər görür.

Cədvəl 1. Bank müştərilərinin bank xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi (2023-cü ilin oktyabr ayı üzrə)

№	Bankın adı	Şikayət indeksi
1	BANK VTB (AZƏRBAYCAN) ASC	13,52
2	BANK BTB ASC	5,10
3	BANK OF BAKU ASC	4,81
4	ACCESSBANK QSC	4,06
5	AZƏRBAYCAN SƏNAYE BANKI ASC	3,40
6	YELO BANK ASC	3,07
7	EXPRESSBANK ASC	2,75
8	TURANBANK ASC	2,65
9	UNİBANK ASC	2,60
10	BANK RESPUBLİKA ASC	2,33
11	PREMİUM BANK ASC	2,06
12	YAPI KREDİ BANK AZƏRBAYCAN QSC	2,02
13	RABİTƏBANK ASC	1,70
14	AZƏR-TÜRK BANK ASC	1,69
15	AFB BANK ASC	1,54
16	KAPİTAL BANK ASC	1,43
17	ZİRAAT BANK AZƏRBAYCAN ASC	1,35
18	PAŞA BANK ASC	1,14
19	NAXÇIVANBAK ASC	1,04
20	AZƏRBAYCAN BEYNƏLXALQ BANKI ASC	0,33
21	XALQ BANK ASC	0,25
22	BANK AVRASİYA ASC	0,00
23	BANK MELLİ İRANIN BAKI FİLİALI	0,00

Kateqoriyaların izahı:

- *yuxarı şikayət indeksi (hesablama nəticəsində əldə olunan orta göstəricidən yuxarı olan)*
- *orta şikayət indeksi*
- *aşağı şikayət indeksi (hesablama nəticəsində əldə olunan orta göstəricidən aşağı olan)*

- ***Qeyd:***
- *Yuxarıda qeyd olunan kateqoriya üzrə göstəricilər şikayət sayı və müştəri bazasına görə aylıq əsasda dəyişə bilər.*
- *Şikayət indeksi 0.00 olan banklar ay ərzində Mərkəzi Banka şikayət daxil olmayan banklardır.*

Şikayət indeksinin metodologiyası: Banklar üzrə şikayət indeksinin hesablanması üçün aşağıdakı düstürdan istifadə olunmuşdur:

$$\text{Şikayət indeksi} = \frac{\text{Şikayətlər üzrə bazar payı}}{\text{Müştərilər üzrə bazar payı}}$$

"Şikayətlər üzrə bazar payı" – Mərkəzi Banka bir ay ərzində daxil olan şifahi, yazılı və vətəndaş qəbulu üzrə şikayətlərin hər bir bank üzrə sayının ümumi bank sektoru üzrə olan şikayətlərin sayına nisbətidir. Təkrar şikayət, eləcə də kredit üzrə güzəştlərin verilməsi, kredit istənilməsi və Mərkəzi Bankın səlahiyyətlərinə aid olmayan digər mövzularla bağlı şikayətlər hesablamadan istisna olunmuşdur.

"Müştərilər üzrə bazar payı" – cari hesab qalığı 100 manat və yuxarı olan, habelə son üç ayda ən azı bir əməliyyat aparmış bank müştərilərinin hər bir bank üzrə olan sayının ümumi bank sektoru üzrə olan sayına nisbətidir.

Şikayət indeksinin izahı: İndeks hər-hansı bank tərəfindən göstərilən maliyyə xidmətlərinin həcmi və əhatə dairəsi nəzərə alınmaqla, həmin bankın müştəri xidmətləri ilə bağlı Mərkəzi Banka daxil olan şikayətlərin proporsionallığı prinsipi əsasında hesablanmışdır.

