



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ
MƏRKƏZİ BANKI

Maliyyə institutlarının bazar davranışına dair Metodoloji Rəhbərlik

Azərbaycan Respublikası
Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin
“07” iyul 2026-cı il tarixli
qərarı ilə təsdiq edilmişdir.
Protokol № 30/3

Maliyyə institutlarının bazar davranışına dair

Metodoloji Rəhbərlik

Mündəricat

1-ci Fəsil. Bazar davranışı prinsipləri və ümumi tələblər	5
1. Ümumi müddəalar.....	5
3. Bazar davranışı prinsipləri.....	7
4. İdarəetmə və korporativ mədəniyyət	8
5. İstehlakçıların hüquqlarının qorunması üzrə komplayens planı	9
6. Maraqlar münaqişəsi.....	10
7. Təmsilçilər	10
2-ci Fəsil. Müqavilə bağlanmazdan əvvəl məlumatların açıqlanması	11
8. Maliyyə institutunun açıqladığı ümumi məlumatlar	11
9. Standart şərtlərin açıqlanması	12
10. Müqavilənin son redaksiyası	13
12. İstehlakçıya verilən izahlar	15
13. Məlumatların açıqlanması	16
3-cü Fəsil. Maliyyə məhsullarının uyğunluğu	17
14. Maliyyə məhsulunun idarə edilməsi	17
15. Hədəf müştəri segmenti	18
16. Məhsulun monitorinqi.....	18
17. Maliyyə məhsulunun təqdim edilməsi.....	19
4-cü Fəsil. Xidmət keyfiyyəti və əlçatanlığı	20
18. Həssas istehlakçılar üçün əlçatanlıq	20
19. Ofis və maddi təchizat.....	21
20. Ödəniş terminalları və internet (mobil) bankçılıq	21
21. İstehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan şəxslər	22
22. Müştəri məmnuniyyəti sorğularının keçirilməsi.....	23
5-ci Fəsil. Biznes davranışı.....	23
23. İstehlakçılarla əlaqə	23
24. Əməliyyatların təhlükəsizliyinin təmin edilməsi.....	24
25. Bildirişlərin alınmasından imtina.....	25
26. Çəşdirici elementlər	25
27. İstehlakçıların maarifləndirilməsi	26
28. Reklam	27

6-cı Fəsil. Xidmət alanların şikayətlərinin daxili həlli	28
29. Şikayətlərə baxılmasına dair daxili qaydalar.....	28
30. Şikayətlərə baxılması işinin təşkili	29
31. Şikayətlərə baxılması funksiyasının fəaliyyəti.....	30
32. Şikayətlərə baxılması	32
33. Şikayətlərin qeydiyyatı və xidmət alanlar tərəfindən izlənməsinin təmin edilməsi.....	33
34. Hesabatlılıq.....	34
Bank məhsulları və ödəniş xidmətləri	35
1. Kredit məhsulları üzrə məlumatların açıqlanması	35
2. Hesabdan çıxarış	36
3. Borcun məbləği və ödənişi barədə məlumat.....	37
4. Kredit məhsullarının istehlakçıya uyğunluğu	37
5. Bankomatlarla bağlı əlçatanlıq	39
6. Maliyyə çətinliyi ilə üzləşən istehlakçılara yardım	40
7. İstehlak kreditinin yenidən maliyyələşdirilməsi	40
8. Borcun yığılması	40
9. Kreditlə əlaqədar bağlanmış sığorta müqaviləsinin ləğv edilməsi	41
10. Ödəniş alətinin məhdudlaşdırılması və bloklaşdırılması	41
11. Kredit məhsulları üzrə reklam	43
12. Əmanət məhsulları üzrə reklam	43
Sığorta məhsulları.....	45
1. Sığorta məhsulları üzrə məlumatların açıqlanması.....	45
2. Sığorta müqavilələri üzrə məlumatların verilməsi	45
3. Sığorta müqaviləsinin son versiyası	46
4. Hesabdan çıxarış	46
5. Sığorta tələblərinin tənzimlənməsi	47
İnvestisiya xidmətləri	50
1. İnvestisiya risklərinin açıqlanması	50
2. İnvestisiya xidməti göstərən maliyyə institutlarının əlavə öhdəlikləri.....	50
3. İnvestisiya xidmətləri üzrə reklam	52
Şikayətlərin reyestrinin aparılması Forması	54
Sığorta müqaviləsi üzrə standart məlumatlandırma forması	62

1-ci Fəsil. Bazar davranışı prinsipləri və ümumi tələblər

1. Ümumi müddəalar

1.1. Bu Metodoloji Rəhbərlik (bundan sonra - Rəhbərlik) “Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 48.3.7-ci maddəsinə uyğun olaraq hazırlanmışdır və maliyyə institutlarının bazar davranışlarının əsas prinsiplərini və maliyyə bazarlarını tənzimləyən qanunların istehlakçılarla münasibətlərə dair tələblərinə əlavə olaraq Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının (bundan sonra – Mərkəzi Bank) bu sahədə tövsiyələrini müəyyən edir.

1.2. Bu Rəhbərlik maliyyə institutlarının bazar davranışının tənzimlənməsi, o cümlədən istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinin təmin edilməsi, maliyyə sektorunda ədalətsiz təcrübələrin qarşısının alınması, informasiya əlçatanlığının artırılması, maliyyə məhsullarından (xidmətlərindən) faydalanan şəxslərin maliyyə savadlılığının və maliyyə məhsullarının (xidmətlərinin) keyfiyyətinin artırılması məqsədini daşıyır.

1.3. Bu Rəhbərliyin müvafiq hissələri müstəsna olaraq təkrarsığorta fəaliyyəti ilə məşğul olan təkrarsığortaçılara onların bağladığı təkrarsığorta müqavilələrində istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olmağa əsas verən hüquq və öhdəliklər müəyyən edildikdə nəzərə alınır.

1.4. Bu Rəhbərliyin maliyyə institutlarının rəsmi internet sahifəsi, mobil tətbiq və digər elektron platformalarına dair müddəaları, onların mövcud olduğu hallarda nəzərə alınır.

1.5. Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) mövcud olmayan maliyyə institutlarında bu Rəhbərlikdə nəzərdə tutulmuş Direktorlar Şurasının (Müşahidə Şurasının) səlahiyyətlərini icra orqanı həyata keçirir.

1.6. Bu Rəhbərlik maliyyə institutlarının fəaliyyətlərinin xarakterinə və xüsusiyyətlərinə uyğun olduğu həddə onlara tətbiq edilir.

1.7. Bu Rəhbərliyin 29-cu, 30-cu, 32-34-cü hissələri banklar, xarici bankların yerli filialları, bank olmayan kredit təşkilatları, sığortaçılar, investisiya şirkətləri, ödəniş

təşkilatları və elektron pul təşkilatlarına şamil olunur. Bu Rəhbərliyin 31-ci hissəsi bank olmayan kredit təşkilatlarına şamil edilir.

1.8. Bu Rəhbərliyə 1 nömrəli Əlavə kredit təşkilatlarının və ödəniş xidməti təchizatçılarının təqdim etdiyi maliyyə məhsullarına münasibətdə tətbiq edilir.

2. Anlayışlar

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

2.1.1. **maliyyə institutu** – banklar, xarici bankların yerli filialları, bank olmayan kredit təşkilatları, kredit ittifaqları, poçt rabitəsinin milli operatoru, sığortaçılar, təkrarsığortaçılar, sığorta vasitəçiləri, investisiya şirkətləri, investisiya fondları, investisiya fondlarının idarəçiləri, ödəniş təşkilatları və elektron pul təşkilatları;

2.1.2. **xidmət alan** – maliyyə institutunun maliyyə məhsulundan istifadə edən, onları alan, sifariş verən, yaxud almaq və ya sifariş vermək niyyəti olan istehlakçılar və hüquqi şəxslər;

2.1.3. **istehlakçı** – şəxsi tələbatını ödəmək məqsədi maliyyə məhsullarından istifadə edən fiziki şəxs, o cümlədən hüquqi şəxs yaratmadan sahibkarlıq fəaliyyətini həyata keçirən fiziki şəxs;

2.1.4. **həssas istehlakçı** – məlum olduğu halda pensiya alan şəxslər, minimum əmək haqqı alan şəxslər və əlilliyi olan şəxslər;

2.1.5. **istehlak krediti** - sahibkarlıq və ya peşə fəaliyyəti ilə bağlı olmayan məqsədlər üçün istehlakçıya verilən kredit;

2.1.6. **şikayət** – pozulmuş və ya barəsində mübahisə edilən hüquq və azadlıqların bərpası və müdafiəsi ilə bağlı tələbləri nəzərdə tutan müraciət;

2.1.7. **davamlı daşıyıcı** – məlumatın məqsədlərinə uyğun müddət ərzində saxlanılmasına imkan verən və saxlanılan məlumatın dəyişiklik olmadan əks etdirilməsi mümkün olan istənilən vasitə (kağız daşıyıcı, elektron məktub, CD disk, PDF və s.);

2.1.8. **maliyyə məhsulu** – maliyyə institutu tərəfindən istehlakçılara təklif edilən məhsul və xidmətlər;

2.1.9. **əhəmiyyətli məlumatlar** – maliyyə məhsulu ilə bağlı xidmət alanların iradə ifadəsinə və ya qərar verməsinə təsir edən istənilən məlumat;

2.1.10. **əlaqəli maliyyə məhsulu** - iki və ya daha çox maliyyə məhsulunu özündə ehtiva edən və birlikdə təqdim edilən maliyyə məhsulu;

2.1.11. **çaşdırıcı elementlər** – reklamda və satış materiallarında, habelə maliyyə məhsulunun təqdim edildiyi internet səhifələrində, mobil tətbiqlərdə və digər elektron platformalarda istifadə olunan, maliyyə institutu və maliyyə məhsulları barədə istehlakçıların müstəqil və məlumatlı seçim etmə (qərar vermə) qabiliyyətinə əhəmiyyətli dərəcədə mənfi təsir edən və ya zəiflədən təcrübələr və dizayn elementləri;

2.1.12. **təmsilçi** – maliyyə institutu tərəfindən maliyyə institutunu təmsil etmək səlahiyyəti verilmiş işçi, vasitəçi və digər səlahiyyətləndirilmiş şəxs;

2.1.13. **vasitəçi** – qanunvericilikdə nəzərdə tutulduğu halda, maliyyə institutunun adından və onun verdiyi səlahiyyətlər daxilində istehlakçılara maliyyə məhsullarını təqdim edən maliyyə institutu (fiziki şəxs);

2.1.14. **maraqlar münaqişəsi** - maliyyə institutu tərəfindən maliyyə məhsulu təklif edilən istehlakçının maraqlarının bir hissəsinin və ya hamısının maliyyə institutunun maraqları ilə uyğun gəlmədiyi və ya uyğun gəlmədiyi ehtimal olunan vəziyyət;

2.1.15. **standart məlumatlandırma forması** – maliyyə məhsulunun istehlakçıya daha anlaşılan və müqayisə edilə bilən formada çatdırılması məqsədilə hazırlanmış məhsulun əsas xüsusiyyətlərinin, şərtlərinin və xərclərinin xülasəsi;

2.1.16. **satış materialları** – maliyyə məhsulu üzrə müqavilə bağlanmazdan əvvəl istehlakçıya təqdim edilməsi nəzərdə tutulan hər hansı sənəd, o cümlədən broşürlər, bukletlər, müraciət formaları, vərəqələr və s. materiallar.

3. Bazar davranışı prinsipləri

3.1. Maliyyə institutu özünün və təmsilçilərinin fəaliyyətinin, habelə daxili siyasət, qayda, proses və prosedurlarının aşağıdakı prinsiplərə uyğunluğunu təmin edir:

3.1.1. açıqlama və şəffaflıq;

3.1.2. ədalətli rəftar və biznes davranışı;

3.1.3. istehlakçının maraqlarına uyğunluq;

3.1.4. mübahisələrin effektiv həlli;

3.1.5. məlumatların və məxfiliyin qorunması.

3.2. Açıqlama və şəffaflıq prinsipinə uyğun olaraq istehlakçı tərəfindən məlumatlı qərarın qəbul edilməsi məqsədilə maliyyə institutu istehlakçıya maliyyə məhsullarının xüsusiyyətləri, şərtləri, riskləri və xərcləri barədə dəqiq, vaxtında və asanlıqla başa düşülən dildə məlumat verir.

3.3. Ədalətli rəftar və biznes davranışı prinsipinə uyğun olaraq, maliyyə institutu aşağıdakıları təmin edir:

3.3.1. istehlakçıların maraqlarının daima diqqətdə saxlanması;

3.3.2. istehlakçılarla hər zaman ədalətli və hörmətlə rəftar edilməsi;

3.3.3. istehlakçıların şəxsiyyəti ilə bağlı ayrı-seçkiliyə yol verilməməsi və onlarla aldadıcı davranılmaması;

3.4. İstehlakçının maraqlarına uyğunluq prinsipinə müvafiq olaraq, maliyyə institutu aşağıdakıları təmin edir:

3.4.1. istehlakçıların maliyyə imkanları, o cümlədən ehtimal olunan maliyyə imkanları, məqsədləri və ehtiyacları nəzərə alınmaqla maliyyə məhsullarının dizayn və təklif edilməsi;

3.4.2. istehlakçıya hər hansı məsləhət verildiyi zaman istehlakçının maraqlarının öz maraqlarından üstün tutulması, habelə onun maliyyə imkanlarının, məqsədlərinin və ehtiyaclarının nəzərə alınması.

3.5. Mübahisələrin effektiv həlli prinsipinə uyğun olaraq, maliyyə institutu xidmət alanların şikayətlərini qanuni, səmərəli, operativ və ədalətli şəkildə həll etmək üçün lazımı və adekvat daxili imkanların və yazılı siyasətlərin mövcudluğunu təmin edir.

3.6. Məlumatların və məxfiliyin qorunması prinsipinə əsasən maliyyə institutu məlumatların toplanması, saxlanması, emalı, istifadəsi və açıqlanmasını qanunvericiliyə uyğun şəkildə həyata keçirir, əməkdaşlarının məlumatlardan səlahiyyətlərinə uyğun istifadəsini təmin edir və məlumatların qorunması istiqamətində digər təşkilati-texniki tədbirləri həyata keçirir.

4. İdarəetmə və korporativ mədəniyyət

4.1. Maliyyə institutu bu Rəhbərlikdə müəyyən edilmiş vəzifələri öz strategiyalarına, korporativ idarəetmə sisteminə, qayda və prosedurlarına, insan resursları və mükafatlandırma siyasətlərinə daxil edir və istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinin daxili nəzarət sistemində və risklərin idarə edilməsi sistemində əsas komponentlərdən biri olmasını təmin edir.

4.2. Maliyyə institutunda maliyyə məhsullarının, o cümlədən elektron formada (məsafədən) maliyyə məhsullarının təqdim edilməsi ilə bağlı istehlakçıların qarşılaşa biləcəyi risklərin tənzimlənməsi, azaldılması və qarşısının alınması prinsiplərini və tədbirlərini nəzərdə tutan mexanizmlər, daxili qayda və prosedurların mövcudluğu təmin edilir.

4.3. Maliyyə institutu bu Rəhbərliyin 4.1-ci və 4.2-ci bəndlərində müəyyən edilmiş tədbirlərin icrasına nəzarətin Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) tərəfindən həyata keçirilməsini təmin edir.

4.4. Maliyyə institutunun Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) maliyyə institutunun fəaliyyətinin bu Rəhbərliyə uyğunluğunu təmin etmək üçün maliyyə institutunun həyata keçirdiyi tədbirləri azı ildə 1 dəfə qiymətləndirir və çatışmazlıqları aradan qaldırılmasını təmin edir.

