

Azərbaycan Respublikasının
Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin
“23” dekabr 2025-ci il tarixli
qərarı ilə təsdiq edilmişdir
Protokol № 45
D/reyestr № 612

**Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankında istehlakçıların və investorların
müraciətlərinə baxılması, qəbulu, müraciətlərin təhlili və “966” Çağrı Mərkəzinin
istifadəsinə dair Qaydalar**

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qaydalar “Vətəndaşların müraciətləri haqqında”, “Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında”, “İnformasiya əldə etmək haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunlarına, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 23 iyun 2016-cı il tarixli, 950 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası”na, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 25 fevral 2015-ci il tarixli 50 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət orqanlarında çağrı mərkəzlərinin fəaliyyətinin təşkili Qaydaları”na, Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 01 sentyabr 2016-cı il tarixli 339 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “Telefon müraciət xidməti vasitəsilə şifahi müraciətlərin edilməsi, qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılması Qaydası”na və digər normativ hüquqi aktlara uyğun olaraq hazırlanmışdır.

1.2. Bu Qaydalar istehlakçıların və investorların (bundan sonra - istehlakçı) hüquqlarının pozulmasının qarşısının alınması və pozulmuş hüquqların bərpası məqsədi ilə Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının (bundan sonra – Mərkəzi Bank) istehlakçılardan daxil olan şifahi və yazılı müraciətlərə baxılmasının daxili qayda və prosedurlarını, eyni zamanda İstehlakçılarla iş departamenti (bundan sonra - Departament) tərəfindən istehlakçıların qəbul edilməsi qaydasını, müraciətlərin təhlil edilməsini və “966” Çağrı Mərkəzinin istifadə qaydasını müəyyən edir.

1.3. İstehlakçılardan Mərkəzi Bankın Naxçıvan Muxtar Respublikası İdarəsinə (bundan sonra - İdarə) daxil olan müraciətlərə İdarə tərəfindən baxılır. Bu Qaydalarda müraciətlərə

baxılması və istehlakçıların qəbulu ilə bağlı Departamentin hüquq və vəzifələri İdarənin rəhbərliyi və aidiyyəti struktur bölmələri tərəfindən Departamentlə əlaqəli şəkildə həyata keçirilir.

2. Əsas anlayışlar

2.1. Bu Qaydalarda istifadə edilən anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

2.1.1. istehlakçı – maliyyə bazarlarında hər hansı maliyyə məhsulunu (xidməti) əldə edən, əldə etməkdə maraqlı olan və ya həmin məhsuldan (xidmətdən) faydalanan fiziki şəxs, fiziki şəxsin və yaxud hüquqi şəxsin səlahiyyətli nümayəndəsi;

2.1.2. müraciət – Mərkəzi Banka və ya onun vəzifəli şəxsinə şəxsən və ya qanuni nümayəndə vasitəsi ilə yazılı formada göndərilən (təqdim edilən) və ya şifahi formada edilən fərdi və ya kollektiv təklif, ərizə, şikayət;

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

2.1.4. ərizə – hüquq və azadlıqların həyata keçirilməsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

2.1.5. təklif – maliyyə bazarlarını tənzimləyən qanunların və digər normativ hüquqi və normativ xarakterli aktların, o cümlədən Mərkəzi Bankın fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi, habelə maliyyə bazarlarının inkişafı ilə bağlı məsələlərin həlli barədə edilən müraciət;

2.1.6. elektron müraciət – Mərkəzi Banka və ya onun vəzifəli şəxsinin elektron ünvanına göndərilən və ya rəsmi internet saytı vasitəsi ilə daxil edilən müraciət;

2.1.7. anonim müraciət – müraciət hüquqi şəxslərin firma rekvizitləri olan blankda göndərildiyi, yaxud fiziki şəxsin əlaqə məlumatlarından ən azı birinin göstərildiyi hallar istisna olmaqla, müraciət edən fiziki şəxsin adı, atasının adı, soyadı və ünvanı (yaxud işlədiyi yer), müraciət nümayəndə vasitəsi ilə təqdim edildikdə isə həmin nümayəndənin adı, soyadı, atasının adı və ünvanı, şəxsi və ya elektron imzası (hüquqi şəxslərə münasibətdə hüquqi şəxsin adı və hüquqi ünvanı, onun rəhbərinin və ya digər səlahiyyətli nümayəndəsinin imzası) qeyd edilməyən müraciət;

