

**Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin
QƏRARI**

№ 02/1

Bakı şəhəri

“17” yanvar 2024-cü il

“Ödəniş agentləri ilə işin təşkili Qaydası”nın təsdiq edilməsi barədə

“Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 9.6-cı maddəsinə və “Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 22.1.17-ci maddəsinə əsasən Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının İdarə Heyəti

QƏRARA ALIR:

1. “Ödəniş agentləri ilə işin təşkili Qaydası” təsdiq edilsin (əlavə olunur).
2. Hüquq departamentinə (Rəna Məlikova) tapşırılsın ki, bu Qərarın 3 gün müddətində Azərbaycan Respublikasının Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinə daxil edilməsi üçün Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyinə təqdim edilməsini təmin etsin.

Mərkəzi Bankın sədri

Taleh Kazımov

17 yanvar 2024-cü il

Ödəniş agentləri ilə işin təşkili Qaydası

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Qayda “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun (bundan sonra – Qanun) 9-cu maddəsinə uyğun olaraq hazırlanmışdır və Azərbaycan Respublikası ərazisində bank, ödəniş təşkilatı və elektron pul təşkilatı (bundan sonra – təşkilat) tərəfindən ödəniş agentinin (bundan sonra – agent) cəlb edilməsinə, agent tərəfindən ödəniş xidmətlərinin göstərilməsinə, o cümlədən agent ilə bağlanılan müqavilənin şərtlərinə dair tələbləri müəyyən edir.

1.2. Təşkilat bu Qaydada nəzərdə tutulmuş xidmətlərin göstərilməsi üçün ölkə daxilində agent cəlb edə bilər. Bu halda təşkilat cəlb etdiyi agentlərin müvafiq xidmətlər üzrə həyata keçirdiyi fəaliyyətinə görə Qanuna müvafiq olaraq tam məsuliyyət daşıyır.

1.3. Qanuna müvafiq qaydada Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı (bundan sonra – Mərkəzi Bank) tərəfindən aparılan reyestrə daxil edilmədən agent tərəfindən ödəniş xidmətləri göstərilə bilməz.

1.4. Agent ödəniş xidmətinin göstərilməsi üzrə təşkilat tərəfindən tətbiq edilən xidmət haqlarından əlavə xidmət haqqı tətbiq edə və ya hər hansı formada başqa ödəniş tələb edə bilməz.

1.5. Agent bir və ya bir neçə təşkilatın adından çıxış edə bilər. Agentin bu hüququnun birbaşa və ya dolayısı ilə məhdudlaşdırılmasına yol verilmir.

1.6. Bu Qaydada istifadə olunan anlayışlar Qanunda müəyyən edilmiş mənaları ifadə edir.

2. Agentlər vasitəsilə təqdim edilən ödəniş xidmətləri

2.1. Agentlər təşkilatın adından çıxış edərək aşağıdakı ödəniş xidmətlərini (bundan sonra - xidmətlər) həyata keçirə bilər:

2.1.1. ödəniş hesabı üzrə pul vəsaitinin nağd formada mədaxili və (və ya) məxarici əməliyyatlarının aparılması;

2.1.2. kredit köçürməsi, birbaşa debitleşmə, ödəniş kartı və ya digər oxşar ödəniş alətləri ilə ödəniş əməliyyatlarının icrası;

2.1.3. pul köçürməsi;

2.1.4. elektron pulun satışı və elektron pulun qalıq dəyərini geri ödənilməsi.

2.2. Agent (Qanunun 3.3.2-3.3.6-cı maddələrində müəyyən olunmuş təşkilatlar agent kimi fəaliyyət göstərdiyi hallar istisna olmaqla) vasitəsilə yalnız ölkədaxili əməliyyatlar həyata keçirilə bilər.

2.3. Təşkilat risklərin idarə edilməsi sistemi çərçivəsində daxili qaydalarında agentlər vasitəsilə göstərilən xidmətlər üzrə limitlər müəyyən edə bilər.