5. İstehlakçıların hüquqlarının qorunması üzrə komplayens planı

5.1. Maliyyə institutunun icra orqanı istehlakçıların hüquqlarının qorunması ilə bağlı tələblərə və bu Rəhbərliyə riayət etmək məqsədilə aparılacaq daxili yoxlamaları özündə əks etdirən yazılı komplayens planı hazırlayır. Plan həmçinin bu istiqamətdə əvvəllər aşkarlanmış tapıntılar üzrə təklif edimiş həll yollarının tətbiq edilib edilmədiyinin yoxlamalarını da əhatə edir.

5.2. Maliyyə institutunda:

5.2.1. komplayens funksiyasını həyata keçirən struktur bölməyə nəzarət edən kollegial icra orqanının üzvü (təkbəşinə icra orqanının rəhbəri) komplayens planının icrasına nəzarət edir və həmin planın icra səviyyəsi barədə rüblük əsasda icra orqanına hesabat verir;

5.2.2. komplayens planı hər il nəzərdən keçirilir və zərurət yarandıqda yenilənir.

5.3. Maliyyə institutu komplayens planının icra səviyyəsinin yoxlanılmasını daxili audit planında nəzərdə tutur.

6. Maraqlar münaqişəsi

6.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunun təqdim edilməsi ilə bağlı özü, vəzifəli şəxsləri və təmsilçiləri ilə istehlakçılar arasında yaranan maraqlar münaqişəsindən istehlakçıya dəyə biləcək potensial maddi zərərin müəyyən edilməsi, qarşısının alınması və azaldılması üçün maliyyə institutunun biznes modelinin və həyata keçirdiyi fəaliyyətin xüsusiyyəti, həcmi və mürəkkəbliyi nəzərə alınmaqla zəruri texniki və təşkilati imkanlara, o cümlədən daxili prosedurlara malik olmalıdır.

6.2. Bu Rəhbərliyin 6.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş maraqlar münaqişəsinə, həmçinin maliyyə institutunun mükafatlandırma siyasətindən irəli gələn mükafatlar və digər həvəsləndirici tədbirlərin səbəb olduğu maraqlar münaqişəsi də daxildir.

6.3. Maliyyə institutu mükafatlandırma siyasətində müəyyən etdiyi mükafatlandırma sisteminin istehlakçıların müstəqil və məlumatlı seçim etmə (qərar vermə) qabiliyyətinə və maliyyə məhsullarının şəffaf və ədalətli formada təqdim olunmasına və icra edilməsinə təsir göstərməməsini təmin edir.

6.4. İnvestisiya şirkətlərinin maraqlar münaqişəsinin müəyyən edilməsi, qarşısının alınması və azaldılması üzrə texniki və təşkilati imkanları, o cümlədən daxili prosedurları "Qiymətli kağızlar bazarı haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 36-cı maddəsində müəyyən edilmiş tələblərə cavab verməlidir.

7. Təmsilçilər

7.1. Maliyyə institutu aşağıdakılardan əmin olmaq üçün təmsilçilərə tezliyi maliyyə məhsulunun xüsusiyyətlərindən, risklərindən, xarakterindən və mürəkkəbliyindən asılı olaraq mütəmadi şəkildə təlimlər təşkil edir və istehlakçılara maliyyə məhsulunun təqdim edilməsi zamanı onların davranışlarının davamlı şəkildə monitorinqini aparır:

7.1.1. təmsilçi maliyyə məhsulunun xüsusiyyətlərini, şərtlərini, risklərini və xərclərini anlayır;

7.1.2. təmsilçi qanunvericiliklə və bu Rəhbərliklə onun rol və funksiyalarına aid olan tələbləri anlayır və onlara uyğun olaraq fəaliyyət göstərir.

7.2. Maliyyə institutu bu Rəhbərliyin 7.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş təlimin müvafiq təmsilçilik növünə və həmin təmsilçiliyin həyata keçirildiyi maliyyə sektoruna tətbiq olunan yerli qanunvericiliyə, beynəlxalq standartlara və qabaqcıl təcrübəyə uyğunluğunu təmin edir.

2-ci Fəsil. Müqavilə bağlanmazdan əvvəl məlumatların açıqlanması

8. Maliyyə institutunun açıqladığı ümumi məlumatlar

8.1. Maliyyə institutu istehlakçılara maliyyə məhsullarının təqdim edildiyi bütün fiziki məkanlarda və rəsmi internet sahifəsində aşağıdakı məlumatları açıqlayır:

8.1.1. maliyyə institutunun tam və qısaldılmış adı, fəaliyyətinə icazə verən sənədin tarixi və nömrəsi;

8.1.2. maliyyə institutunun, onun filial, şöbə və nümayəndəliklərinin yerləşdiyi ünvan, əlaqə məlumatları və iş qrafikləri;

8.1.3. geniş istehlakçı kütləsinə təqdim etdiyi maliyyə məhsullarının siyahısı, habelə onlarla əlaqədar istehlakçının üzləşə biləcəyi aşağıdakı risklər:

8.1.3.1. istehlakçı tərəfindən müvafiq ödənişin edilməməsinin və ya gecikdirilməsinin nəticələri (dəbbə pulunun (gecikdirilmə faizlərinin) tətbiqi, girov predmetinə tutma yönəldilməsi, tələbin zaminə yönəldilməsi, məhkəmədə iddianın qaldırılması və s.);

8.1.3.2. informasiya təhlükəsizliyi və kibercinayətkarlıq riskləri (məxfi məlumatların paylaşılmasının, saxta keçidlərdən istifadə edilməsinin mümkün nəticələri və s.);

8.1.4. kütləvi təqdim etdiyi maliyyə məhsulları ilə əlaqədar istehlakçının maliyyə öhdəlikləri (faizlər, ödənilməli olan haqlar və ya hesablanması qaydası, habelə onların ödənilmə müddəti və qaydası);

8.1.5. maliyyə institutunun fəaliyyətinə nəzarəti həyata keçirən orqanın (qurumun) adı, ünvanı, əlaqə məlumatları və rəsmi internet sahifəsi (sahifəyə keçid imkanı yaratmaqla);

8.1.6. mübahisələrə məhkəmədənə qarşı qaydada baxılması imkanları (ardıcıl olaraq maliyyə institutuna, müvafiq hallarda bank ombudsmanına, Mərkəzi Banka və mübahisələrin həlli ilə məşğul olan digər orqanlara (qurumlara) müraciətlərin edilməsi qaydası və ünvanı);

8.1.7. digər maliyyə institutunun təmsilçisi olduqda həmin maliyyə institutunun tam adı və ünvanı;

8.1.8. mövcud olduqda istehlakçının maliyyə məhsulunu əldə etməsi üçün qanunvericiliklə və ya maliyyə institutu tərəfindən müəyyən edilmiş minimum şərtlər və tələblər;

8.1.9. qanunvericiliklə açıqlanması tələb olunan digər məlumatlar.

8.2. Maliyyə institutu mobil tətbiqlərində təqdim edilən maliyyə məhsulları üzrə bu Rəhbərliyin 8.1.3-cü, 8.1.4-cü və 8.1.6-cı yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş məlumatları açıqlayır.

8.3. Bu Rəhbərliyin 8.1.3-cü və 8.1.4-cü yarımbəndlərinin tələbləri fiziki məkana (ofis, filial və s.) münasibətdə həmin yerlərdə təqdim olunan maliyyə məhsullarına tətbiq edilir.

8.4. Maliyyə institutu istehlakçıların hüquqlarının pozulmasına səbəb olmuş halları aradan qaldırır və həmin hallar, habelə onların aradan qaldırılması barədə icmallaşdırılmış məlumatı (pozuntuların mahiyyəti üzrə) bu Rəhbərliyin 13-cü hissəsini nəzərə alınmaqla rəsmi internet sahifəsində açıqlayır.

9. Standart şərtlərin açıqlanması

9.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunun standart şərtlərinin (məsələn, sığorta qaydalarının) və müqavilə formasının (kredit müqaviləsi, əmanət müqaviləsi və s.) istehlakçıya aşağıdakı formalarda əlçatanlığını təmin edir:

9.1.1. rəsmi internet sahifəsində mətnin surətini çıxarmağa imkan verən PDF formatında yerləşdirir və elektron poçt ünvanına yönləndirmək imkanı yaradır;

9.1.2. istehlakçının müraciəti əsasında davamlı daşıyıcıda təqdim edir;

9.1.3. maliyyə institutunun və ya təmsilçinin müvafiq maliyyə məhsulunu təklif etdiyi yerdə (ofisdə, filialda və s.) yerləşdirir.

10. Müqavilənin yekun redaksiyası

10.1. Maliyyə institutu müqavilə bağlanmazdan əvvəl təklif olunan maliyyə məhsulu üzrə müqavilənin yekun redaksiyasını istehlakçıya təqdim edir.

10.2. Müqavilənin yekun redaksiyası ayrı sənəd (elektron sənəd) formasında tərtib edilməli, habelə reklam və satış materiallarına istinad olmamalıdır.

10.3. Ayrı-ayrı maliyyə məhsulları üzrə normativ hüquqi aktlarda başqa qayda nəzərdə tutulmayıbsa, maliyyə institutu təklif olunan hər maliyyə məhsulu üzrə müqavilənin yekun redaksiyasına azı aşağıdakı məlumatları daxil edir:

10.3.1. bu Rəhbərliyin 8.1.1-ci və 8.1.4-8.1.7-ci yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş məlumatlar;

10.3.2. maliyyə məhsulunun adı;

10.3.3. istehlakçıya faydaları (üstünlükləri) və onun hüquqları, habelə məhdudiyyətlər və istisnalar daxil olmaqla maliyyə məhsulunun əsas xüsusiyyətləri;

10.3.4. maliyyə məhsulu ilə əlaqədar istehlakçı üçün yaranan azı aşağıdakı risklər:

10.3.4.1. istehlakçı tərəfindən öhdəliklərin icra edilməməsinin və ya lazımınca icra edilməməsinin nəticələri (dəbbə pulunun (gecikdirilmə faizlərinin) tətbiqi, girov predmetinə tutma yönəldilməsi, tələbin zəminə yönəldilməsi, məhkəmədə iddianın qaldırılması və s.);

10.3.4.2. informasiya təhlükəsizliyi və kibercinayətkarlıq riskləri (məxfi məlumatların paylaşılmasının, saxta keçidlərdən istifadə edilməsinin mümkün nəticələri və s.)

10.3.5. müqavilənin qüvvədə olma müddəti (tətbiq olunduqda);

10.3.6. müqavilə şərtləri əlaqəli maliyyə məhsulunun bir hissəsini təşkil edən digər maliyyə məhsulu ilə bağlı olduqda əlaqəli maliyyə məhsuluna ayrılıqda xitam verilməsinin mümkünlüyünə və bu xitamın istehlakçı üçün nəticələrinə dair izah;

10.3.7. müqavilənin hər hansı müddəasına və ya müqavilə üzrə ödənilməli olan hər hansı məbləğə edilə biləcək dəyişikliklər barədə dəqiq məlumat və dəyişikliklərin edilməsi qaydası.

11. Standart məlumatlandırma forması

11.1. Maliyyə institutu aşağıdakı maliyyə məhsulu üzrə istehlakçıya standart məlumatlandırma formasını təqdim edir:

11.1.1. istehlak krediti;

11.1.2. könüllü sığorta növləri;

11.2. Standart məlumatlandırma forması aşağıdakı hallarda istehlakçıya təqdim edilir:

11.2.1. istehlakçı tələb etdikdə;

11.2.2. istehlakçı maliyyə məhsulu barədə sorğu (müraciət) etdikdə;

11.2.3. istehlakçıya maliyyə məhsulu üzrə müqavilənin bağlanması haqqında təklif verildikdə.

11.3. Standart məlumatlandırma forması:

11.3.1. qısa məzmununda tərtib olunur və ayrıca olaraq istehlakçıya təqdim edilir;

11.3.2. bu Rəhbərliyin 13-cü hissəsinə uyğun tərtib edilir, o cümlədən təqdim edildiyi anda aktual olan məlumatı əks etdirir;

11.3.3. kağız daşıyıcıda təqdim edildikdə "A4" formatında tərtib olunur və sağ yuxarı küncündə tünd şriftlə bu formanın maliyyə məhsulu üzrə müqavilə olmadığı qeyd olunur;

11.4. Maliyyə institutu tərəfindən maliyyə məhsulu üzrə standart məlumatlandırma formasının "PDF" formatında yüklənmə və mətn üzrə axtarış imkanı təmin edilir və aydın görünən formada (şablon) maliyyə institutunun rəsmi internet sahifəsində və mobil tətbiqlərində yerləşdirilir.

11.5. Müqavilə maliyyə məhsulunun təqdim edildiyi ofislərdə (filiallarda və s.) bağlandıqda standart məlumatlandırma kağız daşıyıcısında təqdim edilir.

11.6. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunun məsafədən təqdim edilməsi zamanı müqavilə bağlanmasından əvvəl istehlakçı tərəfindən standart məlumatlandırma forması ilə tanış olmasının təsdiq edilməsini təmin edir. Forma elektron formada (davamlı daşıyıcıda) təqdim edildikdə istehlakçı tərəfindən müvafiq məlumatların əldə edilməsi elektron qaydada təsdiq oluna bilər.

11.7. Könüllü sığorta növləri üzrə standart məlumatlandırma forması bu Rəhbərliyin 6 nömrəli Əlavəsində müəyyən edilmiş formada verilir.

11.8. İstehlak krediti üzrə standart məlumatlandırma forması Mərkəzi Bankın “İstehlak krediti müqaviləsi üzrə standart məlumatlandırma forması”nın təsdiq edilməsi barədə” 26 iyul 2023-cü il tarixli 38/2 nömrəli Qərarı ilə tənzimlənir və istehlakçıya Mülki Məcəllənin tələblərinə uyğun olaraq təqdim edilir. Bu forma bu Rəhbərlikdə müəyyən edilmiş istehlak kreditlərinə də tətbiq edilir.

12. İstehlakçıya verilən izahlar

12.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunun fiziki təqdim edilməsi zamanı aşağıdakıları ona aydın şəkildə izah edir:

12.1.1. istehlakçının maraqlandığı maliyyə məhsulunun xüsusiyyətləri, əsas şərtləri, istehlakçı üçün bütün xərcləri və azı aşağıdakı riskləri:

12.1.1.1. istehlakçı tərəfindən müvafiq ödənişin edilməməsinin və ya gecikdirilməsinin nəticələri (dəbbə pulunun (gecikdirilmə faizlərinin) tətbiqi, girov predmetinə tutma yönəldilməsi, tələbin zaminə yönəldilməsi, məhkəmədə iddianın qaldırılması və s.);

12.1.1.2. informasiya təhlükəsizliyi və kibercinayətkarlıq riskləri (məxfi məlumatların paylaşılmasının, saxta keçidlərdən istifadə edilməsinin mümkün nəticələri və s.)

12.1.2. təqdim edilən maliyyə məhsulunun əlaqəli maliyyə məhsulunun tərkib hissəsi olub-olmaması, əlaqəli maliyyə məhsulu olduğu təqdirdə hər bir tərkib hissənin ayrıca ləğv edilməsinin mümkünlüyü və belə ləğvin istehlakçı üçün nəticələri;

12.1.3. maliyyə məhsulunu təqdim edən maliyyə institutu vasitəçi olduqda, həmçinin onun yalnız bir və ya daha çox maliyyə institutlarına xidmət göstərüb-göstərmədiyi, habelə xidmət göstərdiyi maliyyə institutlarının adı;

12.2. Maliyyə məhsulu barədə məlumatların təqdim edilməsinə ehtiyacın olmadığını bildirən istehlakçının aşağı maliyyə savadlılığına malik olmasına və ya məhsulun əsas xüsusiyyətlərini anlama bilməməsinə dair əsaslı şübhələr olduqda

maliyyə institutu tərəfindən istehlakçıya bu Rəhbərliyin 12.1-ci bəndinə uyğun olaraq, izahlar verilir.