2.1.8. əlaqə məlumatları - ev, mobil və iş yerinin telefon nömrəsi, faktiki yaşayış yeri və ya qeydiyyatda olduğu ünvan (hüquqi şəxs oluqda hüquqi ünvanı), elektron və ya poçt ünvanı;

2.1.9. icraçı – daxil olan müraciətlər üzrə araşdırma aparən əməkdaş;

2.1.10. videoqəbul – istehlakçıların zəruri texniki vasitələrin köməyi ilə videogörüntülü bağlantı vasitəsilə qəbulu;

2.1.11. səyyar qəbul – istehlakçıların Azərbaycan Respublikasının şəhər və rayonlarında qəbul edilməsi.

3. Daxil olan müraciətlərə baxılması mərhələləri və müddətləri

3.1. İstehlakçıların qanunla müəyyən edilmiş hüquqlarının pozulması barədə şikayətlər daxil olduqda həmin şikayətlər üzrə araşdırma başlanır.

3.2. Araşdırma müraciətdə göstərilmiş məsələlərdən və həmin məsələlər ilə bağlı olan faktların yoxlanılmasından kənara çıxmamalıdır.

3.3. Aidiyyəti üzrə baxılması üçün Mərkəzi Banka müraciəti göndərmiş orqan müraciətə baxılmasının nəticəsi barədə ona məlumat verilməsini xahiş etdiyi təqdirdə nəticə barədə müraciət edən şəxsə göndərilən cavab məktubunun, yaxud aidiyyəti üzrə baxılması üçün nəzarət subyektlərinə göndərilən məktubun surəti qanunvericilikdə başqa hal nəzərdə tutulmadıqda həmin orqana da göndərilir.

3.4. Digər orqanlardan aidiyyəti üzrə göndərilmiş müraciətin Mərkəzi Bankın səlahiyyətlərinə aid olmadığı müəyyən edildikdə həmin müraciət Mərkəzi Banka daxil olduğu gündən 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq aidiyyəti üzrə müvafiq orqana göndərilir və ya müraciətin geri qaytarılması barədə müraciəti göndərən orqana cavab məktubu ünvanlanır.

3.5. Anonim müraciətlərə Mərkəzi Bank tərəfindən baxılmır.

3.6. Müraciət üzrə araşdırma başa çatdıqdan sonra icraçı tərəfindən müraciət edən şəxsə cavab məktubu hazırlanır.

3.7. Bu Qaydaların tələblərinə uyğun olaraq müraciət edən şəxslərə Mərkəzi Bank tərəfindən göndərilən bütün məktublar sadə, aydın dildə yazılmalı, qeyri-etik, dialekt sözlərdən, qeyri-müəyyənlik və ya ikili şərhə şərait yaradan ifadələrdən istifadə edilməməlidir.

3.8. Daxil olmuş müraciətlərə “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununda müəyyən olunmuş müddətlərdə baxılır və cavab verilir.

3.9. Maliyyə bazarlarında nəzarət edilən subyektlərin vəzifəli şəxslərinin və işçilərinin qanunsuz hərəkətləri barədə Mərkəzi Banka daxil olan müraciətlərin surətini əməkdaş Departamentin Müraciətlərin təhlili bölməsinə ötürür. Bölmə həmin məlumatı dərhal Mərkəzi Bankın nəzarət subyektlərinə nəzarət edən aidiyyəti struktur bölmələrinə göndərir.

3.10. Mərkəzi Bankın əməkdaşlarının korrupsiya ilə əlaqədar hüquqpozmaları barədə Departamentə daxil olmuş müraciətlər Mərkəzi Bankın katiblik funksiyasını həyata keçirən struktur bölməsinə göndərilir.