3. Agentin cəlb edilməsi və agent tərəfindən xidmətlərin göstərilməsi üzrə tələblər

3.1. Təşkilatın səlahiyyətli idarəetmə orqanı tərəfindən təsdiq edilmiş agentlərlə işin təşkilinə dair daxili qaydaları olmalıdır. Daxili qaydalarda ən azı agent vasitəsilə təqdim edilən hər bir xidmətlə bağlı əməliyyatın həyata keçirilməsi qayda və proseduru, agentin fəaliyyətinə nəzarət qaydaları və agentlə bağlanmış müqavilənin dəyişdirilməsi və ləğv edilməsi halları müəyyən edilir. Daxili qaydalar ən azı yarımildə bir dəfə nəzərdən keçirilməli və zərurət olduqda, dəyişikliklər edilməlidir.

3.2. Təşkilat cəlb etdiyi agentləri "Cinayət yolu ilə əldə edilmiş əmlakın leqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 10-cu maddəsində nəzərdə tutulmuş öz daxili nəzarət proqramına daxil etməli və agentlər tərəfindən proqramdan irəli gələn tədbirlərə əməl edilməsinə nəzarət etməlidir.

3.3. Agent təşkilatla qarşılıqlı əlaqə üçün zəruri rabitə kanallarına, müvafiq infrastruktura, habelə həmin infrastrukturda işləmək bacarığı olan insan resurslarına malik olmalıdır.

3.4. Təşkilat agent vasitəsilə xidmətlərin göstərilməsi zamanı təhlükəsizliyin təmin edilməsi, risklərin qarşısının alınması, təşkilatın nüfuzuna təhlükə yarada bilən hallara yol verilməməsi üçün tədbirlər görür və baş vermiş pozuntular, o cümlədən fırıldaqçılıq halları üzrə vahid məlumat bazası yaradır.

3.5. Təşkilat agent vasitəsilə göstərilən xidmətlərlə bağlı şikayətlərə baxılması və mübahisələrin həlli üçün məsul şəxs təyin edir.

3.6. Təşkilat agent tərəfindən xidmətlərin həyata keçirilməsi və təşkilat ilə qarşılıqlı münasibətlərin ödəniş xidmətləri sahəsində qanunvericiliyin və maliyyə bazarlarını tənzimləyən digər hüquqi aktların tələblərinə uyğun təşkili məqsədilə agentin əməkdaşları üçün fəaliyyətə başlanması zamanı və zərurət yarandıqca vaxtaşırı təlim keçirməlidir.

3.7. Təşkilat müqavilə bağladığı agentlərin siyahısını və agentlərlə bağlı ən azı aşağıdakı məlumatları öz rəsmi internet sahifəsində yerləşdirir:

3.7.1. agentin adı, hüquqi ünvanı, VÖEN-i, təşkilat üçün xidmətləri göstərəcəyi ünvanlar və (və ya) internet informasiya ehtiyatlarının domen adları;

3.7.2. agentin iş saatları;

3.7.3. agent vasitəsilə göstəriləcək xidmətlər üzrə limitlər (tətbiq edildikdə);

3.7.4. agentlər vasitəsilə göstəriləcək xidmətlər üzrə xidmət haqları;

3.7.5. agent vasitəsilə təqdim edilən xidmətlərlə bağlı şikayətlərin edilməsi qaydası.

3.8. Agent təşkilat üçün xidmətləri göstərəcəyi ünvanlarda və (və ya) internet informasiya ehtiyatlarında müştərilərə aşağıdakı məlumatların təqdim edilməsini təmin etməlidir:

3.8.1. agentin adı, hüquqi ünvanı, VÖEN-i və əlaqə vasitələri (əlaqə telefonu, elektron poçt ünvanı (mövcud olduqda) və s.);

3.8.2. adından xidmətlərin göstərildiyi təşkilatın adı, hüquqi ünvanı, VÖEN-i, lisenziya nömrəsi və əlaqə vasitələri (əlaqə telefonu, elektron poçt ünvanı və s.);

3.8.3. nəzarət orqanı kimi Mərkəzi Bankın adı və ünvanı.