12.3. Öhdəliyin icrasına təminat (zəminlik, girov və s.) vermək istəyən şəxsə (zəminə, girov qoyana və s.) maliyyə institutu tərəfindən həmin təminatın verilməsi ilə bağlı risklər, yarana biləcək öhdəliklər və öhdəliyin icra edilməməsinin təminat qismində çıxış edən əmlaka hüquqi təsiri aydın şəkildə izah edilir.

13. Məlumatların açıqlanması

13.1. Bu Rəhbərliyin bütün fəsil və hissələrində açıqlanmalı və təqdim edilməli olan məlumatlar, habelə müqavilələr və bildirişlər aşağıdakı tələblərə uyğun tərtib olunur:

13.1.1. aydın və sadə şəkildə ifadə edilməlidir;

13.1.2. oxunaqlı olmaq üçün kifayət qədər ölçüdə və görünən olmalı və istehlakçını çaşdırmamalıdır;

13.1.3. audio və ya video formatda olduqda aydın şəkildə eşidilə bilən və görünən olmalıdır;

13.1.4. maliyyə məhsulunun şərtləri ilə uyğunluq təşkil etməlidir;

13.1.5. açıqlanan və təqdim edilən anda aktual olmalıdır.

13.2. İstehlakçıya təqdim edilən bütün sənədlərdə onun hazırlandığı tarix qeyd olunur. Tətbiq olunduqda müqavilənin bağlanması təklifi və şərtlərini əhatə edən məlumatların qüvvədə olduğu müddət açıqlanır.

13.3. Əlaqəli maliyyə məhsulunu təklif edən maliyyə institutu əlaqəli maliyyə məhsulunun hər bir tərkib hissəsi üzrə şərtlər və qaydaları ayırır, hər bir tərkib hissəsi üzrə haqq və ödənişləri ayrılıqda müəyyən edir, habelə açıqlanması tələb olunan məlumatları və standart məlumatlandırma formalarını ayrılıqda təqdim edir (açıqlayır).

13.4. Rəsmi internet sahifəsində, mobil tətbiqlərdə və digər elektron platformalarda açıqlanması tələb olunan məlumatlar elə yerləşdirilir ki, istehlakçıların həmin məlumatlara asanlıqla çıxış imkanları olsun və onlardan asanlıqla istifadə edə bilsinlər. Maliyyə məhsulunun standart şərtləri, müqavilə formaları (sığorta şəhadətnamələri, kredit müqaviləsi və s.) və Mərkəzi Bankın maliyyə savadlılığı portalına və maliyyə məhsullarının məlumat-axtarış sistemində keçid maliyyə institutunun rəsmi

internet səhifəsinin, mobil tətbiqinin və digər elektron platformasının əsas keçidləri (menyu) ilə yanaşı yerləşdirilir və əsas keçidlərlə eyni ölçüdə və görüntüdə verilir.

3-cü Fəsil. Maliyyə məhsullarının uyğunluğu

14. Maliyyə məhsulunun idarə edilməsi

14.1. Maliyyə institutu yeni maliyyə məhsulunun hazırlanması və mövcud məhsullarda əhəmiyyətli dəyişikliklərin edilməsi üçün maliyyə məhsulunun təsdiqi prosesini hazırlayır, tətbiq edir, idarə edir və mütəmadi olaraq nəzərdən keçirir. İstehlakçıların hüquqlarının qorunması baxımından bu proses maliyyə məhsulu üzrə aşağıdakıların təmin edilməsinə yönəlir:

14.1.1. istehlakçıların kateqoriyasının (məsələn, tələbə, işsiz, təqaüdçü və s.), məqsəd və ehtiyaclarının nəzərə alınması;

14.1.2. istehlakçılara dəyə biləcək maddi zərərin qarşısının alınması və azaldılması.

14.2. Bu Rəhbərliyin 14.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş maliyyə məhsulunun təsdiqi prosesi yazılı formada icra orqanı tərəfindən hazırlanır və aşağıdakıları əhatə edir:

14.2.1. məhsulun dizaynı, monitorinqi və istehlakçılara təqdim edilməsi tədbirləri və prosedurları;

14.2.2. maliyyə institutunun məhsulun istehlakçılara maddi zərər vurduğunu aşkar etdikdə həyata keçirəcəyi tədbirlər (məhsulun dəyişdirilməsi, məlumatların təqdim edilməsinin təkmilləşdirilməsi və s.);

14.2.3. məhsulun dizaynı, monitorinqi və istehlakçılara təqdim edilməsi ilə bağlı yarana biləcək maraqlar münaqişəsinin idarə edilməsi prosedurları.

14.3. Bu Rəhbərliyin 14.2-cü bəndində nəzərdə tutulmuş prosedurlar maliyyə məhsulunun mürəkkəbliyinə, habelə maliyyə institutunun biznes modelinin və həyata keçirdiyi fəaliyyətin xüsusiyyətinə, həcminə və mürəkkəbliyinə uyğun hazırlanır.

14.4. Maliyyə məhsulunun təsdiqi prosesinin hazırlanmasına, idarə edilməsinə və həyata keçirilməsinə, habelə bu Rəhbərliyin 14-cü hissəsində nəzərdə tutulmuş

vəzifələrin icra edilməsi üçün tədbirlərin effektivliyinin monitorinq edilməsinə və mütəmadi olaraq qiymətləndirilməsinə maliyyə institutunun icra orqanı cavabdehdir.

15. Hədəf müştəri seqmenti

15.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunun xüsusiyyətini və mürəkkəbliyini nəzərə alaraq hər məhsul üzrə mümkün qədər detallı şəkildə istehlakçı hədəf müştəri seqmentini müəyyən edir.

15.2. Maliyyə institutu müvafiq maliyyə məhsulunun istehlakçının kateqoriyasına, məqsəd və ehtiyaclarına uyğun olmayan istehlakçılar qruplarını da müəyyən edə bilər.

15.3. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunu hədəf müştəri seqmentinə daxil olan istehlakçıların kateqoriyasına, məqsədlərinə və ehtiyaclarına uyğun hazırlayır. Maliyyə məhsulunun hədəf müştəri seqmentinə uyğunluğunu müəyyən edərkən maliyyə institutu müvafiq hədəf müştəri seqmentinə daxil olan istehlakçıların məlumatlılıq səviyyəsini və onların maliyyə savadlılığını nəzərə alır.

15.4. Hədəf müştəri seqmentinin müəyyən edilməsi üçün meyarlar maliyyə məhsulunun istehlakçıya uyğun olub-olmamasını müəyyən etmək imkanı verməlidir.

15.5. Maliyyə məhsulu ilə bağlı hədəf müştəri seqmentinə dair məlumat maliyyə məhsulunun təsdiq edilməsi qərarına əlavə olunur.

15.6. Maliyyə institutu hədəf müştəri seqmentinə uyğun olan və uyğun olmayan istehlakçılarla bağlanan müqavilələrinin qeydiyyatını aparır.

15.7. Maliyyə institutu maliyyə məhsullarının dizaynında və hazırlanmasında iştirak edən əməkdaşlarının maliyyə məhsulları, habelə hədəf müştəri seqmentinə daxil olan istehlakçıların kateqoriyası, məqsəd və ehtiyaclarını düzgün başa düşmək üçün lazımi bilik, bacarıqlara və təcrübəyə malik olmasını təmin edir.

16. Məhsulun monitorinqi

16.1. Maliyyə institutu aşağıdakıları təmin etmək məqsədilə istehlakçılara təqdim edilən maliyyə məhsullarını daimi olaraq monitorinq edir:

16.1.1. məhsulların xüsusiyyətlərinə, faydalarına (üstünlüklərinə), təminatına və şərtlərinə əhəmiyyətli təsir göstərə biləcək hal və hadisələrin müəyyən edilməsi;

16.1.2. məhsulların hədəf müştəri seqmentinə daxil olan istehlakçıların kateqoriyalarına, məqsəd və ehtiyaclarına uyğunluğunun qiymətləndirilməsi;

16.1.3. məhsulların təqdim edilməsinin hədəf müştəri seqmenti ilə məhdudlaşdığının və ya hədəf müştəri seqmentindən kənar istehlakçılara təqdim edilmə dərəcəsinin qiymətləndirilməsi.

16.2. Maliyyə institutu bu Rəhbərliyin 16.1-ci bəndində nəzərdə tutulan monitorinqin keçirilmə dövriliyini məhsulun həcmi, mürəkkəbliyi, habelə qanunvericilikdə baş verən dəyişikliklər kimi faktorları nəzərə alaraq müəyyən edir.

16.3. Maliyyə məhsulunun hədəf müştəri seqmentinə daxil olan istehlakçılara mənfi təsir göstərməsi və ya onların kateqoriyasına, məqsəd və ehtiyaclarına uyğun olmadığı aşkarlandıqda maliyyə institutu istehlakçılara dəyər biləcək maddi zərərin qarşısını almaq və ya azaltmaq, həmçinin məhsulun təqdim edilən hədəf müştəri seqmentinə daxil olan istehlakçıların kateqoriyasına, məqsəd və ehtiyaclarına uyğun gəlməsini təmin etmək üçün tədbirlər görür.

16.4. Maliyyə institutu vasitəçilərin fəaliyyətinin məhsulun təsdiqi prosesinə uyğunluğunu, o cümlədən məhsulların hədəf müştəri seqmentinə uyğun istehlakçılara təqdim edilməsini monitorinq edir. Monitorinq tədbirləri məhsulların təqdim edilməsi formasının xüsusiyyətləri və tətbiq olunan qanunvericiliyin tələbləri nəzərə alınmaqla əqlabatan olmalıdır.

17. Maliyyə məhsulunun təqdim edilməsi

17.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunun istehlakçıya kim tərəfindən və hansı vasitələrlə təqdim edilməsini müəyyən (təsdiq) edərkən hədəf müştəri seqmentini, habelə məhsulun xüsusiyyətlərini, risklərini, xarakterini və mürəkkəbliyini nəzərə alır.

17.2. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunu vasitəçidən istifadə etməklə istehlakçılara təqdim etdikdə o, aşağıdakıları təmin etmək məqsədilə vasitəçini məhsulun təqdim edildiyi müddətdə zəruri olan məlumatlarla təchiz edir:

17.2.1. vasitəçi maliyyə məhsulu və hədəf müştəri seqmentini başa düşə bilsin;

17.2.2. vasitəçi hədəf müştəri segmentinə daxil olmayan istehlakçıları müəyyən edə bilsin;

17.2.3. vasitəçi istehlakçıların maraqlarını nəzərə alaraq maliyyə məhsullarını təqdim edə bilsin.

4-cü Fəsil. Xidmət keyfiyyəti və əlçatanlığı

18. Həssas istehlakçılar üçün əlçatanlıq

18.1. Maliyyə institutu öz maliyyə məhsullarını hazırlayarkən həssas istehlakçıların məhsulların istifadəsi ilə əlaqədar ehtiyaclarını nəzərə alır, məhsullarını həssas istehlakçıların istifadəsinə uyğun halda təqdim edir, xidmət göstərdiyi məkanları və xidmətləri əlçatanlıq tələblərinə uyğun vəziyyətə gətirir. Bunun üçün maliyyə institutu tərəfindən aşağıdakılar təmin edilir:

18.1.1. maliyyə institutunun aidiyyəti əməkdaşlarına həssas istehlakçılara davranış qaydaları ilə bağlı müvafiq təlimlərin keçirilməsi;

18.1.2. təqdim edilən məhsulların əlçatanlığı, istifadəsi və təhlükəsizliyi barədə həssas istehlakçıların məlumatlandırılması;

18.1.3. məlumatlandırıcı lövhələrdə (elektron lövhələr (ekranlar) daxil) yazıların və simvolların adekvat böyüklükdə olması, oxunaqlı yazı şriftlərindən istifadə olunması, mümkün olduğu qədər yazı və simvolların qabarıq formada verilməsi;

18.1.4. məhsullara aid şərtlər, müqavilələr və digər zəruri məlumatların internet səhifəsində, mobil tətbiqində və digər elektron platformalarında səsli və işarət dili ilə təchiz edilmiş video formatlarında yayımlanması imkanının nəzərdən keçirilməsi;

18.1.5. müqavilələrin, hesabdan çıxarışların və digər sənədlərin oxunması, FİN nömrəsi və ya digər şifrə xarakterli məlumatların təqdim olunması tələb olunduğu təqdirdə, bunların həssas istehlakçılara onların tələbinə uyğun və təhlükəsizlik tədbirləri nəzərə alınmaqla Breyl əlifbası, səsli məlumatlandırma, işarət dili ilə təmin edilmiş video formatlar və bu qəbildən olan digər vasitələrlə təqdim olunması imkanının nəzərdən keçirilməsi;

18.1.6. həssas istehlakçıların sağlamlıq vəziyyəti ilə bağlı məxfiliyin qorunması.

18.2. Maliyyə institutu maliyyə məhsullarından istifadə edən və istifadə etmək

istəyən həssas istehlakçıların və onlarla aparılan əməliyyatların uçotunu aparır və 5 (beş) il müddətində saxlayır.

19. Ofis və maddi təchizat

19.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsullarının təqdim edildiyi ofislərdə istehlakçıların rahat və təhlükəsiz hərəkətini, hava temperaturunun mövsümə uyğun tənzimlənməsini, habelə istehlakçılarla qarşılıqlı əlaqə üçün zəruri olan inventar və mebellə təchiz edilməsini təmin edir.

19.2. Maliyyə institutu ofislərdə maliyyə məhsullarını təqdim etdiyi halda aşağıdakıları təmin edir:

19.2.1. bu Rəhbərliyin 8.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş məlumatların açıqlanmasını;

19.2.2. istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan şəxslərin adı və soyadını əks etdirən vizual alətlərlə təchiz edilməsini;

19.2.3. ofisdə ofisin təyinatına (məsələn, sığorta hadisələrinin tənzimlənməsi) və əməkdaşlarının səlahiyyətlərinə uyğun olaraq, xidmətlərin göstərilməsi imkanının təmin edilməsini.

19.3. Maliyyə institutu maliyyə məhsullarını alan həssas istehlakçılar üçün zəruri olduqda müqavilənin mətninin böyüdülməsi, bu Rəhbərliyin 8-ci hissəsində müəyyən edilmiş məlumatların iri şriftlə çap etdirilməsi, habelə həssas istehlakçıların digər istehlakçılarla bərabər şəkildə məlumatlar almasına və xidmətlərdən istifadə etməsinə maneə törədən digər əngəllərin aradan qaldırılmasını təmin edir.

19.4. Maliyyə institutunun inzibati binalarında xidmətlər fiziki məhdudiyyəti olan istehlakçılar üçün maliyyə institutunun əməkdaşlarından kənar əlavə şəxslərin köməyinə ehtiyac duymayacaq şəkildə göstərilir.

19.5. Xidmət növbəliliyində fiziki məhdudiyyəti olan şəxslərə, azyaşlı uşaqlı şəxslərə və yaşlı şəxslərə öncəlik verilir.