4. Mərkəzi Bank tərəfindən baxılmayan müraciətlərə dair görülən tədbirlər

4.1. Mərkəzi Bank tərəfindən baxılmayan, yaxud baxılması mümkün olmayan müraciətlərə dair aşağıdakı tədbirlər görülür:

4.1.1. müraciətdə qeyd edilən məsələlərin həlli Mərkəzi Bankın nəzarət etdiyi subyektlərin səlahiyyətlərinə aiddirsə (məsələn, güzəştlərlə bağlı müraciətlər), həmin müraciət aidiyyəti üzrə baxılması üçün nəzarət subyektlərinə göndərilir. Bir nəzarət subyektinin səlahiyyətlərinə aid məsələlərlə bağlı çox sayda daxil olan müraciətlər toplu şəkildə aidiyyəti üzrə baxılması üçün həmin nəzarət subyektinə göndərilə bilər. Bu hallarda Mərkəzi Bankın müvafiq məktubunda nəzarət subyektinin həmin müraciətlərə Mərkəzi Bankın tapşırığı ilə baxacağı barədə müraciət edən şəxslərə dərhal məlumat verməsi, eyni zamanda məktubda qeyd edilmiş müddət ərzində hər bir müraciətə ayrılıqda baxaraq nəticə haqqında həm müraciət edən şəxsə, həm də Mərkəzi Banka məlumat verməsi göstərməlidir. Müraciətlər aidiyyəti üzrə Mərkəzi Bankın nəzarət subyektlərinə göndərildikdə bu barədə müraciət edən şəxsə məlumat verilir.

4.1.2. müraciətdə şikayət edilən subyektin adı qeyd edilmədikdə icraçı tərəfindən müraciət edən şəxsə şikayət etdiyi subyektin adını dəqiqləşdirməklə yenidən müraciət etməsi barədə cavab məktubu göndərilir;

4.1.3. müraciətdə qeyd edilən faktları və ya müraciət edən şəxsin tələblərinin/təkliflərinin nədən ibarət olduğunu müəyyən etmək mümkün olmadıqda və ya onlar arasında məntiqi əlaqə anlaşılmadıqda müraciət edən şəxsə həmin məsələlərin aydınlaşdırılması (dəqiqləşdirilməsi) və yenidən Mərkəzi Banka müraciət etməsi barədə məktub göndərilir.

5. İstehlakçıların Mərkəzi Bankın inzibati binasında qəbulu

5.1. İstehlakçıların qəbulu Vətəndaşların qəbulu şöbəsi tərəfindən (bundan sonra – Şöbə) “Mərkəzi Bankda istehlakçı və investorların müraciətlərinin yerində və yazılı qəbulu, yönləndirilməsi və icrası” Prosedur sənədində müəyyən olunmuş müddətlər nəzərə alınmaqla həyata keçirilir.

5.2. İstehlakçılarının qəbul günləri Mərkəzi Bankın rəsmi internet saytında, eyni zamanda onun inzibati binasının girişində məlumat stendində yerləşdirilir.

5.3. Zərurət yarandıqda Departamentin və digər struktur bölmələrin əməkdaşları da qəbula cəlb edilə bilər.

5.4. Fiziki imkanları məhdud vətəndaşların qəbulu ilk növbədə həyata keçirilir.

5.5. İstehlakçılarının Mərkəzi Bankın rəhbərliyi və struktur bölmə rəhbərləri tərəfindən qəbulu Şöbə tərəfindən həyata keçirilir.

5.6. Qəbul zamanı özünü qeyri-adekvat aparan və etik davranış qaydalarının pozulması hallarına yol verən istehlakçı barəsində Təhlükəsizlik departamentinə məlumat verilir. Bu halda istehlakçı dərhal Mərkəzi Bankın inzibati binasından kənarlaşdırılır və baş vermiş insident barəsində Təhlükəsizlik departamentinin əməkdaşları tərəfindən müvafiq akt tərtib olunur.