“RabitəBank” ASC-də də “Mediasiya məkanı” fəaliyyətə başladı

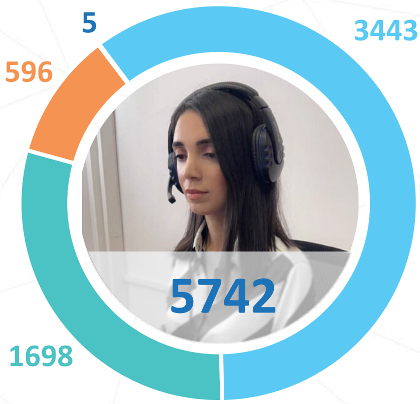
Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (bundan sonra – Mərkəzi Bank) tərəfindən maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarının müdafiəsi ilə bağlı davamlı tədbirlər görülür, yeni layihələr həyata keçirilir. Belə tədbirlərin davamı olaraq
“RabitəBank” ASC-də də “Mediasiya məkanı” fəaliyyətə başladı. “RabitəBank” ASC AR Mərkəzi Bankının dəstəyi ilə Azərbaycan Banklar Assosiasiyası və Mediasiya Şurası arasında imzalanan memoranduma əsasən xüsusi “Mediasiya məkanı”nı istifadəyə verib. “RabitəBank” ASC ofisində yaradılan “Mediasiya məkanı” bank, vətəndaşlar və KOB subyektləri arasında yaranan anlaşılmaz situasiyalarda mediasiya fəaliyyətinin tətbiqi və genişləndirilməsinə dair təkliflərin həyata keçirilməsi, çevik həllinə imkan verən sistemin inkişafı üçün nəzərdə tutulub.

Mərkəzi Bankın Naxçıvan İdarəsində Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi yaradılmışdır

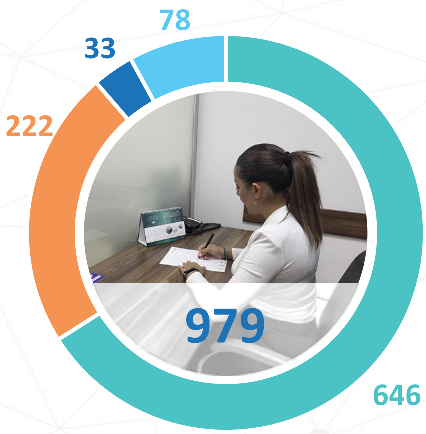
Naxçıvan Muxtar Respublikasında yaşayan vətəndaşların Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının nəzarət subyektləri (banklar, sığorta şirkətləri, bank olmayan kredit təşkilatları) ilə bağlı daxil olan müraciətlərinin cavablandırılması zamanı operativliyin artırılmasını təmin etmək, həmçinin istehlakçıların müraciət etmək imkanlarının genişləndirilməsi məqsədilə Mərkəzi Bankın Naxçıvan İdarəsində Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi bölməsi yaradılmışdır. Həmin bölmənin tərkibində İdarənin rəhbəri də daxil olmaqla 3 ştat vahidi yaradılmışdır.