20. Ödəniş terminalları və internet (mobil) bankçılıq

20.1. Maliyyə institutu istehlakçıların fiziki ödəniş terminalları (POS-terminal və s.) ilə əməliyyat aparılması nəzərdə tutulan ofislərini azı bir ədəd görmə məhdudiyyətli istehlakçıların istifadəsi üçün uyğun olan fiziki ödəniş terminalları ilə təmin edir.

20.2. Mümkün olduqda görmə məhdudiyyətli olmasını maliyyə institutuna bildirən həssas istehlakçının internet bankçılıqdan istifadəsi zamanı tək istifadəlik şifrələrin səsli ekran oxuyucu proqramlara integrasiya oluna bilinməsi təmin edilir Bu zaman təhlükəsizlik riskləri müştəriyə əvvəlcədən bildirilir.

20.3. Maliyyə institutlarının rəsmi internet səhifələrində və mobil tətbiqlərində görmə məhdudiyyətli istehlakçılar üçün müyəssərliyin təmin edilməsi üçün müvafiq imkanlar yaradılır.

21. İstehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan şəxslər

21.1. Maliyyə institutunun istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan əməkdaşları əmək müqaviləsi və maliyyə institutunun daxili sənədləri ilə müəyyən edilmiş öhdəliklərin yerinə yetirilməsi üçün zəruri olan məlumatları, o cümlədən bu Rəhbərliyin 8-ci hissəsində müəyyən edilmiş məlumatları bilməli və həmin məlumatları istehlakçılara aydın formada təqdim etməyi bacarmalıdırlar.

21.2. Maliyyə institutu istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan əməkdaşları tərəfindən bu Rəhbərliyin 8-ci hissəsində nəzərdə tutulmuş məlumatların əldə edilməsi, öyrənilməsi və yenilənməsi məqsədilə onlara təlimlərin keçirilməsini və həmin əməkdaşların ümumi peşəkarlıq səviyyəsinin yüksəldilməsinə yönəlmiş digər tədbirlərin görülməsini təmin edir.

21.3. Bu Rəhbərliyin 21.2-ci bəndində nəzərdə tutulmuş təlimlər maliyyə institutunun tədrisin təşkili qaydalarına uyğun olaraq həyata keçirilir və həmin qaydalarda aşağıdakılar əks etdirilir:

21.3.1. istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan vəzifələrin müəyyənedilmə meyarları;

21.3.2. istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan əməkdaşların tədrisinin həyata keçirilməsi qaydası;

21.3.3. istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan əməkdaşların müvafiq təlim və öyrənmə tədbirlərinin keçirilmə tezliyinə dair tələblər;

21.3.4. istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan əməkdaşların vəzifələrinin icra edilməsi keyfiyyətinin qiymətləndirilməsinə imkan verən kvalifikasiyasının yoxlanılması qaydası;

21.3.5. istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan əməkdaşların təlim nəticələrinin qeydə alınması qaydası və üsulu.

21.4. Maliyyə institutu əməkdaşını bu Rəhbərliyin 21.2-ci bəndində nəzərdə tutulmuş təlimlərdən keçdikdən sonra istehlakçılarla birbaşa əlaqədə olan işə cəlb edə bilər.

22. Müştəri məmnuniyyəti sorğularının keçirilməsi

22.1. Kredit təşkilatları, sığortaçılar, investisiya şirkətləri, ödəniş təşkilatları və elektron pul təşkilatları istehlakçıya xidmət mərkəzlərində və telefon vasitəsi ilə xidmət göstərdikdən sonra xidmət keyfiyyətinin səviyyəsinin ölçülməsi üçün qiymətləndirmə aparır.

22.2. Qiymətləndirmə xidmət mərkəzləri, SMS, elektron poçt, mobil tətbiq və ya digər rəqəmsal kanallar vasitəsilə aparılır. Qiymətləndirmə 5 ballıq şkala əsasında (1 bal – ən aşağı, 5 bal – ən yüksək səviyyə olmaqla) aparılır.

22.3. Qiymətləndirmə sorğusu xidmət göstərildikdən sonra 24 saat ərzində istehlakçıya təqdim edilir və sorğuda “Sizə göstərilmiş xidmət keyfiyyətinin 5 ballıq şkala əsasında qiymətləndirilməsi xahiş olunur (1 – çox pis, 2 – pis, 3 – kafi, 4 – yaxşı, 5 – əla)” ifadəsi əks olunur.

22.4. Qiymətləndirmə nəticələri qeydiyyatda alınır və azı 5 (beş) il müddətində saxlanılır.

5-ci Fəsil. Biznes davranışı

23. İstehlakçılarla əlaqə

23.1. İstehlakçıya telefon zəngi etdikdə maliyyə institutunun əməkdaşı və təmsilçi aşağıdakıları ardıcıl olaraq təmin edir:

23.1.1. özünün adını və soyadını, vəzifəsini, habelə təmsil etdiyi maliyyə institutunun adını bildirir;

23.1.2. razılıq verildiyi təqdirdə telefon zənginin qeydə alınanacağını və azı 3 (üç) il ərzində saxlanılacağını bildirir;

23.1.3. olduqda telefon zənginin edilməsini yönəldən maliyyə institutunun adını bildirir;

23.1.4. telefon zənginin davam etməsini istəyib-istəmədiyini müəyyənləşdirir və razılıq olmadıqda əlaqəni dərhal dayandırır.

23.2. Maliyyə institutu telefonla əlaqə saxlayarkən maliyyə məhsullarını təqdim etmək istədikdə istehlakçının ayrıca razılığını alır, razılıq verilmədikdə isə əlaqəni dərhal dayandırır.

23.3. Razılıq alınmalı hallar üzrə müştərinin susması razılığın verildiyini əks etdirmir.

23.4. Maliyyə institutu istehlakçı tərəfindən edilən zənglərdə məhsulların təqdim edilmə vaxtlarına uyğun olaraq operatorla əlaqəyə girmək imkanını təmin edir.

23.5. Danışıqların qeydə alınması və saxlanması üçün istehlakçının razılığı əldə edilməklə istehlakçı ilə aparılan bütün telefon danışıqları qeydə alınır və azı 3 (üç) il müddətində saxlanılır.

24. Əməliyyatların təhlükəsizliyinin təmin edilməsi

24.1. Maliyyə institutu əməliyyatların icrası zamanı mövcud qanunvericiliyə uyğunluğu təmin etməli, müştəri məlumatlarının qorunması və ödəniş əməliyyatlarının təhlükəsizliyi üzrə qanunvericiliyin tələblərinə riayət etməlidir.

24.2. Əməliyyatlarının təhlükəsizliyinin təmin edilməsi məqsədilə maliyyə institutu əməliyyatlar zamanı effektiv təhlükəsizlik tədbirlərindən (müştəri məlumatlarının qorunması, müştəri əməliyyatlarının təsdiqi üçün şəxsin dürüst müəyyənləşdirilməsi tədbirləri və s.) istifadə edir və müştərilərə təhlükəsiz xidmət göstərmək üçün təhlükəsizlik tədbirlərinin daimi əsasda tələblərə uyğunluğunu təmin edir.

24.3. Maliyyə institutları məlumat və əməliyyatların təhlükəsizliyini təmin etmək üçün aşağıdakıları həyata keçirir:

24.3.1. istehlakçılar virtual dələduzluq və digər təhlükələr barədə müntəzəm olaraq məlumatlandırılır və təhlükəsizlik tədbirləri barədə istehlakçılar üçün maarifləndirmə işləri həyata keçirilir;

24.3.2. maliyyə əməliyyatları müntəzəm olaraq izlənilir, qeyri-adi və şübhəli fəaliyyətlərə qarşı dərhal tədbirlər görülür;

24.3.3. məlumatların və əməliyyatların təhlükəsizliyini təmin etmək məqsədilə müntəzəm olaraq monitorinqlər aparılır və yenilənmələr olduqda istehlakçılara zəruri məlumatlar təqdim edilir.

25. Bildirişlərin alınmasından imtina

25.1. Maliyyə institutu istehlakçıya reklam, təbliğat və təşviqat, habelə məhsul və xidmət təklifi üzrə bildirişlərin alınmasından asanlıqla imtina etmək imkanını təmin edir.

25.2. Maliyyə institutu istehlakçıya ünvanlanan bildirişlərdə bu Rəhbərliyin 25.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş imkan barədə məlumat verir və ya hər hansı digər effektiv formada istehlakçının diqqətini cəlb edilməsini təmin edir.

26. Çəşdirici elementlər

26.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsullarını təqdim edərkən çəşdirici elementlərin istifadəsinə yol vermir.

26.2. Siyahısı yalnız sadalananlarla məhdudlaşdırmamaqla aşağıdakılar çəşdirici elementlər hesab olunur:

26.2.1. maliyyə məhsulu üzrə ödənişlərin, xərc və tətbiq edilə bilən cərimələrin, gecikdirilmə faizlərinin gizlədilməsi və ya aydın şəkildə təqdim edilməməsi;

26.2.2. istehlakçının cəlb edilməsindən sonra ona daha əlverişsiz şərtlərlə təqdim edilməsi ilə nəticələnən maliyyə məhsulunun əlverişli şərtlərlə reklamı, təbliğatı və təşviqatı;

26.2.3. istehlakçının aydın şəkildə verilmiş razılığı olmadan maliyyə məhsulunun alınması və ya şəxsi kabinetin açılması prosesinə əlavə məhsulların, habelə razılıq xanaların və ödənişlər üçün bank hesablarının (kartların) avtomatik daxil edilməsi və (və ya) seçilməsi;

26.2.4. maliyyə məhsulları üçün sınaq müddətlərin təklif edildiyi hallarda istehlakçıya ləğvetmə imkanı barədə aydın və əlçatan formada məlumat verilmədən məhsulun avtomatik yenilənməsi və ya onun ləğv edilməsi prosesinin olmaması və ya əhəmiyyətli dərəcədə mürəkkəb olması;

26.2.5. istehlakçıların natamam və yanlış müqayisəsinə səbəb olan maliyyə məhsulunun faydaları (üstünlükləri), şərtləri və xərcləri barədə məlumatların yanlış təsəvvür yaradan formada ifadə edilməsi;

26.2.6. istehlakçının daxil olduğu öhdəliklərin tam başa düşməsinin çətinləşdirilməsinə səbəb olan maliyyə məhsulunun əhəmiyyətli şərtlərinin (məsələn, faiz, gecikdirmə faizləri, xərc və tətbiq edilə bilən cərimələrin) gizlədilməsi və ya mürəkkəb hüquqi dildə yazılması;

26.2.7. istehlakçılar tərəfindən maliyyə məhsulu şərtlərinin nəzərdən keçirilməsi və təhlil edilməsi üçün az vaxt vermək məqsədilə manipulyasiyaların edilməsi, davamlı bildirşlərin göndərilməsi və taymerlərin (gerisayım) istifadə edilməsi;

26.2.8. istehlakçıların maliyyə məhsullarına asanlıqla abunə olmasını və ya əldə edilməsini təmin edən, lakin onlardan imtina (ləğv) etmək üçün mürəkkəb sistem və ya əngəlləri yaradan prosesin (məs. müqavilənin məsafədən bağlanması, lakin yalnız filialda xitam verilməsi) formalaşdırılması.

27.İstehlakçıların maarifləndirilməsi

27.1. Kredit təşkilatları, sığortaçılar, investisiya şirkətləri, ödəniş təşkilatları və elektron pul təşkilatları istehlakçıların məlumatlılığının artırılması, onların məruz qaldığı risklərinin azaldılması və məlumatlı maliyyə qərarların qəbul etməsinə dəstək olması, habelə maliyyə istehlakçıların rifahını yaxşılaşdırmaq istiqamətində müsbət addımlar atması üçün zəruri bilik və bacarıqların formalaşdırılması məqsədilə davamlı xarakter daşıyan maarifləndirmə proqramları həyata keçirir.

27.2. Bu Rəhbərliyin 27.1-ci bəndində müəyyən edilmiş maliyyə institutları mümkün olduqda maarifləndirmə proqramlarını ictimaiyyətə təqdim etməmişdən öncə proqramların məzmunu və təqdimedilmə üsullarının hədəf müştəri seqmentinə və proqramın məqsədlərinə uyğunluğunu təmin etmək məqsədli ilə testlər keçirir.

27.3. Maarifləndirmə proqramlarının təsir dairəsi və əhatə səviyyəsi nəzərə alınmaqla onların illik qiymətləndirilməsi aparılır və qiymətləndirmənin nəticələrinə uyğun olaraq zəruri hallarda proqramlar təkmilləşdirilir.

27.4. Maarifləndirmə proqramlarının intensivliyi müştəri sayından və təqdim edilən maliyyə məhsulunun xüsusiyyətlərindən və mürəkkəbliyindən asılı olaraq müəyyən edilir.

27.5. Maarifləndirmə proqramlarında reklam və marketinq xarakterli məlumatlar əks olunmur, məlumatlar obyektiv formada təqdim edilir və istehlakçıların müvafiq risklər barədə məlumatlı olması təmin edilir.

27.6. Maarifləndirmə proqramları təlimlər, rəsmi internet səhifəsi, mobil tətbiqlər, sosial şəbəkələr (mövcud olduqda), media və s. vasitəsilə həyata keçirilir.

27.7. Maliyyə institutları öz müştərilərinin maarifləndirmə məlumatlarına çıxışını təmin etməklə maarifləndirmə proqramlarını digər maliyyə institutları və assosiasiyaları ilə birgə həyata keçirə bilər.

28. Reklam

28.1. Maliyyə institutunun reklam fəaliyyəti “Reklam haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun tələblərinə cavab verməlidir.

28.2. İnvestisiya fondlarının reklam fəaliyyəti, həmçinin “İnvestisiya fondları haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 33-cü maddəsinin tələblərinə cavab verməlidir.

28.3. Maliyyə institutu reklam və satış materiallarına dair aşağıdakıları təmin edir:

28.3.1. reklam olunan maliyyə məhsulu ilə bağlı əhəmiyyətli məlumatların aydın şəkildə təqdim edilməsini və reklamın məzmunu, formatı və dizaynı ilə heç bir şəkildə gizlədilməməsini və pərdələnməməsini;

28.3.2. reklamda istifadə olunan məlumatların oxunaqlı olması üçün kifayət ölçüdə olmasını və istehlakçını çaşdırmamasını;

28.3.3. kredit müqavilələrində güzəşt müddəti və ya müddətə bağlı olan güzəştli faizlər tətbiq olunduqda reklam və satış materialında qeyd olunan müddət və həmin müddətdən sonra tətbiq olunan faizlərin göstərilməsini;

28.3.4. reklamda və satış materiallarında istifadə olunan akronimlərin izahının verilməsini.

28.4. Maliyyə institutu maliyyə məhsulunun yalnız tamamilə ödənişsiz (əvəzsiz) olduğu halda, reklam və satış materiallarında onu ödənişsiz məhsul kimi təsvir edə bilər.

28.5. Maliyyə institutunun bütün reklam və satış materiallarında onun fəaliyyətinə Mərkəzi Bank tərəfindən nəzarət edildiyi qeyd olunur.

6-cı Fəsil. Xidmət alanların şikayətlərinin daxili həlli

29. Şikayətlərə baxılmasına dair daxili qaydalar

29.1. Maliyyə institutu xidmət alanların şikayətlərinə baxılmasına dair daxili qaydalar qəbul edir. Qaydalar maliyyə institutunun Direktorlar Şurası (Müşahidə Şurası) tərəfindən təsdiq edilir və maliyyə institutunun bütün aidiyyəti əməkdaşlarının məlumatlandırılması təmin edilir. Bu qaydalar xidmət alan yönümlü tərtib edilir və şikayətin maliyyə institutu daxilində sürətli baxılmasını təmin edir.