5.7. İstehlakçı qəbul edildikdən sonra onun qəbulla bağlı rəsmi müraciəti (bu Qaydaların 5.6-cı bəndində nəzərdə tutulmuş hal istisna olmaqla) baxılmış hesab olunur.

5.8. Zərurət olarsa, təkrar müraciət etmiş vətəndaşlar qəbula dəvət edilə və müraciətə yerində baxıla bilər.

6. İstehlakçılarının videoqəbulu

6.1. Videoqəbul üçün Mərkəzi Banka müraciət edən istehlakçılarının videoqəbulu bu Qaydaların 5.1-ci bəndində müəyyən edilmiş istehlakçılarının qəbulu günləri və vaxtlarına uyğun olaraq həyata keçirilir.

6.2. Videoqəbulun təşkili bu Qaydaların 5-ci hissəsində nəzərdə tutulmuş qaydada həyata keçirilir.

6.3. İstehlakçılarının videoqəbulunda səmərəliliyin artırılması və şəffaflığın təmin edilməsi məqsədilə videoqəbul zamanı canlı bağlantılar videoqəbulda iştirak edən istehlakçıya əvvəlcədən məlumat verilməklə qeydə alınır və görüşün bitdiyi müddətdən etibarən 6 (altı) ay müddətinə arxivləşdirilməklə Menecment İnformasiya Sistemində (bundan sonra – MİS) müvafiq qeydlər aparılır.

7. İstehlakçıların səyyar qəbulu

7.1. Departament ölkənin müxtəlif bölgələrindən daxil olan müraciətlərin sayı və xarakteri əsasında istehlakçıların səyyar qəbulunu həyata keçirə bilər.

7.2. İstehlakçıların səyyar qəbulu ilə bağlı elan Mərkəzi Bankın rəsmi internet sahifəsində və mediada dərc edilə bilər.

7.3. Səyyar qəbulda iştirak etmək məqsədilə yalnız həmin qəbulun keçirildiyi bölgənin əhatə etdiyi inzibati-ərazi vahidlərində (rayon və şəhərlərdə) qeydiyyatda olan və ya faktiki yaşayan istehlakçılar qəbul edilmələrinin səbəblərini göstərməklə "Mərkəzi Bankda vətəndaşların səyyar qəbulunun təşkili" Prosedur sənədində müəyyən olunmuş qaydada qəbula yazılırlar.

7.4. Səyyar qəbula yazılmaq istəyən istehlakçıların müraciətləri "Whatsapp" sosial şəbəkəsi vasitəsilə də qeydiyyatda alınma bilər.

7.5. Qeydiyyatda alınan istehlakçılar müraciətin qeydiyyatda alınma ardıcılığına uyğun olaraq qəbul edilir (Fiziki imkanları məhdud vətəndaşların qəbulu ilk növbədə həyata keçirilir).

8. Müraciətlərin təhlili

8.1. Departament tərəfindən müraciətlərin təhlili zamanı aşağıda qeyd olunan istiqamətlər üzrə tədbirlər görülür:

8.1.1. Departamentin daxili statistik təhlilləri aparılır;

8.1.2. Departamentin daxili hesabatları hazırlanır, aidiyyəti üzrə göndərilməsi təmin edilir;

8.1.3. rəhbərliyin tapşırığı ilə Mərkəzi Bankın rəhbərliyi və struktur bölmələri üçün hesabatlar, arayışlar və materiallar hazırlanır;

8.1.4. hesabatların işlənməsi, təhlil edilməsi məqsədi ilə digər struktur bölmələrlə qarşılıqlı əlaqələr qurulur;

8.1.5. vətəndaşların müraciətləri, eyni zamanda təkrar müraciətləri təhlil edilir və onlara göstərilən xidmət keyfiyyətinin artırılması istiqamətində təkliflər verilir;

8.1.6. MİS Müraciətlərin Qeydiyyatı Sistemində (bundan sonra - MQS) məlumatların düzgün qeydiyyatının aparılması ilə bağlı tədbirlər həyata keçirilir;

8.1.7. rəhbərliyin tapşırıqlarına uyğun olaraq fəaliyyət istiqamətləri üzrə digər işlər yerinə yetirilir.