VƏTƏNDAŞ MÜRACİƏTLƏRİ İLƏ BAĞLI STATİSTİK MƏLUMAT

Daxil olan zənglər



Yazılı müraciətlər



Vətəndaşların qəbulu

Bank | Sığorta | Kapital bazarı | Digər

Whatsapp üzərindən qeydiyyata alınmış müraciətlər haqqında məlumat

Mərkəzi Bankın rəsmi cavab məktubunun əldə edilməsi ilə bağlı

Əks Əlaqə

Nəzarət subyekti ilə əlaqə saxlanılmasında yaranan çətinliklə bağlı

Digər

Mediasiya Şurası üçün Maliyyə Savadlılığı təlimləri başa çatmışdır

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarının müdafiəsi, eyni zamanda istehlakçıların maliyyə savadlılığının artırılması istiqamətində işlər görür və davamlı olaraq tədbirlər təşkil edir. Bu tədbirlərin davamı olaraq 08 sentyabr-20 oktyabr 2023-cü il tarixlərində Mediasiya Şurasının 50 nəfərə yaxın mediatoruna "Maliyyə Savadlılığı" proqramı üzrə seminarlar təşkil edilmişdir. Proqrama "Milli pul nişanları və onların saxtalaşdırılmasına qarşı mübarizə", "Rəqəmsal ödənişlərdən istifadənin üstünlükləri", "İstehlak kreditinin xüsusiyyətləri", "Vətəndaşlar üçün sığorta", "Əmanətlərin sığortalanması", "Kapital bazarları/qiymətli kağızlar", "Kredit tarixçəsi" mövzuları daxil edilmişdir. Təlim iştirakçılarına Mərkəzi Bankın maliyyə savadlılığının artırılması istiqamətində hazırlanmış elektron resursları (www.infobank.az, edu.e-cbar.az, www.bizimpullar.az) barədə ətraflı məlumat verilmişdir. Təlimlər zamanı regionlarda fəaliyyət göstərən mediatorların da onlayn platformada mövzuları dinləmək imkanı təmin olunmuş, auditoriyanı maraqlandıran sualları cavablandırılmışdır.

Mediasiya Şurası ilə əməkdaşlıq çərçivəsində elektron resursların təşviqi xüsusilə Vurtual Təhsil Platformasındakı kurslara Şura üzvlərinin təmsil etdiyi təşkilatlardan auditoriya cəlb olunması nəzərdə tutulmuşdur.

Mediasiya Şurası üçün "Maliyyə Savadlılığı" mövzuları üzrə proqram əsasında təlimlərin təşkili gələcəkdə də davam etdiriləcəkdir.

Odlar Yurdu Universitetində əcnəbi tələbələr üçün məlumatlandırma sessiyası keçirilmişdir

Odlar Yurdu Universitetində Avropa İttifaqı tərəfindən maliyyələşdirilən "Azərbaycanla Yerdəyişmə üzrə Tərəfdaşlığın həyata keçirilməsinə dəstək (MOBILAZE 2)" layihəsi çərçivəsində Miqrasiya Siyasətinin İnkişafı üzrə Beynəlxalq Mərkəzin (MSİBM) və Dövlət Miqrasiya Xidməti (DMX) ilə birgə Azərbaycanda yaşayan miqrantlar və qaçqınlar üçün İnteqrasiya Proqramı fəaliyyətləri çərçivəsində OYU-da təhsil alan əcnəbi tələbələr üçün İnteqrasiya Programı haqqında məlumatlandırma sessiyası keçirilmişdir.

Görüşdə proqram heyəti, inteqrasiya proqramının xidmətlərindən və həmin xidmətləri dəstəkləyən dövlət və qeyri-dövlət qurumlarından bəhs etmişdir.

Miqrasiya Siyasətinin İnkişafı Mərkəzinin İnteqrasiya Proqramı çərçivəsində, əməkdaşlığa dəstək verən Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankı Maliyyə Savadlılığı şöbəsi də öz mütəxəssisi ilə məlumatlandırma sessiyasında iştirak etmiş, maliyyə savadlılığının əsasları ilə yanaşı, miqrant tələbələr üçün Azərbaycanda bank məhsullarına çıxış və istifadənin yolları haqqında ətraflı məlumat vermişdir.

Regionlarda maliyyə xidmətlərinin yaxşılaşdırılması, maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarının müdafiəsi məqsədilə bank əməkdaşlarına seminarların keçirilməsi davam edir

Növbəti seminar Mərkəzi Bank Biləsuvar Regional Mərkəzində regionda yerləşən 33 bank filialının kassa işçiləri üçün 4 noyabr 2023-cü il tarixində aşağıda qeyd olunmuş mövzular üzrə seminar təşkil etmişdir:

- “Pul nişanlarının dəyişdirilməsi və ekspertizası” qanuna dəyişikliklər
- Mərkəzi Bankın maliyyə savadlılığının artırılması məqsədilə hazırlanmış elektron resursları (infobank.az, edu.e-cbar.az, bizimpullar.az)

Seminarda qanunda baş vermis dəyişiklər, Mərkəzi Bankın yaratdığı elektron Maliyyə savadlılıgı resursları, cari müsabiqələr haqqında ətraflı məlumat verilmiş, müzakirələr aparılmış və iştirakçıları maraqlandıran suallar cavablandırılmışdır.