29.2. Qaydalar hazırlanarkən vətəndaşların müraciətləri haqqında qanunvericiliyin tələbləri nəzərə alınmalıdır.

29.3. Qaydalarda azı aşağıdakılarla bağlı prosedurlar əhatə olunur:

29.3.1. şikayətlərin qəbul edilməsi, qeydiyyatının aparılması və şikayətlərin izlənməsi ilə bağlı xüsusi qeydiyyat nömrəsinin verilməsi;

29.3.2. xüsusi qeydiyyat nömrəsi vasitəsilə şikayətlərin statusunun izlənməsi imkanının təmin edilməsi;

29.3.3. şikayətlərin araşdırılması və şikayətlərə baxılmasının koordinasiyası;

29.3.4. şikayətlər üzrə qərarın qəbul edilməsi və cavablandırılması;

29.3.5. şikayətlərin araşdırılmasının nəticəsinə əsasən xidmət alana dəymiş maddi zərərin ödənilməsi;

29.3.6. şikayətlərə dair hesabatlılıq sistemi, hesabatlılıqla bağlı səlahiyyət və vəzifə bölgüsü;

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

30. Şikayətlərə baxılması işinin təşkili

30.1. Xidmət alanların şikayətlərinin qəbulu üçün maksimal çıxış imkanları yaradılır, müraciət vasitələri məhdudlaşdırılmır. 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, rəsmi sosial media hesablarında qeyd etməklə və (və ya) mövcud olduqda digər formada) formalarda qəbul edilə bilər.

30.2. Maliyyə institutu həssas istehlakçıların şikayətlərinin qəbulu üçün onların ehtiyaclarına uyğun gələn müraciət vasitələrini tətbiq edir.

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

30.3.1. məlumat, hesabdan çıxarış, reklam və ya yaddaş vərəqələrində “Suallarınız və ya şikayətləriniz olduğu halda (telefon nömrəsi göstərilir) zəng edin, elektron poçt ünvanına (elektron poçt ünvanı göstərilir) göndərin və ya müraciət (poçt ünvanı göstərilir) edin” formatında məlumatların açıqlanması (bu zaman şikayətlərə baxılması funksiyasının əlaqə məlumatları göstərilir);

30.3.2. “Çağrı Mərkəzləri” (və ya qaynar xətt) vasitəsilə şikayətlərə baxılması funksiyasının əlaqə məlumatlarının avtomatlaşdırılmış formada bildirilməsi və ya birbaşa zəng imkanının yaradılması;

30.3.3. xidmət alanlarla bağlanmış müqavilələrdə şikayətlərə baxılması funksiyasının əlaqə məlumatlarının qeyd olunması.

30.4. Maliyyə institutu azı aşağıdakı məlumatların öz rəsmi internet səhifəsində, mobil tətbiqlərində, xidmət terminallarında və maliyyə məhsulunun təqdim edildiyi ofislərdə açıqlanmasını təmin edir:

30.4.1. şikayət etmək üçün mümkün müraciət üsulları;

30.4.2. xidmət alan tərəfindən maliyyə institutuna şikayətin verilməsi qaydası;

30.4.3. şikayətlərin cavablandırılması müddətləri;

30.4.4. şikayətlərlə bağlı maliyyə institutunun qərarları ilə razılaşmadıqda növbəti mərhələlər barədə məlumatlar, o cümlədən Mərkəzi Bankın əlaqə məlumatları (Əlavə 5).

30.5. Xidmət alanlara məlumatlar bu Rəhbərliyin 13-cü hissəsinə uyğun olaraq açıqlanır.

30.6. Şikayətlərə baxılması funksiyasının əlaqə məlumatları və həmin məlumatlarda dəyişikliklər bu Rəhbərliyin 8.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş məlumatların açıqlanması mənbələrində əks olunur. Əlaqə məlumatlarına şikayətlərə baxılması funksiyasının və ya məsul şəxsin telefon nömrəsi, elektron poçt ünvanı və digər əlaqə məlumatları aiddir.

31. Şikayətlərə baxılması funksiyasının fəaliyyəti

31.1. Hər bir maliyyə institutu şikayət edən xidmət alanlarla münasibətlərin tənzimlənməsi, onların hüquqlarının qorunması və şikayətlərə baxılması prosesinin idarə edilməsi məqsədilə müstəqil şikayətlərə baxılması funksiyasını formalaşdırır.

31.2. Şikayətlərə baxılması funksiyası maliyyə institutunun əməliyyatlarının həcminə və xidmət alanların sayına uyğun olaraq yaradılan struktur bölmə və ya təyin olunan məsul şəxs tərəfindən icra edilir. Şikayətlərə baxılması funksiyasının fəaliyyətinə nəzarət icra orqanının üzvü (təkbəşinə icra orqanının rəhbəri) tərəfindən həyata keçirilir.

31.3. İcra orqanı şikayətlərə baxılması funksiyasının fəaliyyətinin effektiv şəkildə həyata keçirilməsi üçün şikayətlərə baxılması funksiyasına müvafiq şərait yaradır, zəruri insan və digər resurslarla (IT sistemləri, zəruri informasiya mənbələrinə çıxış və s.) təmin edir, habelə şikayətlərə baxılması funksiyası ilə digər aidiyyəti struktur bölmələr arasında operativ məlumat mübadiləsinin aparılmasını təmin edir.

31.4. Şikayətlərə baxılması funksiyasını icra edən struktur bölmənin əməkdaşları və ya məsul şəxs öz vəzifə və səlahiyyətlərini yerinə yetirmək üçün müvafiq sahə üzrə bilik və təcrübəyə malik olur və bank tərəfindən onlar üçün mütəmadi təlim və seminarlar təşkil edilir. Maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması üçün şikayətlərə baxılması funksiyasının rəhbərinin və ya məsul şəxsin biznes əməliyyatlarından kənar olması və şikayətlərin araşdırılması üçün kifayət qədər səlahiyyətə malik olması təmin edilir.

31.5. Maliyyə institutu şikayətlərə baxılması funksiyasının fəaliyyətinin azı ildə bir dəfə daxili audit xidməti tərəfindən yoxlanılmasını, yoxlamanın nəticələri barədə hesabatın Müşahidə Şurası və Audit Komitəsinə (olduqda), surətinin icra orqanına təqdim edilməsini təmin edir.

31.6. Şikayətlərə baxılması funksiyası azı aşağıdakı vəzifələri yerinə yetirir:

31.6.1. xidmət alanlardan daxil olan şikayətlərə baxır və müvafiq qaydada cavablandırır;

31.6.2. xidmət alanların məlumatlandırılması məqsədilə şikayətlərə baxılma prosesini, o cümlədən xidmət alanların hüquq və öhdəliklərini əhatə edən sənədləri hazırlayır və əlçatanlığını təmin edir;

31.6.3. şikayətlərin xarakterindən asılı olaraq xidmət alanlarla şifahi danışqlar aparır və görüşlər təşkil edir, məsləhət və izahlar verir;

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

31.6.5. xidmət alanlarla əlaqədə olan əməkdaşlara şikayətlərin toplanması və şikayətlərə baxılması funksiyasına ötürülməsi, xidmət alanlarla davranış və digər mövzularda təlimlərin keçirilməsini təmin edir;

31.6.6. xidmət alanlardan daxil olan şikayətlərin reyestrini aparır və reyestrə olan məlumatları daxil olma dövrünə və xarakterinə (cavablandırılmış, hazırda baxılan və ya baxılmamış saxlanılmış şikayətlərin sayı və onların məhsul və xidmətlər, habelə şikayətin spesifik məzmunu və s. üzrə bölgüsü) uyğun icmallaşdırır;

31.6.7. xidmət alanların şikayətlərinin əsas səbəblərinə dair statistikanın aparılmasını və ümumiləşdirilməsini təmin edir;

31.6.8. öz fəaliyyətinin nəticələri barədə hesabatları azı rübdə bir dəfə, əhəmiyyətli pozuntular baş verdiyi halda isə növbədən kənar əsasda maliyyə institutunun Müşahidə Şurasına və icra orqanına təqdim edir;

31.6.9. xidmət alanların hüquqlarının, qanuni mənafelərinin və xidmət alanlarla münasibətlərdə etik davranış qaydalarının pozulması hallarının aradan qaldırılması istiqamətində icra orqanına, habelə Müşahidə Şurasına müvafiq təkliflər hazırlayır;

31.6.10. xidmət alanların şikayətləri ilə əlaqədar Mərkəzi Bankın sorğularının araşdırılması və cavablandırılması işini təşkil edir və rüblük əsasda, növbəti ayın sonundan gec olmayaraq Mərkəzi Banka hesabatlar təqdim edir;

31.6.11. xidmət alanların maliyyə savadlılığı istiqamətində maliyyə institutu tərəfindən həyata keçirilən tədbirlərdə iştirak edir.

32. Şikayətlərə baxılması

32.1. Maliyyə institutu şikayətlərə müvafiq olaraq “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” və “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunları ilə müəyyən edilmiş müddətlərdən gec olmayaraq baxır və cavablandırır. Maliyyə institutuna daxil olan şikayətlər növbəti iş günündən gec olmayaraq şikayətlərə baxılması funksiyasına icraya yönəldilir.

32.2. Maliyyə institutunun hərəkət və ya hərəkətsizliyindən şikayət edilən vəzifəli şəxsləri (korrupsiya və ya korrupsiyaya şərait yaradan hallarda həmçinin onların birbaşa rəhbərləri) şikayətlərin baxılmasında iştirak etmirlər. Şikayətdə maliyyə institutunda korrupsiya və ya korrupsiyaya şərait yaradan hallarla bağlı məlumatlar olduqda dərhal bu barədə icra orqanına məlumat verilir və maliyyə institutunun daxili nəzarət sistemi vasitəsilə müvafiq araşdırmalar aparılaraq qanunvericiliyə müvafiq tədbirlər görülür.

32.3. Xidmət alanların şikayətləri ilə bağlı Mərkəzi Bankın sorğularına maliyyə institutu tərəfindən ən gec 7 (yeddi) iş günü ərzində araşdırılaraq Mərkəzi Banka və ya Mərkəzi Bankın sorğusunda göstərildiyi halda, bu Rəhbərliyin 32.1-ci bəndinə uyğun olaraq, xidmət alana cavab verilir.

32.4. Maliyyə institutu tərəfindən xidmət alana dəymiş maddi zərərin ödənilməsi məqsədilə təklif etdiyi kompensasiya məbləği, onun verilməsi müddəti, kompensasiyanın hesablanması metodologiyası və xidmət alan tərəfindən kompensasiya ödənişinin qəbul və ya imtina edilməsi üçün atılacaq addımlar dəqiq və aydın şəkildə davamlı daşıyıcıda xidmət alana bildirilir. Kompensasiya ödənişinin qəbulu və ya imtinası ilə bağlı xidmət alan tərəfindən qərarın qəbul edilməsi üçün maliyyə institutu tərəfindən müəyyən edilən müddət 10 (on) iş günündən az olmamalıdır.

32.5. Maliyyə institutu tərəfindən şikayətin təmin olunmasından və ya xidmət alan tərəfindən tələb olunan kompensasiya məbləğinin ödənilməsindən imtina edildikdə və ya tələb olunandan az kompensasiya təklif edildikdə bunun səbəbləri, habelə xidmət alanın şikayətinə baxılması üçün sonrakı müraciət imkanları, o cümlədən müvafiq hallarda bank ombudsmanına, Mərkəzi Banka, məhkəməyə və ya digər qurumlara müraciət etmə qaydası barədə xidmət alan məlumatlandırılır.

33. Şikayətlərin qeydiyyatı və xidmət alanlar tərəfindən izlənilməsinin təmin edilməsi

33.1. Daxil olmuş bütün şikayətlər qeydiyyata alınır və qeydə alınmış hər bir şikayətə xüsusi qeydiyyat nömrəsi verilir. Maliyyə institutu şikayəti təqdim edən şəxsə şikayətin baxılmağa qəbul olunmasını təsdiq edən sənədi (şikayətin xidmət alanda qalan nüsxəsində müvafiq qeyd aparılmaqla, arayış təqdim edilməklə və s.) və ya SMS bildirişi verir.

33.2. Maliyyə institutu tərəfindən qeydə alınmış şikayətlərin bu Rəhbərliyə 4 nömrəli Əlavədə müəyyən edilmiş formaya uyğun reyestri aparılır.

33.3. Maliyyə institutu şikayətlərin əsasları və xarakterinin müəyyən edilməsi, effektiv təsnifləşdirilməsi və tənzimlənməsi məqsədilə reyestrdə zəruri məlumatları əks etdirir. Qeydə alınmış şikayətlər, habelə onlarla bağlı sənəd və yazışmalar qanunvericilikdə və Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarında fərqli müddət müəyyən edilmədiyi halda, reyestrdə azı 5 (beş) il müddətində saxlanılır.

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

33.5. Maliyyə institutu tarixlər göstərilməklə şikayətlərə baxılma prosesinin statusu (azı “şikayət qeydə alındı”, “şikayətə baxılır”, “şikayət cavablandırıldı”) üzrə xidmət alanı davamlı daşıyıcıda məlumatlandırır.

34. Hesabatlılıq

34.1. Qeydə alınmış şikayətlər şikayətlərə baxılması funksiyası tərəfindən təhlil edilir, şikayətlərin səbəbləri araşdırılır, nəticələri barədə hesabatlar hazırlanır.

34.2. Hesabat ən azı aşağıdakı məlumatları əhatə edir:

34.2.1. xidmət alan barədə məlumatları;

34.2.2. şikayətlərin sayını və səbəblərini;

34.2.3. şikayətlərin maliyyə məhsulu üzrə bölgüsünü;

34.2.4. cavablandırılmış, baxılmaqda olan və ya baxılmadan saxlanılmış şikayətlərin sayını;

34.2.5. kompensasiya ödənilmiş şikayətlərin sayını və kompensasiya məbləğlərini;

34.2.6. bu Rəhbərliyin 34.2.1-34.2.5-ci yarımbəndləri üzrə məlumatların ötən dövrlərlə (aylıq, rüblük və illik əsasda) müqayisəli təhlilini;

34.2.7. çatışmazlıqların aradan qaldırılması istiqamətində görülməli tədbirləri (tədbirlər maliyyə məhsulunun təqdim edilmə prosesini, məhsulların növlərini, xidmət alanlarla kommunikasiya vasitələrini, reklam məlumatlarını və bu kimi proses, məhsul və məlumatların dəyişdirilməsi və digər məsələləri əhatə edir).

34.3. 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. Hesabat rüb başa çatdıqdan sonra 20 (iyirmi) gün müddətində Mərkəzi Banka təqdim olunur.