8.2. Müraciətlərin təhlili üçün bütün məlumatlar MQS üzərindən əldə olunur və təhlil zamanı ikili nəzarət ("dörd göz" prinsipi) tətbiq olunur.

9. "966" Çağrı Mərkəzinin işinin təşkili

9.1. Mərkəzi Bankda Çağrı Mərkəzi şifahi müraciətlərin qəbulu, qeydiyyatı və cavablandırılmasını həyata keçirmək məqsədilə yaradılır.

9.2. Mərkəzi Bankda Çağrı Mərkəzi vasitəsilə şifahi müraciətlərin qəbulunu təmin etmək üçün xüsusi şəhər telefonu və Çağrı Mərkəzi nömrəsi ayrılır və bu nömrəyə edilən bütün zəngləri Çağrı Mərkəzinin əməkdaşları (bundan sonra – Çağrı Mərkəzinin əməkdaşı) qəbul edir. Bu zaman Çağrı Mərkəzinin əməkdaşı Mərkəzi Bankın adını, öz soyadını və adını deyərək özünü təqdim edir.

9.3. Telefon müraciətləri iş günlərində və iş vaxtında qəbul olunur. İstirahət, səsvemə, iş günü hesab edilməyən bayram günləri və ümumxalq hüzn günü, həmçinin iş vaxtından sonra edilən zənglər qəbul olunmur.

9.4. Telefon vasitəsilə edilən müraciət zamanı müraciət edən səsli menyu ilə danışığın qeydə alınması barədə məlumatlandırılır.

9.5. Müraciətlərin "Whatsapp" sosial şəbəkəsindən istifadə olunmaqla qəbul edilməsi təmin edilir.

10. Hesabatlıq

10.1. Hesabatlığın hazırlanması üçün "966" Çağrı Mərkəzinə daxil olan müraciətlər istisna olmaqla bütün istiqamətlər üzrə müraciətlərin MQS-də qeydiyyatı aparılır.

10.2. Bütün hesabatlıq MQS və Çağrı Mərkəzi üçün nəzərdə tutulmuş sistemdə qeydiyyata alınan məlumatlar əsasında hazırlanır.

10.3. Hesabatlıq üçün icraçı tərəfindən məlumatlar vaxtında və dəqiq MQS və Çağrı Mərkəzi üçün nəzərdə tutulmuş sistemdə qeydiyyata alınmalıdır.

10.4. İstehlakçı müraciətləri barədə yekun məlumatlar yarımillik və illik əsasda yuxarı qurumlara hesabatların hazırlanması üçün Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankına daxil olan vətəndaş müraciətlərinə baxılması barədə hesabat formasında hesabat ayından sonrakı 10 (on) iş günü ərzində kurator rəhbər vəzifəli şəxsə təqdim olunur.

11. Yekun müddəalar

11.1. Müraciətlərə baxılması zamanı Mərkəzi Bankın əməkdaşlarına məlum olan bank, sığorta, kommersiya sirri və qanunla qorunan digər konfidensial məlumatların məxfiliyi qorunmalı və qanunla nəzərdə tutulmuş hallar istisna olmaqla, yayılmasına və digər şəxslərə açıqlanmasına yol verilməməlidir.

11.2. Bu Qaydalar təsdiq edildiyi gündən qüvvəyə minir.

11.3. Bu Qaydalar qüvvəyə mindiyi gündən Mərkəzi Bankın İdarə Heyətinin 29 sentyabr 2016-cı il tarixli qərarı (protokol №38) ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının "Qaynar Xətt"inin istifadə Qaydaları" və 08 yanvar 2021-ci il tarixli qərarı (protokol №01) ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankında istehlakçıların və investorların müraciətlərinə baxılması və qəbulu Qaydası" ləğv edilir.

**Sədrin birinci müavini,
sədrin vəzifələrini müvəqqəti icra edən**

Əliyər Məmmədyarov