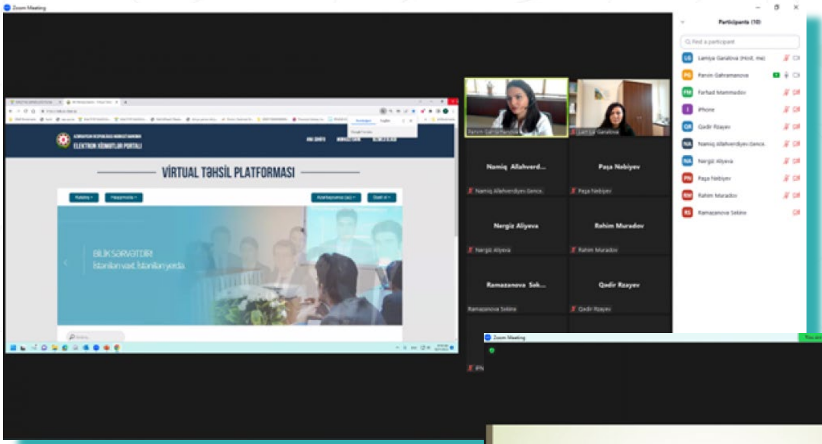
Bank işçiləri üçün nəzərdə tutulan seminarlar digər regionlarda davam etdiriləcəkdir.

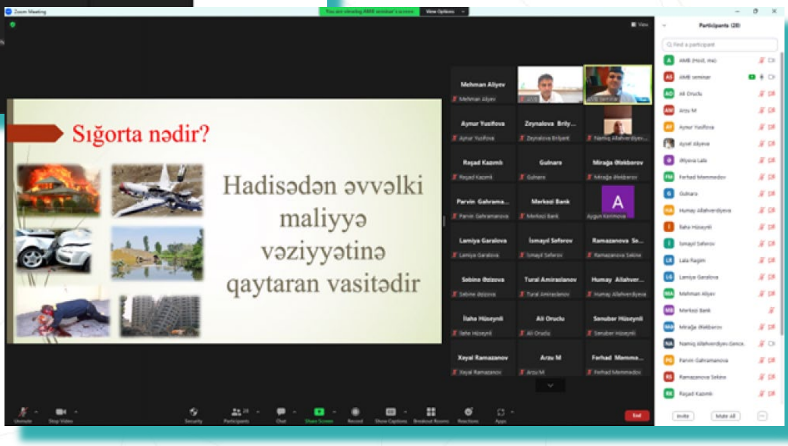
Bakı KOB İnkişaf Mərkəzinin dəstək göstərdiyi sahibkarlara maliyyə savadlılığı təlimləri keçirilmişdir

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarının müdafiəsi istiqamətində gördüyü işlərin davamı olaraq 17, 19, 24, 26 və 31 oktyabr 2023-cü il tarixlərində Kiçik və Orta Biznesin İnkişafı Agentliyindən dəstək alan 15 sahibkar üçün "Vətəndaşlar üçün sığorta", "Neyromarketinq", "Kredit tarixçəsi", "Sahibkar və kredit", "Sığorta maarifləndirilməsi" və "Milli pul nişanları və onların saxtalaşdırılmasına qarşı mübarizə" mövzularında virtual seminarlar təşkil etmişdir.

Bundan əlavə, iştirakçılar Mərkəzi Bankın maliyyə savadlılığının artırılması məqsədilə hazırlanmış elektron resursları (infobank.az, edu.e-cbar.az, bizimpullar.az) ilə də tanış olmuşdular.