Mərkəzi Bankın sədri

Taleh Kazimov

Bank məhsulları və ödəniş xidmətləri

1. Kredit məhsulları üzrə məlumatların açıqlanması

1.1. Maliyyə institutu kredit məhsullarının təqdim edildiyi bütün yerlərdə, rəsmi internet sahifəsində, mobil tətbiqlərində və digər elektron platformalarda bu Rəhbərliyin 8.1.3-cü, 8.1.4-cü və 8.1.6-cı yarımbəndlərində nəzərdə tutulmuş məlumatlarla yanaşı karta bağlı maliyyə məhsulu üzrə aşağıdakı məlumatları xüsusi olaraq vurğulayır və açıqlanan məlumatlarla müqayisədə əhəmiyyətli dərəcədə oxunan və görünən edir:

1.1.1. malların alınması və ya xidmətlərin göstərilməsi ilə əlaqədar təqdim edilən kartlarda kredit xəttinin olması (faiz göstərilməklə);

1.1.2. tətbiq olunduqda güzəşt müddətinin bitməsi və ya hissə-hissə ödənişlərin gecikdirilməsi halında borcun üzərinə faizlərin hesablanması;

1.1.3. tətbiq olunduqda yarana biləcək öhdəliklərin digər hesablardan tutulması;

1.1.4. tətbiq olunduqda vəsaitlərin əlavə ödəniş tələb edilmədən yalnız kartın debit funksiyasının istifadəsi zamanı mümkün olması;

1.1.5. ödəniş zamanı borcların silinmə ardıcılığı;

1.1.6. istehlakçının kartla bağlı məxfi məlumatlarının qorunması öhdəliyi;

1.1.7. kartın istifadəsi ilə bağlı risklər, habelə kartın istifadə qaydasının pozulması və təhlükəsizlik tələblərinə riayət edilmədiyi halda məsuliyyət bölgüsü;

1.2. İstehlakçılara təqdim edilən kredit və kart məhsulları üzrə reklam və satış materiallarında, rəsmi internet sahifəsində, mobil tətbiqlərdə, elektron portallarda, müqavilələrdə və açıqlanması tələb olunan bütün məlumatlarda faizlərin hansı müddətlə (məsələn, aylıq) əlaqələndirilməsindən asılı olmayaraq hər bir halda illik faiz dərəcəsi və faktiki illik faiz dərəcəsi qeyd edilir və faizlərə dair məlumat eyni ölçüdə və görünüşdə verilir.

1.3. Bu Rəhbərliyin 12-ci hissəsinə uyğun olaraq, maliyyə institutu istehlakçının maraqlandığı karta bağlı maliyyə məhsulları üzrə bu Əlavənin 1.1-ci bəndində müəyyən edilmiş məlumatları aydın şəkildə izah edir.

2. Hesabdan çıxarış

2.1. Maliyyə institutu istehlakçıya məxsus bütün hesablardan, o cümlədən kreditin verildiyi hesab üzrə ayrılıqda istehlakçının tələbi ilə ona çıxarış verir.

2.2. Maliyyə institutu hesabdan çıxarışı və istehlakçıya əvvəllər təqdim edilmiş hesabdan çıxarışın kağız və ya digər davamlı daşıyıcıda olan surətini istehlakçının sorğusu daxil olduğu gündən əqlabatan müddət ərzində, lakin 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq ona təqdim edir.

2.3. Maliyyə institutu ödəniş hesabı istisna olmaqla hesabdan çıxarışda azı aşağıdakı məlumatları açıqlayır:

2.3.1. istehlakçının adı, soyadı və atasının adı;

2.3.2. maliyyə institutunun adı, VÖEN-i və ünvanı;

2.3.3. hesabdan çıxarışın aid olduğu dövr;

2.3.4. əvvəlki çıxarışın tarixi və həmin tarixə olan balans;

2.3.5. çıxarış tarixinə olan cari balans;

2.3.6. əvvəlki çıxarışda qeyd edilən hər hansı məlumata edilmiş düzəlişlər;

2.3.7. hesab üzrə əməliyyatın maliyyə institutu ilə dəqiqləşdirilməsi və ya şikayətin verilməsi qaydası;

2.3.8. Mərkəzi Banka və mübahisələrin həlli ilə məşğul olan qurumlara müraciətlərin edilməsi üsulları və ünvanı.

2.4. Maliyyə institutu əmanət hesabı üzrə bu Əlavənin 2.3-cü bəndində müəyyən edilmiş məlumatlarla yanaşı, hesabdan çıxarışda həmçinin aşağıdakı məlumatları açıqlayır:

2.4.1. hesab üzrə hər bir əməliyyatın məbləği, tarixi və mahiyyəti, eləcə də tətbiq olunan hər hansı əməliyyat haqqı, ödəniş və ya məzənnə;

2.4.2. cari illik faiz dərəcəsi və hesabat dövrü ərzində bununla bağlı edilmiş hər hansı dəyişikliklər barədə məlumat;

2.4.3. hesabda olan vəsait üzrə hesablanmış faizlər və onların hesablandığı tarix;

2.4.4. əmanətin sığorta təminatı altında olub-olmaması.

2.5. Maliyyə institutu kreditin verildiyi hesab üzrə çıxarışda bu Əlavənin 2.3-cü bəndində müəyyən edilmiş məlumatlarla yanaşı həmçinin, ödəniş qrafikində həyata keçirilməli olan ödənişlər, belə ödənişlərin müddətləri, ödənişlərin strukturu, o cümlədən illik faiz dərəcəsi üzrə hesablanmış faizlər və tətbiq olunan digər əlavə xərclər açıqlanır.

2.6. Maliyyə institutu ödəniş hesabı üzrə hesabdan çıxarışda “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 17-ci maddəsində nəzərdə tutulmuş məlumatları açıqlayır.

2.7. Maliyyə məhsulu üzrə açıqlanması tələb olunan məlumatlardan daha az əhəmiyyətə malik olan və (və ya) özündə hər hansı maliyyə məhsulunun reklamını və ya təkliflərini (məsələn, kredit xəttinin limitinin artırılmasını) əks etdirməyən digər məlumatlar hesabdan çıxarışda daxil edilə bilər.

2.8. Hesabdan çıxarışda əks olunan məlumatlar onun aid olduğu dövrü əhatə edir.

3. Borcun məbləği və ödənişi barədə məlumat

3.1. Maliyyə institutu istehlakçının müraciəti əsasında istehlak krediti müqaviləsi üzrə öhdəliklərin tam icrası üçün tələb olunan vəsaiti və həmin vəsaiti təşkil edən bütün məbləğləri ayrı-ayrılıqda göstərməklə yazılı formada açıqlayır.

3.2. Açıqlanan məlumata istehlak krediti üzrə borcu ödəmək üçün tələb olunan vəsaitin ödəmə tarixinə görə dəyişə biləcəyi ilə bağlı xəbərdarlıq daxil edilir.

3.3. Maliyyə institutu açıqlanan məlumatları sorğu daxil olduğu tarixdən ən gec 3 (üç) iş günü ərzində təqdim edir.

3.4. Malların alınması və ya xidmətlərin göstərilməsi ilə əlaqədar təqdim edilən karta bağlı məhsullar üzrə ödənişin son tarixindən ən azı 24 saat əvvəl istehlakçının mobil telefon nömrəsinə (mövcud olduqda) SMS vasitəsi ilə bildiriş göndərilir. Bildirişdə ödənişin son tarixi və gecikmə halında hesablanacaq faizlər göstərilir.

4. Kredit məhsullarının istehlakçıya uyğunluğu

4.1. Maliyyə institutu kredit məhsullarının təqdim olunmasından əvvəl əqlabatan dərəcədə istehlakçının ehtiyaclarına, məqsəd və maliyyə imkanlarına uyğunluğunu müəyyən edir.

4.2. Kredit məhsullarının istehlakçıya uyğunluğunu müəyyən etmək üçün maliyyə institutu aşağıdakıları həyata keçirir:

4.2.1. istehlakçının ehtiyaclarını, məqsəd və maliyyə imkanlarını (bundan sonra "istehlakçının vəziyyəti") müəyyənləşdirmək üçün əqlabatan araşdırmaları aparır;

4.2.2. istehlakçının maliyyə vəziyyətini və ödəmə qabiliyyətini təhlil edir;

4.2.3. istehlakçının vəziyyətinə, o cümlədən onun risk profilinə uyğun olan kredit məhsulunu müəyyən edir.

4.3. Maliyyə institutu istehlakçının müraciət etdiyi maliyyə məhsulunun ona uyğun olmadığını aşkar etdikdə istehlakçıya aşağıdakı məlumatları əks etdirən məsləhət verir və ya kreditin verilməsindən imtina edir:

4.3.1. kredit məhsulunun istehlakçının vəziyyətinə uyğun olmadığını əsaslandırılması;

4.3.2. istehlakçıya uyğun olan kredit məhsulu.

4.4. Maliyyə institutu məsləhəti əks etdirən sənədi imzalayır (məsləhətin verilmə tarixi göstərilməklə) və kredit məhsulunu təqdim etməzdən öncə onun surətini davamlı daşıyıcıda istehlakçıya təqdim edir.

4.5. Maliyyə institutu məsləhəti əks etdirən sənədin əvvəlində aşağıdakı məzmununda bildiriş yerləşdirir:

Diqqət: Bu sənəd təklif olunan kredit məhsulunun sizin ehtiyaclarınıza, məqsəd və maliyyə imkanlarınıza uyğun hesab edilməsinin səbəblərini əks etdirən sənəddir.

4.6. Maliyyə institutu bu Əlavənin 4-cü hissəsi üzrə öhdəliklərin yerinə yetirilməsini təmin etmək üçün yazılı siyasət və prosedurlar hazırlayır və tətbiq edir.

4.7. Bu Əlavənin 4-cü hissəsi Mərkəzi Bankın 10 yanvar 2024-cü il tarixli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Ödəniş təşkilatları və elektron pul təşkilatları tərəfindən fəaliyyətin təşkili və həyata keçirilməsi Qaydası"nın 9.1-ci yarımbəndində nəzərdə tutulmuş kreditlərə tətbiq edilmir.

4.8. Kreditlər üzrə müraciətlərin reyestri aparılır və kreditin verilməsindən imtina edildikdə, bank kredit üçün müraciət edən şəxsə onun sorğusu əsasında imtinanın səbəblərini göstərməklə aydın şəkildə yazılı cavab verir.

5. Bankomatlarla bağlı əlçatanlıq

5.1. Maliyyə institutu bankomatların fiziki məhdudiyyətli istehlakçılar üçün əlçatan olmasını təmin edir.

5.2. Bankomatların ekranları və onların yerləşdiyi yerlər fiziki məhdudiyyətli istehlakçılar tərəfindən rahat oxunması üçün işıqlandırılır.

5.3. Maliyyə institutunun baş ofisində, o cümlədən region mərkəzlərində ən azı bir ədəd olmaqla, bankomatların azı 5%-i və onların yerləşdiyi yerlərin aşağıdakı imkanlara malik olması təmin edilir:

5.3.1. klaviatura düymələri telefon standartlarına uyğun şəkildə yerləşdirilir. Bu zaman ölçülər və aralarındakı məsafələr bir-biri ilə təsadüfən qarışıq salınmayacaq şəkildə yerləşdirilir. Düymələrin istifadəsi (onların kliklənməsi) həssas istehlakçılara əlavə fiziki güc zərurəti yaratmayacaq formada nəzərdə tutulur. Klaviaturadakı 5 rəqəminin telefon standartlarına uyğun olaraq, digərlərindən qabarıq şəkildə müəyyən edilməsi;

5.3.2. görmə məhdudiyyətli həssas istehlakçılar üçün qulaqlıq imkanları ilə təchiz olunur, qulaqlıq taxıldığı anda səsli menyu işləməyə başlayır və ekranın sönməsi təmin edilir, qulaqlıq çıxarıldıqda isə avtomatik dayanır;

5.3.3. bankomatın klaviaturasının müvafiq düymələri qabardılmış və toxunulduğunda digər düymələrdən fərqləndirilən şəkildə, habelə Breyl əlifbası ilə təchiz edilir;

5.3.4. icra edilmiş yanlış əməliyyatlar zamanı signal və ya vibrasiya vasitəsilə xəbərdarlıq sistemi ilə təchiz edilir;

5.3.5. səsli menyularda standart olaraq azı balans sorğulama, nağd pul çəkmə, kredit kartı üzrə borcun ödənilməsi və məlumat əldə etməsinin prioritet olması;

5.3.6. əməliyyatlar üzrə çıxarış, qəbz və bu qəbildən olan sənədlərin Breyl əlifbası ilə də tərtib olunması imkanının olması;

5.3.7. əlil arabası ilə bankomata çatmaq və oradan geri qayıtmaq üçün bankomatın önündə adekvat manevr sahəsinin mövcud olması;

5.3.8. bankomatların əlil arabasında olan şəxsin istifadəsi üçün uyğun hündürlükdə olması.

5.4. Fiziki məhdudiyyətli istehlakçılar üçün nəzərdə tutulmuş bankomatların yerləşmə yerləri ilə bağlı maliyyə institutunun internet səhifələri və mobil tətbiqlərində səsli və yazılı ətraflı məlumatlar yerləşdirilir.

6. Maliyyə çətinliyi ilə üzləşən istehlakçılara yardım

6.1. Maliyyə institutu istehlak kredit müqaviləsi üzrə maliyyə çətinliyi ilə üzləşən istehlakçıların erkən aşkar edilməsi üçün proseslər və siyasətlər qəbul edir.

6.2. Maliyyə institutu istehlak kredit müqaviləsi ilə əlaqədar hər hansı məcburi icraat tədbirlərini başlamamışdan əvvəl istehlakçının vəziyyəti nəzərə alınmaqla ona güzəştlərin (istehlak kredit müqaviləsinin müddətinin uzadılması, ödənişlərin təxirə salınması, faiz dərəcəsinə yenidən baxılması və s.) verilməsi imkanlarını dəyərləndirə bilər.

7. İstehlak kreditinin yenidən maliyyələşdirilməsi

7.1. Maliyyə institutu istehlak kreditinin (Mülki Məcəllənin 746.2.8-ci maddəsində nəzərdə tutulmuş hal istisna olmaqla) bir hissəsini və ya hamısını yenidən maliyyələşdirdikdə (restrukturizasiya etdikdə) bu Rəhbərliyin tələbləri yenidən maliyyələşdirmə (restrukturizasiya olunan) müqaviləsinə də tətbiq olunur.

8. Borcun yığılması

8.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsulu ilə bağlı ödənilməli olan vəsaiti tələb edərkən və ya yığarkən istehlakçıya qarşı fiziki zorakılıq, məcburiyyət, güclü təsir, kobud və ya nalayiq ifadələr, təzyiq, hədə-qorxu, ədalətsiz davranış və ya hər hansı oxşar digər davranış tətbiq etməməlidir.

8.2. Maliyyə institutu aşağıdakılara və onlarla məhdudlaşdırılmadan oxşar hallara yol vermir:

8.2.1. borcun xarakteri, məbləği və ya hüquqi statusu barədə istehlakçıya yalan və ya aldadıcı məlumatların verilməsi;

8.2.2. istehlakçıdan ödəniş tələb edən şəxsin statusu barədə yalan və ya aldadıcı məlumatların verilməsi;

8.2.3. ödəniş tələbinin icra edilməməsinin istehlakçı üçün yaradacağı nəticələr barədə yalan və ya aldadıcı məlumatların verilməsi;

8.2.4. bu Əlavənin 8.3-cü bəndi istisna olmaqla, istehlakçının ödənilməmiş borcu olduğunun üçüncü şəxsə açıqlanması və ya belə məlumatın açıqlanması ilə bağlı hədələnməsi.

8.3. Maliyyə institutu borc barədə məlumatı borc yığan üçüncü şəxslərə yalnız həmin şəxslər tərəfindən bu Əlavənin 8-ci hissəsinə və digər tələblərinə maliyyə institutu kimi əməl edəcəyi şərti ilə və istehlakçının razılığı alınmaqla açıqlaya bilər. Maliyyə institutu onun adından borc yığan üçüncü şəxslərin borcun yığılmasından irəli gələn hərəkətlərinə görə məsuliyyət daşıyır.

9. Kreditlə əlaqədar bağlanmış sığorta müqaviləsinin ləğv edilməsi

9.1. Kredit müqaviləsinə vaxtından əvvəl xitam verildikdə maliyyə institutu istehlakçıya kreditlə əlaqədar bağlanmış sığorta müqaviləsinə xitam verilməsi və qalıq sığorta haqqının geri qaytarılması ilə bağlı prosedurları izah edən və davamlı daşıyıcıda əks etdirilən məlumat verir.