4. Agent ilə bağlanılan müqavilə üzrə tələblər

4.1. Agent xidmətləri təşkilatla bağladığı müqavilə əsasında həyata keçirir.

4.2. Təşkilat ilə agent arasında bağlanmış müqavilədə ən azı aşağıdakılar göstərilir:

4.2.1. agentin adı, hüquqi ünvanı, elektron poçt ünvanı (mövcud olduqda) və təşkilat üçün xidmətləri göstərəcəyi ünvanlar və (və ya) internet informasiya ehtiyatlarının domen adları;

4.2.2. tərəflərin hüquq və vəzifələri;

4.2.3. agent tərəfindən göstəriləcək xidmətlər və limitlər (tətbiq edildikdə);

4.2.4. xidmətlərin göstərilməsi vasitələri (fiziki olaraq agentin (əməkdaşının) hər hansı məkanda xidmət göstərməsi, ödəniş terminalları, internet informasiya ehtiyatları və s.);

4.2.5. agent vasitəsilə təqdim edilən hər bir xidmətlə bağlı əməliyyatın həyata keçirilməsi qayda və proseduru, nağd pul vəsaiti ilə işin təşkili qaydası;

4.2.6. agentin təşkilat adından çıxış etdiyi barədə ödəniş xidməti istifadəçilərinin məlumatlandırılması qaydası;

4.2.7. təşkilatla agent arasında məlumat mübadiləsinin və hesablaşmaların aparılması qaydası;

4.2.8. məlumat təhlükəsizliyinin təmin olunması qaydası, həmçinin ödəniş xidməti istifadəçilərinin məlumatlarının, o cümlədən həssas ödəniş məlumatlarının və fərdi məlumatların qorunması üzrə tələblər;

4.2.9. sənəd və məlumatların saxlanması qaydası;

4.2.10. təşkilat tərəfindən müəyyən edilmiş xidmətlər üzrə agentin fəaliyyətinə nəzarətin həyata keçirilməsi qaydası;

4.2.11. tətbiq olunduqda, agent tərəfindən öhdəliklərinin icrası ilə bağlı təminat (agent tərəfindən depozit yerləşdirilməsi, bank qarantiyasının təqdim edilməsi, mülki məsuliyyətinin sığortalanması və s.) dair tələblər;

4.2.12. agentin texniki proqram təminatı və ödəniş terminalları (xidmətlər ödəniş terminalları vasitəsilə göstərildikdə) üzrə tələblər;

4.2.13. agentin təşkilat qarşısında hesabatlılıq, o cümlədən fırıldaqçılıq halları və şübhəli əməliyyatlar barəsində hesabatlılıq qaydası;

4.2.14. müqavilə üzrə agentə ödəniləcək haqlar;

4.2.15. müqavilə üzrə öhdəliklərin yerinə yetirilməməsinə və ya lazımınca yerinə yetirilməməsinə görə tərəflərin məsuliyyəti;

4.2.16. şikayətlərə baxılması və mübahisələrin həlli qaydası;

4.2.17. müqavilənin dəyişdirilməsi və ləğv edilməsi halları və qaydası.

4.3. Təşkilat ilə agent arasında müqaviləyə xitam verildiyi təqdirdə, agent xidmətlərin göstərilməsi ilə əlaqədar bütün sənədləri təşkilata təhvil verməlidir.

5. Təşkilat ilə agent arasında informasiya mübadiləsi üzrə tələblər

5.1. Agentlə təşkilat arasında informasiya ötürülməsi zamanı informasiyanın tamlığı və konfidensiallığı təmin edilməlidir.

5.2. Təşkilatla agentlər arasında informasiya mübadiləsi ən azı aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

5.2.1. agent tərəfindən həyata keçirilən əməliyyatlar real vaxt rejimində emal edilməli və təşkilata ötürülməlidir;

5.2.2. informasiya təhlükəsizliyinin təmin edilməsi məqsədi ilə məlumat mübadiləsi şifrələnmiş kanallar vasitəsilə həyata keçirilməlidir;

5.2.3. təşkilat və agent tərəfindən ötürülən informasiyanın kənar müdaxilələrdən, icazəsiz açıqlanmadan və dəyişiklikdən qorunması təmin edilməlidir;

5.2.4. təşkilat və agent tərəfindən informasiya təhlükəsizliyinə təsir göstərə biləcək hərəkətlərin qeydiyyatı aparılmalı, müvafiq loqlama həyata keçirilməli, habelə sanksiya olunmamış müdaxilələrin aşkarlanması məqsədilə davamlı monitorinq aparılmalıdır.