Seminarlarda mövzular ətrafında müzakirələr aparılmış və iştirakçıları maraqlandıran suallar cavablandırılmışdır.





Memarlıq və İnşaat Universitetinin tələbələri üçün Maliyyə savadlılığı təlimləri keçirilir

15 noyabr 2023-cü il tarixində Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının İstehlakçılarla iş departamenti maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarının müdafiəsi, eyni zamanda istehlakçıların maliyyə savadlılığının artırılması istiqamətində təşkil etdiyi tədbirlər çərçivəsində Memarlıq və İnşaat Universitetinin ümumilikdə 50 nəfərə yaxın tələbəsi üçün Maliyyə savadlılığı mövzuları üzrə proqrama start verilmişdir. Tədbirdə Mərkəzi Bankın maliyyə savadlılığının artırılması istiqamətində hazırlanmış elektron resursları (infobank.az, edu.e-cbar.az, bizimpullar.az) və Maliyyə Savadlılığı: Strategiya, Tədris, Təhlil kursunun məzmunu və xüsusi diqqət çəkən məqamları haqqında məlumatlar verilmiş, müzakirələr aparılmışdır. Seminar zamanı əlavə olaraq onlayn platformada mövzuları dinləmək imkanı da təmin olunmuşdur.

Seminarlar proqram əsasında davam etdiriləcəkdir.

Mühasiblər və Risk Peşəkarları Assosiasiyasının üzvləri üçün Maliyyə savadlılığı seminarları

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarının müdafiəsi, eyni zamanda onların maliyyə savadlılığının artırılması istiqamətində təşkil etdiyi tədbirlərin davamı olaraq 10 oktyabr - 31 oktyabr 2023-cü il tarixlərində Azərbaycan Mühasiblər və Risk Peşəkarları Assosiasiyasının (ARPA) 40 nəfərə yaxın üzvü "Maliyyə Savadlılığı" proqramında iştirak etmişdi.

Proqrama "Milli pul nişanları və onların saxtalaşdırılmasına qarşı mübarizə", "Rəqəmsal ödənişlərdən istifadənin üstünlükləri", "İstehlak kreditinin xüsusiyyətləri", "Vətəndaşlar üçün sığorta", "Əmanətlərin sığortalanması", "Kapital bazarları/Qiymətli kağızlar", "Kredit tarixçəsi" mövzuları daxil edilmişdir.

Təlim iştirakçılarına Mərkəzi Bankın İstehlakçılarla iş departamentinin Maliyyə savadlılığı şöbəsinin aparıcı mütəxəssisi Fərəh Əliyeva tərəfindən Mərkəzi Bankın maliyyə savadlılığının artırılması istiqamətində hazırlanmış elektron resursları barədə ətraflı məlumat verilmişdir. Təlimlər zamanı regionlarda fəaliyyət göstərən ARPA üzvlərinin də onlayn platformada mövzuları dinləmək imkanı təmin olunmuş, auditoriyanı maraqlandıran sualları cavablandırılmışdır.

ARPA ilə əməkdaşlıq çərçivəsində elektron resursların təşviqi, xüsusilə, Virtual Təhsil Platformasındakı kurslara ARPA üzvlərinin təmsil etdiyi təşkilatlardan auditoriya cəlb olunması nəzərdə tutulmuşdur.

«Bankçılıq və rəqəmsal ödənişlər» kursu üzrə müsabiqədə imtahanlar keçirilmişdir.