9.2. Kredit verən maliyyə institutu vasitəsilə bağlanmış sığorta müqaviləsinin xitam verilməsinə əsaslar yarandıqda maliyyə institutu bu barədə sığortaçıya mümkün ən qısa müddət ərzində davamlı daşıyıcıda məlumat verir.

10. Ödəniş alətinin məhdudlaşdırılması və bloklaşdırılması

10.1. Maliyyə institutu istehlakçı tərəfindən ödəniş alətinin "Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun olaraq

günün 24 (iyirmi dörd) saati müddətində azı telefon vasitəsi ilə dərhal bloklaşdırılması imkanını yaradır.

10.2. Maliyyə institutu ödəniş alətinin telefon (zəng) vasitəsilə sürətli bloklaşdırılması üçün bloklaşdırma menyusuna birbaşa (digər menyulara keçmədən) çıxış imkanını yaradır və bu vasitə ilə bloklaşdırmanın dərhal həyata keçirilməsini təmin edir.

10.3. Hüquqi aktlarda nəzərdə tutulmuş hallar nəzərə alınmaqla maliyyə institutu maliyyə xidməti göstərilən mobil tətbiqlərdə istehlakçılara aşağıdakı əməliyyatlara da qadağanın qoyulması imkanını yaradır:

10.3.1. vəsaitlərin nağdlaşdırılması;

10.3.2. elektron ticarət üzrə nağdsız hesablaşmalar (o cümlədən vəsaitlərin digər bank hesablarına köçürülməsi);

10.3.3. nağdsız hesablaşmalar.

10.4. Bu Əlavənin 10.3.1-10.3.3-cü bəndlərində nəzərdə tutulmuş qadağanın tətbiqi və aradan qaldırılması azı gücləndirilmiş müştəri autentifikasiyası vasitəsi ilə həyata keçirilir. Maliyyə institutu qadağanın tətbiqi və aradan qaldırılması üçün əlavə müştəri autentifikasiyası vasitəsi tətbiq edə bilər.

10.5. Bu Əlavənin 10.3-cü bəndində nəzərdə tutulmuş qadağadan istifadə edildiyi halda qadağa dərhal tətbiq edilir.

10.6. Gücləndirilmiş müştəri autentifikasiyası dedikdə autentifikasiya məlumatlarının məxfiliyini qorumaq üçün hazırlanmış və yalnız müştərinin və ya müştəri olmaq istəyən fiziki şəxsin "bildiyi" (şifrə, pin, suallar toplusu və s.), "sahib olduğu" (mobil telefon tətbiqi, OTP, TOTP, elektron imza, token və s.) və ya ona "məxsus olan" (üz tanınması, səs tanınması, barmaq izi və s.) müstəqil elementlərin iki və ya daha çoxunun istifadəsinə əsaslanan autentifikasiya (şəxsin dürüst müəyyənləşdirilməsi) başa düşülür. Elementlərin müstəqilliyi dedikdə bir elementin ələ keçirilməsi halının digər elementin təhlükəsizliyinə xələl gətirməməsi nəzərdə tutulur.

11. Kredit məhsulları üzrə reklam

11.1. İstehlak kreditinin hər hansı xərci ilə bağlı məlumat verildikdə kreditin ümumi xərcinə daxil olan istənilən xərclər, o cümlədən faktiki illik faiz dərəcəsi reklam və satış materiallarının əsas hissəsində yerləşdirilir və faiz dərəcələri ilə eyni ölçüdə və görünüşdə olur.

11.2. İpoteka krediti üzrə reklam və satış materiallarının əsas hissəsində aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: İpoteka krediti üzrə borc qaytarılmadıqda girov qoyulmuş ev (əmlak) itirilə bilər.

11.3. İstehlakçıya təqdim edilən kreditinin reklam və satış materiallarında aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: Kreditin qaytarılmaması və ya gecikdirilməsi kredit tarixçəsinə mənfi təsir edərək növbəti kreditlərin alınmasını çətinləşdirə bilər.

11.4. Vaxtından əvvəl icrası zamanı kompensasiya məbləğinin ödənilməsinə tələb edən kreditin reklam və satış materiallarında aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: Krediti vaxtından əvvəl qaytardığınız halda, sizdən əlavə haqq tələb oluna bilər.

12. Əmanət məhsulları üzrə reklam

12.1. Əmanət məhsullarının reklam və satış materiallarının əsas hissəsində aşağıdakılar təmin olunur:

12.1.1. faiz dərəcələrinin sabit və ya dəyişkən olduğu qeyd olunur;

12.1.2. reklam olunan faiz dərəcəsi illik faiz dərəcəsi ilə bir yerdə verilir və bu məlumatlar eyni ölçüdə və görünüşdə olur;

12.1.3. reklam olunan faiz dərəcəsinə hüququn əldə olunması üzrə minimal müddət və (və ya) minimal məbləğ (tətbiq olunduqda) qeyd olunur;

12.1.4. tətbiq olunan vergilər qeyd olunur.

12.2. Əmanət məhsulları üzrə faiz dərəcələri reklam və satış materiallarında dəqiq ifadə edilməli və aldadıcı olmamalıdır.

12.3. Vaxtından əvvəl tələb edildikdə faizləri dəyişən əmanət məhsullarının reklam və satış materiallarında aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: Əmanəti vaxtından əvvəl tələb etdiyiniz halda, faiz dərəcəsi dəyişə və ya faizlər ödənilməyə bilər.

Sığorta məhsulları

1. Sığorta məhsulları üzrə məlumatların açıqlanması

1.1. Maliyyə institutu maliyyə məhsullarının təqdim edildiyi bütün yerlərdə, rəsmi internet sahifəsində, mobil tətbiqlərində və digər elektron platformalarda bu Rəhbərliyin 8.1-ci bəndində nəzərdə tutulmuş məlumatlarla yanaşı aşağıdakı məlumatları da açıqlayır:

1.1.1. sığorta hadisəsi barədə məlumatın verilməsi və sığorta tələbinin irəli sürülməsi qaydası, müddəti və əlaqə vasitəsi;

1.1.2. tətbiq olunduqda azadolma məbləği və gözləmə müddətləri, habelə onların növləri, tətbiq edildiyi hallar, məbləğlər (məbləğ aralığı) və digər şərtlər;

1.1.3. sığorta tələblərinin tənzimlənməsi qaydası, proseduru və zərərlərin qiymətləndirilməsi müddətləri;

1.1.4. sığorta tələbinin tənzimlənməsi prosesinin hər bir mərhələsi ilə bağlı istehlakçının məlumatlandırılması qaydası;

1.1.5. sığorta ödənişinin verilməsindən imtina olunduğu halda istehlakçıların hüquqları.

1.2. Maliyyə institutu sığorta müqaviləsi bağlanarkən istehlakçının tələbi ilə sığortaçının kənar auditor tərəfindən təsdiqlənmiş maliyyə vəziyyəti haqqında hesabatı və fəaliyyətinin illik yekunlarına dair maliyyə nəticələrini ona təqdim edir.

2. Sığorta müqavilələri üzrə məlumatların verilməsi

2.1. “Kredit müqavilələri üzrə borcalanın həyatının ölüm halından və əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından sığortası Qaydası”nda nəzərdə tutulmuş hal istisna olmaqla maliyyə institutu sığorta müqaviləsindən imtina etmək, yaxud müqaviləni məzmunu dəyişdirilmiş şəkildə bağlamaq qərarına təsir göstərə bilən hallar barədə məlumatları istehlakçıdan davamlı daşıyıcıda tələb edir.

2.2. Maliyyə institutu Mülki Məcəllənin 911.2-ci maddəsinə uyğun olaraq məlumatların verilməməsinin hüquqi nəticələri barədə istehlakçıya izah verir.

2.3. Tətbiq olunduqda maliyyə institutu əmlak sığortası müqaviləsi bağlamamışdan əvvəl istehlakçıya zərər dəymiş əmlakın təmir və ya bərpasına maliyyə institutunun müəyyən etdiyi şəxslərin cəlb etmək hüququnun mövcud olduğu izah olunur.

3. Sığorta müqaviləsinin yekun versiyası

3.1. Sığorta müqaviləsinin və sığorta şəhadətnaməsinin yekun redaksiyasına müvafiq olaraq Mülki Məcəllənin 900-cu və 902-ci maddələrində nəzərdə tutulmuş məlumatlar daxil edilir.

3.2. Sığorta müqaviləsində (tətbiq olunduqda şəhadətnamədə) istisna olunan risklər və sığorta ödənişindən imtina əsasları müstəqil bölmələrdə ardıcıl yerləşdirilir və bu bölmələrdə olan məlumatlar tünd şriftlə müqavilənin (şəhadətnamənin) mətnindən fərqləndirilir.

3.3. İstisna olunan risklərin və sığorta ödənişindən imtina əsaslarının digər bölmələrdə yerləşdirilməsinə yol verilmir.

4. Hesabdan çıxarış

4.1. Maliyyə institutu yığım məqsədli həyat sığortası üzrə ayrılıqda istehlakçının tələbi ilə ona hesabdan çıxarış verir.

4.2. Maliyyə institutu hesabdan çıxarışı və istehlakçıya əvvəllər təqdim edilmiş hesabdan çıxarışın kağız və ya digər davamlı daşıyıcıda olan surətini istehlakçının sorğusu daxil olduğu gündən ağlabatan müddət ərzində, lakin 3 (üç) iş günündən gec olmayaraq ona təqdim edir.

4.3. Maliyyə institutu hesabdan çıxarışda aşağıdakı məlumatları açıqlayır:

4.3.1. istehlakçının soyadı, adı və atasının adı;

4.3.2. maliyyə institutunun adı, VÖEN-i və ünvanı;

4.3.3. hesabdan çıxarışın aid olduğu dövr;

4.3.4. əvvəlki çıxarışın tarixi və həmin tarixə olan balans;

4.3.5. çıxarış tarixinə olan cari balans;

- 4.3.6. hesab üzrə hər bir əməliyyatın məbləği, tarixi və mahiyyəti, eləcə də tətbiq olunan hər hansı xidmət haqqı, ödəniş və ya məzənnə;
- 4.3.7. vəsaitlər fərqli valyutada olduqda onların məbləği;
- 4.3.8. əvvəlki çıxarışda qeyd edilən hər hansı məlumatla edilən düzəlişlər;
- 4.3.9. cari illik faiz dərəcəsi və hesabat dövrü ərzində bununla bağlı edilmiş hər hansı dəyişikliklər barədə məlumat;
- 4.3.10. hesabda olan vəsait üzrə hesablanmış faizlər və onların hesablandığı tarix;
- 4.3.11. hesab üzrə əməliyyatın maliyyə institutu ilə dəqiqləşdirilməsi və ya şikayətin verilməsi qaydası;
- 4.3.12. Mərkəzi Banka və mübahisələrin həlli ilə məşğul olan qurumlara müraciətlərin edilməsi üsulları və ünvanı.
- 4.4. Hesabdan çıxarışa maliyyə məhsulu üzrə açıqlanması tələb olunan məlumatlardan daha az əhəmiyyətə malik olan və (və ya) özündə hər hansı maliyyə məhsulunun reklamını və ya təkliflərini əks etdirməyən digər məlumatlar da daxil edilə bilər.
- 4.5. Hesabdan çıxarışda əks olunan məlumatlar onun aid olduğu dövrü əhatə edir.

5. Sığorta tələblərinin tənzimlənməsi

5.1. Sığortaçı sığorta tələblərinin effektiv, ədalətli və sürətli tənzimlənməsi üçün tələbin tənzimlənməsi üzrə bütün mərhələlərini ardıcılıqla özündə əhatə edən daxili qayda və prosedurlara malik olur. Sığorta tələbinin tənzimlənməsinin hər bir mərhələsi üzrə məsul olan struktur bölmə və mərhələnin ehtimal olunan maksimum bitmə müddətləri daxil prosedur və qaydalarda əks olunur.

5.2. Sığorta hadisəsi baş verdikdə sığortaçı tərəfindən aşağıdakılar təmin edilir:

5.2.1. sığorta tələblərini qanunvericilikdə müəyyən edilmiş müddətdə və obyektiv şəkildə araşdırmaq;

5.2.2. sığorta tələblərinin irəli sürülməsi üçün istehlakçıya izah və məsləhətlər, habelə sığorta tələblərinin gedişatı barədə məlumat vermək;

5.2.3. istehlakçını sığorta tələbini irəli sürməkdən yayındırmamaq;

5.2.4. sığorta tələbini qiymətləndirərkən yalnız sığorta ödənişinin verilməsi barədə qərar qəbul etmək üçün qanunvericilikdə və sığorta qaydalarında nəzərdə tutulmuş məlumatları tələb etmək və məlumat tələb edərkən istehlakçıya məlumatın tələb olunma səbəbləri barədə izah vermək;

5.2.5. zərərin qiymətləndirilməsi hallarında tərəflər arasında razılıq əldə edilmədikdə zərərin miqdarının qiymətləndirilməsi və müstəqil ekspertin cəlb edilməsi qaydası barədə məlumat vermək;

5.2.6. sığorta ödənişinin qanunvericiliyə uyğun olaraq, mümkün ən qısa müddət ərzində həyata keçirmək;

5.2.7. sığorta ödənişindən imtina edildikə aşağıdakı məlumatlar daxil olmaqla istehlakçıya əsaslandırılmış bildiriş vermək:

5.2.7.1. sığorta tələbinin sığortaçı tərəfindən qəbul edilməyən hissələri;

5.2.7.2. imtina haqqında qərarın səbəbləri;

5.2.7.3. sığortaçının qərar verilirərkən istifadə etdiyi məlumatların, o cümlədən üçüncü şəxslərin təqdim etdiyi sənəd və məlumatların istehlakçı tərəfindən əldə etmək hüququ barədə məlumat;

5.2.7.4. bu Rəhbərliyin 5 nömrəli Əlavəsində göstərilən məlumatları.

5.3. Sığorta hadisəsi hesab edilə bilən hadisə barədə məlumat aldıqda, habelə hadisə yerinə gəldikdə sığortaçı dərhal sığortalıya (müvafiq hallarda sığorta olunana və faydalanan şəxsə) aşağıdakı məlumatları şifahi və davamlı daşıyıcıda təqdim edir:

5.3.1. hadisənin sığorta hadisəsi hesab edilməsi, zərərin qiymətləndirilməsi və sığorta ödənişinin alınması üçün qanunvericilikdə və sığorta müqaviləsində nəzərdə tutulmuş hərəkətlər və təqdim edilməli olan sənədlər;

5.3.2. qanunvericilikdə və sığorta müqaviləsində nəzərdə tutulan sığorta ödənişinin verilməsi forması və tətbiq olunduğu halda, həmin formanın dəyişdirilməsi qaydası;

5.3.3. tərəflərin hüquq və vəzifələri.