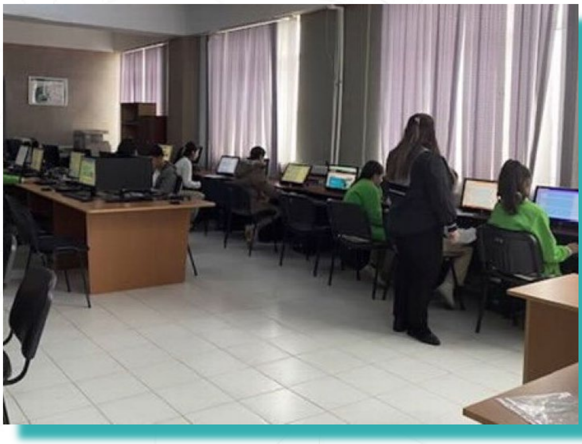
Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı və MasterCard Beynəlxalq kart təşkilatı ilə birlikdə Beynəlxalq Əmanət Günü (31 oktyabr) və Maliyyə Savadlılığı ayı (noyabr) çərçivəsində Bankçılıq və rəqəmsal ödənişlər / Банковское дело и цифровые платежи virtual kursu üzrə 16 oktyabr – 01 dekabr 2023-cü il tarixlərində elan olunmuş müsabiqədə imtahanlar keçirilmişdir.
https://bizimpullar.az/news/detail/860

Sumqayıt şəhəri 23 və 27 saylı tam orta məktəbləri

Müsabiqə çərçivəsində məktəblilər və müəllimlərin imtahanları online və fiziki olaraq təşkil edilir. 22 noyabr 2023-cü il tarixində növbəti imtahan Sumqayıt şəhəri 23 saylı tam orta məktəbdə 22 və 27 saylı tam orta məktəbdə 25 nəfər şagirdin iştirakı ilə keçirilmişdir.

Quba Fizika, Riyaziyyat və İnformatika Təmayüllü Liseyi

24 noyabr 2023-cü il tarixində Mərkəzi Bankın İstehlakçılarla iş departamenti Maliyyə savadlılığı şöbəsinin əməkdaşları Quba rayonu üzrə müsabiqədə iştirak edən şagirdlərdən imtahan götürmək məqsədilə Quba Fizika, Riyaziyyat və İnformatika Təmayüllü liseydə olmuşdur. Liseyin 30 şagirdi “Uşaqlar və pullar”, 8 şagirdi “Bankçılıq və və rəqəmsal ödənişlər” kursu üzrə imtahanda iştirak etmişdir.



Biləsuvar rayonunda “Uşaqlar və pullar” və “Bankçılıq və rəqəmsal ödənişlər” kursları üzrə imtahanlar keçirilmişdi

28 noyabr 2023-cü il tarixində Mərkəzi Bankın İstehlakçılarla iş departamenti Maliyyə savadlılığı şöbəsinin əməkdaşları Biləsuvar rayonu üzrə müsabiqədə iştirak edən şagirdlərdən imtahan götürmək məqsədilə Biləsuvar şəhər K.Ağayev adına Texniki Fənnlər Təmayüllü İnternat Tipli Məktəb-liseydə və Ə.Eynullayev adına 4 saylı tam orta məktəbdə olmuşdur.

İmtahanlarda Biləsuvar rayonunda yerləşən K.Ağayev adına Texniki Fənnlər Təmayüllü İnternat Tipli Məktəb-lisey, Ə.Eynullayev adına 4 saylı tam orta, Çinarlı kənd tam orta, Aranlı kənd ümumi orta, Əskərabad kənd tam orta, Ovçubərə kənd tam orta, Ağayrı kənd ümumi orta, Bağbanlar kənd A.Həsənov adına tam orta, Nərimankənd ümumi orta, Səmədabad kənd tam orta məktəblərinin şagirdləri iştirak etmişdirlər. İmtahanlarda ümumilikdə 187 şagird iştirak etmişdir.

Tovuz rayonunda “Uşaqlar və pullar” və “Bankçılıq və rəqəmsal ödənişlər” kursları üzrə imtahanlar keçirilmişdi

30 noyabr 2023-cü il tarixində Mərkəzi Bankın İstehlakçılarla iş departamenti Maliyyə savadlılığı şöbəsinin əməkdaşı Tovuz rayonu üzrə müsabiqədə iştirak edən şagirdlərdən imtahan götürmək məqsədilə Tovuz şəhər Adil Qasımov adına tam orta məktəbdə olmuşdur.