5.4. Sığorta ödənişi barədə qərar qəbul edildikdən sonra sığortaçı sığorta ödənişinin hesablanması barədə aşağıdakıları əks etdirən və davamlı daşıyıcıda olan məlumatları mümkün ən qısa müddət ərzində istehlakçıya təqdim edir:

- 5.4.1. şəxsi sığorta üzrə sığorta ödənişinin məbləğini;
- 5.4.2. əmlak sığortası üzrə müvafiq hallarda sığorta ödənişinin məbləğini, sığorta ödənişi qismində istehlakçıya verilən əmlakın və ya görülməli təmir işlərinin siyahısı və məbləğini (təmir müəssisəsi göstərilməklə);
- 5.4.3. tibbi sığorta üzrə müraciət olunmuş tibb müəssisəsinin və ya aptek təşkilatının adı, müraciət etmə tarixi, istifadə olunmuş xidmət və alınmış dərman vasitələrini, həmin müəssisə və təşkilat tərəfindən sığortaçıya irəli sürülmüş məbləğ və sığorta müqaviləsi üzrə sığorta məbləğinin qalığını;
- 5.4.4. sığorta ödənişinin hesablanması qaydasını;
- 5.4.5. sığorta ödənişi hesablanarkən istinad olunan qanunvericilik norması və sığorta müqaviləsinin şərtlərini;
- 5.4.6. sığorta ödənişi hesablanarkən köhnəmə əmsalı tətbiq edildikdə onun hesablanması qaydası.
- 5.5. Sığorta müqaviləsi üzrə sığortalı olmayan istehlakçıya (faydalanan şəxsə) sığorta ödənişi verilərkən sığortaçı sığortalıya davamlı daşıyıcıda sığorta ödənişinin məbləği və ödənişin həyata keçirilməsi forması barədə məlumat verir. Tətbiq olunduqda sığorta ödənişinin sığortalının növbəti sığorta müqavilələrinə təsiri barədə də məlumat verilir.
- 5.6. Avtonəqliyyat vasitəsi sahiblərinin mülki məsuliyyətinin icbari sığortası üzrə hadisə yerinə çıxan sığortaçının əməkdaşının üzərində "İcbari sığortalar haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununun 58.2-ci maddəsində nəzərdə tutulmuş protokolun forması olur və hadisə iştirakçılarına təqdim edilir. Sığortaçının əməkdaşı qeyd olunan protokolun doldurulması qaydası barədə məlumat verir və doldurulmasında yardımçı olur. Protokol tərtib edildiyi halda, sığorta hadisəsi hesab edilə bilən halın baş verməsi faktını təsdiqləyən səlahiyyətli orqan tərəfindən verilən yol-nəqliyyat hadisəsi haqqında arayışın tələb olunmadığı barədə tərəflərə məlumat verilir.

İnvestisiya xidmətləri

1. İnvestisiya risklərinin açıqlanması

1.1. İnvestisiya xidmətləri göstərən maliyyə institutları təqdim edilməsi qanunvericiliklə müəyyən edilmiş məlumatlarla yanaşı, xidmət alanlara investisiya xidmətlərinin göstərilməsindən əvvəl aşağıdakı məlumatları açıqlayır:

1.1.1. təklif etdiyi investisiya xidməti və qiymətli kağızlar və törəmə maliyyə alətləri ilə əməliyyatlarla bağlı risklər və onların nəticələri;

1.1.2. təklif etdiyi investisiya strategiyalarının və ticarət sistemlərinin (platformalarının) riskləri və nəticələri;

1.1.3. marja ticarəti xidməti təklif etdiyi halda "Marja ticarəti üzrə risk məlumatlandırma sənədi" də daxil olmaqla açılmış və bağlanmış mövqelərə dair yarana biləcək risklər.

2. İnvestisiya xidməti göstərən maliyyə institutlarının əlavə öhdəlikləri

2.1. İnvestisiya xidmətləri göstərən maliyyə institutları qanunla nəzərdə tutulmuş hallarda xidmət alanlarla müqavilə bağlanmazdan əvvəl xidmət alanların maliyyə vəziyyəti və investisiya məqsədləri barədə məlumat, habelə investisiya təcrübəsi və riskə münasibətini qiymətləndirmək məqsədilə məlumat toplayır və bu məlumatların müvafiq qaydada saxlanmasını təmin edir.

2.2. Fərdi investorun portfelinin idarə edilməsi və ya investisiya məsləhətinin verilməsi üzrə xidmət göstərən maliyyə institutları xidmət alanların təqdim etdiyi məlumatlar əsasında xidmət alanlara məsləhət görülməli qiymətli kağızların və maliyyə məhsullarının uyğunluğunu təmin edir.

2.3. İnvestisiya xidmətlərinin göstərilməsinə dair müqavilədə xidmət alanlara münasibətdə daha əlverişli şərtlərin nəzərdə tutulduğu hal istisna olmaqla, xidmət alanlar

onların hesabındakı istifadə olunmayan vəsaitlərin ödənilməsini və ya digər investisiya şirkətinə (investisiya xidmətlərinin təklif edən banklara) köçürülməsini tələb etdikdə investisiya xidməti göstərən maliyyə institutları aşağıdakıları təmin edir:

2.3.1. ödəniş və ya köçürmənin ən gec 3 (üç) iş günü ərzində həyata keçirilməsini;

2.3.2. əməliyyat xərclərinin ağılabatan və maliyyə institutu tərəfindən çəkilən faktiki xərclərə uyğun olmasını;

2.3.3. prosedurların aydın və asan başa düşülən olmasını. Bu prosedurlar xidmət alanların hesablarını bağlamaq və ya əməliyyatları tamamlamaq üçün tələb olunan bütün mərhələləri əhatə etməlidir.

2.4. İnvestisiya xidməti göstərən maliyyə institutları xidmət alanların qeydiyyat məlumatlarını daim cari məlumatlara uyğun saxlayır və bu qeydiyyat məlumatlarını tam və asanlıqla əlçatan edir.

2.5. Xidmət alanların qeydiyyatı aşağıdakı məlumatları əhatə edir:

2.5.1. xidmət alanların eyniləşdirilməsi, əlaqə məlumatları və profili üçün tələb olunan bütün sənədlərin davamlı daşıyıcıda olan surətini;

2.5.2. xidmət alanlara təqdim olunan bütün müqavilə bildirişləri və dövrü hesabatları;

2.5.3. xidmət alanlara verilən məsləhət və maliyyə məhsullarına dair bütün məlumatların təfərrüatlarını;

2.5.4. xidmət alanla aparılan bütün yazışmaları;

2.5.5. məsləhət və maliyyə məhsullarının təqdim edilməsi üçün xidmət alan tərəfindən təqdim olunan bütün sənədləri.

2.6. “Qiymətli kağızlar bazarı haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 33-cü maddəsində nəzərdə tutulmuş razılıq (icazə) ayrıca sənəd formasında tərtib edilir. Həmin Qanunun 33.1-ci maddəsində nəzərdə tutulmuş icazədə azı vəsaitlərin verilməsi nəzərdə tutulan şəxslər və istifadə məqsədləri, 33.2-ci maddəsində nəzərdə tutulmuş yazılı razılıqda isə müştəri aktivlərinin hansı öhdəliklərlə yüklənməsi və razılığın qüvvədə olma müddəti aydın və birmənalı şəkildə göstərilir və müştəriyə izah olunur.

3. İnvestisiya xidmətləri üzrə reklam

3.1. İstehlakçının yatırdığı investisiyanın bütünlüklə və ya bir hissəsinin itirilməsi riskini ehtiva edən investisiya xidmətlərinin reklam və satış materiallarında aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: Bazar şəraitindən və investisiya nəticələrindən asılı olaraq investisiya etdiyiniz vəsaiti bütünlüklə və ya bir hissəsini itirə bilərsiniz.

3.2. Dəyəri və ya gəliri sabit olmayan və dəyişən investisiya məhsullarının reklam və satış materiallarında aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: Bazar şəraitindən və investisiya nəticələrindən asılı olaraq investisiyanızın dəyəri həm arta, həm də azala bilər.

3.3. Nominal məbləği və ya dəyəri xarici valyutada ifadə olunan investisiya məhsullarının reklam və satış materiallarında aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: (Maliyyə məhsulunun adı) valyuta məzənnəsinin təsirinə məruz qala bilər.

3.4. İnvestisiya edilmiş vəsaitlərə müəyyən müddətdə sərəncam verilməsinə və ya onların qaytarılmasına məhdudiyyəti nəzərdə tutan investisiya məhsulunun reklam və satış materiallarında aşağıdakı redaksiyada xəbərdarlıq qeyd olunur:

Diqqət: İnvestisiya etdiyiniz halda, vəsaitinizə çıxış imkanınız (tarix və ya müddət) məhdudlaşdırılacaqdır.

3.5. Maliyyə institutu reklam və satış materiallarında investisiya məhsulunun və (və ya) öz fəaliyyətinin əvvəlki göstəriciləri barədə məlumat verdiyi halda həmin məlumatların aşağıdakılara uyğunluğu təmin edilir:

3.5.1. əvvəlki göstəricilər və maliyyə məhsulunun gələcək gəlirliliyi baxımından
çaşdırıcı xarakter daşıyır;

3.5.2. əvvəlki göstəricilər reklam edilən oxşar məhsula əsaslanır;

3.5.3. təşviq edilən investisiya məhsulunun uğurunu şişirdən və ya
uğursuzluğunu gizlədən formada təqdim edilmir;

3.5.4. reklam və satış materiallarında mənbəyi göstərilir;

3.5.5. real nəticələrə əsaslanır;

3.5.6. əvvəlki göstəricilər son dövrləri əhatə edir;

3.5.7. əməliyyat xərcləri, faiz dərəcələri və vergiləri özündə ehtiva edir;

3.5.8. investisiya məsləhəti olmadığı qeyd olunur.

Şikayətlərin reyestrinin aparılması Forması

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

1. Şikayətin qəbulu üzrə ümumi məlumatlar;
2. Müraciət edən şəxs barədə məlumatlar;
3. Maliyyə məhsulu 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 müraciətlərlə (əgər varsa) bağlı əldə edilmiş məlumatlar;
- Həyata keçirilən fəaliyyətlərin izlənməsi;
- İşin bitmə tarixi.

2. Müraciət edən şəxs barədə məlumatlar:

- Müraciət edən şəxsin adı (müraciət edən fiziki şəxs olduqda onun soyadı, adı, atasının adı, müraciət edən hüquqi şəxs olduqda onun adı, təşkilati-hüquqi forması, VÖEN-i);
- 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.*

Məhsullar 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;
- Digər.

3.2. Sığortaçılar üçün nümunə:

İcbari sığorta:

- Avtonəqliyyat vasitəsi sahiblərinin mülki məsuliyyətinin icbari sığortası;
- Daşınmaz əmlakın icbari sığortası;
- Daşınmaz əmlakın istismarı ilə bağlı mülki məsuliyyətin icbari sığortası;
- İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta;
- Digər.

Könüllü sığorta:

- Avtonəqliyyat vasitələrinin könüllü sığortası;
- 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 (yığım) sığortası;
- Digər.

3.3. İnvestisiya şirkətləri üçün nümunə:**İnvestisiya xidmətləri:**

- Qiymətli kağızlar və ya törəmə maliyyə alətləri ilə aparılan əməliyyatlarla bağlı müştəri sifarişlərinin qəbulu və icra edilməsi;
- Fərdi investorların portfelinin idarə edilməsi;

- İnvestisiya 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;
- Digər.

3.4. Ödəniş xidməti təchizatçıları üçün nümunə:

- ödəniş hesabı üzrə pul vəsaitinin nağd formada mədaxili və (və ya) məxarici əməliyyatlarının aparılması;
- kredit köçürməsi, birbaşa debitleşmə, ödəniş kartı və ya digər oxşar ödəniş alətləri ilə ödəniş əməliyyatlarının icrası;
- ödəniş alətlərinin emissiyası və (və ya) ödəniş əməliyyatının ekvayrinqi;
- elektron pulun emissiyası və elektron pul ilə ödəniş əməliyyatlarının icrası;
- digər

4. Şikayətin növü və məzmunu barədə məlumatlar:

4.1. Bank, bank olmayan kredit təşkilatları, kredit ittfaqları üçün:

- 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;
- Fişinq əməliyyatları;
- Borcun düzgün hesablanmaması;
- Akseptsiz tutulma;
- Bank sirri;
- Nağdlaşdırma limiti;
- Digər.

4.2. Sığortaçılar üçün:

- Əmlaka dəymiş zərərin düzgün qiymətləndirilməməsi;
- Sığorta ödənişinin verilməsindən imtina edilməsi;
- Sığorta ödənişinin gec verilməsi;
- Sığorta ödənişinin verilməsində çətinliklər (əlavə sənəd tələb edilməsi və s.);
- Digər.

4.3. Ödəniş sistemləri və xidmətləri üçün:

- Komissiyon muzzd;
- Fişinq;
- Onlayn bankçılıq;
- Təcili pul köçürmələri;
- Qəbul istəyi;
- Digər.

4.4. İnvestisiya şirkətləri üçün:

- Səhm;
- İstiqraz;
- Portfel idarəetməsi;

- 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;
- Şikayət baxılmamış saxlanılmışdır.

“Maliyyə institutlarının bazar davranışlarına dair
Metodoloji Rəhbərliyi”nə Əlavə 5

Hara şikayət etmək olar?

Maliyyə institutuna

- Əgər bizdən şikayətiniz varsa, ilk növbədə bizimlə (xidmət olunduğunuz maliyyə institutu) əlaqə saxlayın.
- Narazılığınızın səbəbi və problemin mahiyyəti haqqında bildirin (yazılı (kağız və ya elektron müraciət) formada müraciət etmək daha məqsədəuyğundur).
- Müraciətinizə müvafiq olaraq “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” və “Ödəniş xidmətləri və ödəniş sistemləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunlarında müəyyən edilmiş müddətlərdə (müddət göstərilməklə) baxılır və cavablandırılır.
- Adınızdan digər şəxsin müraciət etməsini istəyirsinizsə, o zaman bunu rəsmiləşdirməlisiniz. Belə ki, 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, şəxsi qəbul 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 göstərilməklə) 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.

- 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 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 və ya Bank Ombudsmanına verilib-verilməməsindən asılı olmayaraq siz şikayətinizi birbaşa məhkəməyə vermək hüququna maliksiniz.

“Maliyyə institutlarının bazar davranışlarına dair
Metodoloji Rəhbərliyi”nə Əlavə 6

Sığorta müqaviləsi üzrə standart məlumatlandırma forması

1.	Sığortaçının adı	
2.	Sığortaçının ünvanı	
3.	Sığorta növü	Məsələn, əmlak sığortası
4.	Sığorta təminatının müddəti	
5.	Sığorta məbləği	_____ manat/dollar/digər xarici valyuta
6.	Sığorta ödənişinin verilməsi üsulu	
7.	Təminat verilən risklər	
8.	İstisnalar	
9.	Ödənişdən imtina əsasları	
10.	Sığorta haqqı və onun ödənilmə qaydası	Sığorta haqqı: Sığorta haqqı aşağıdakı tarixlərədək ödənilir:
11.	Sığorta haqqının vaxtında ödənilməməsinin nəticəsi	
12.	Risk barədə yanlış məlumat verilməsinin nəticəsi	
13.	İstehlakçının sığorta müqaviləsinə vaxtından əvvəl xitam vermək hüququnun həyata keçirildiyi müddət və şərtlər	
14.	Bu Formada verilən məlumatların qüvvədə olduğu müddət	Məlumatlar __ __ 20__- __ il tarixinədək qüvvədədir.
15.	Bu Formada verilən məlumatların qanuna uyğun olmadığını müəyyən etdikdə və ya onun hüquqları pozulduqda istehlakçının öz hüquqlarının müdafiəsi üçün ata biləcəyi addımlar	Aşağıdakılara müraciət edə bilərsiniz: • sığortaçıya (əlaqə vasitələri göstərilməklə); • Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankına; • mediatora (mediasiya təşkilatına); • məhkəməyə.
16.	Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının qaynar xətti	966 Qaynar xəttə daxil olan zənglər iş günlərində fasiləsiz olaraq saat 09:00-dan 18:00-dək qəbul edilir.
17.	İstehlakçının bu Formanı əldə etməsinin təsdiqi	Ad, soyad: _____ İmza: _____ Tarix: _____