İmtahanlarda ümumilikdə 20 şagird iştirak etmişdir.

Mərkəzi Bankın Quba Regional Mərkəzində kommersiya banklarının mütəxəssisləri üçün seminar təşkil olunmuşdur

Regionlarda maliyyə xidmətlərinin yaxşılaşdırılması, maliyyə xidmətləri istehlakçılarının və investorların hüquqlarının müdafiəsi və maliyyə savadlılığının artırılması məqsədilə bank əməkdaşlarına seminarların keçirilməsi davam edir.

Eyni zamanda, Mərkəzi Bank tərəfindən "Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununda zədələnmiş milli pul nişanlarının dəyişdirilməsi və ekspertizasının aparılması ilə bağlı yeniliklər barədə bankların regionlarda fəaliyyət göstərən filiallarını məlumatlandırmaq məqsədilə nəzəri praktiki təlimlər təşkil olunur.

Növbəti seminar Quba regionunda fəaliyyət göstərən kommersiya banklarının 16 nəfər kassa əməkdaşları üçün 24 noyabr 2023-cü il tarixində aşağıda qeyd olunmuş mövzular üzrə təşkil edilmişdir:

- "Pul nişanlarının dəyişdirilməsi və ekspertizası" qanuna dəyişikliklər
- Mərkəzi Bankın maliyyə savadlılığının artırılması məqsədilə hazırlanmış elektron resursları (bizimpullar.az, edu.e-cbar.az, infobank.az)

Seminarda qanunda baş vermis dəyişiklər, Mərkəzi Bankın yaratdığı elektron Maliyyə savadlılıgı resursları, cari müsabiqələr haqqında ətraflı məlumat verilmiş, müzakirələr aparılmış və iştirakçıları maraqlandıran suallar cavablandırılmışdır.

Bank işçiləri üçün nəzərdə tutulan seminarlar digər regionlarda da davam etdiriləcəkdir.

Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetində əcnəbi tələbələr üçün məlumatlandırma sessiyası keçirilmişdir

28 noyabr 2023-cü il tarixində Avropa İttifaqı tərəfindən maliyyələşdirilən "Azərbaycanla Yerdəyişmə üzrə Tərəfdaşlığın həyata keçirilməsinə dəstək (MOBILAZE 2)" layihəsi çərçivəsində Miqrasiya Siyasətinin İnkişafı üzrə Beynəlxalq Mərkəz və Dövlət Miqrasiya Xidməti ilə birgə Azərbaycanda yaşayan miqrantlar və qaçqınlar üçün İnteqrasiya Proqramı fəaliyyətləri çərçivəsində Azərbaycan Turizm və Menecment Universitetində təhsil alan əcnəbi tələbələr üçün İnteqrasiya Programı haqqında məlumatlandırma sessiyası keçirilmişdir.

TƏDBİRLƏR üzrə STATİSTİKA

479 İmtahan

287 Sertifikat

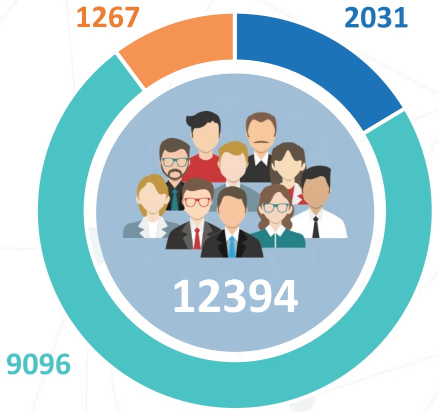
Təlim, seminar, vebinar **14**

İştirakçı **270**

İştirak **350**

ELEKTRON RESURSLAR üzrə STATİSTİKA

Ziyarətçilər



Baxışlar

bizimpullar.az | edu.e-cbar.az | infobank.az