

Azərbaycan Respublikasının
Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin
«28» sentyabr 2020-ci il tarixli
qərarı ilə təsdiq edilmişdir
Protokol № 44

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI MƏRKƏZİ BANKININ
İSTEHLAKÇILARLA İŞ DEPARTAMENTİ HAQQINDA**

Ə S A S N A M Ə

1. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

1.1. Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının İstehlakçılarla iş departamenti (bundan sonra - Departament) Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının (bundan sonra - Mərkəzi Bank) mərkəzi aparatının struktur bölməsidir.

1.2. Departament öz fəaliyyətində Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyasını, "Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında", "Banklar haqqında", "Bank olmayan kredit təşkilatları haqqında", "Sığorta fəaliyyəti haqqında", "Qiymətli kağızlar bazarı haqqında," "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının qanunlarını, Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan digər normativ hüquqi aktlarını, Mərkəzi Bankın normativ xarakterli aktlarını, İdarə Heyətinin qərarlarını, Mərkəzi Bank üzrə əmrləri, sərəncamları və bu Əsasnaməni rəhbər tutur.

1.3. Departament bu Əsasnamə ilə müəyyən olunmuş funksiyaların yerinə yetirilməsi prosesində Mərkəzi Bankın digər struktur bölmələri və qurumları ilə fəaliyyətini əlaqələndirir.

1.4. *Departament maliyyə savadlılığının artırılması sahəsində həyata keçirdiyi tədbirlərin iştirakçlarına verilən sertifikatların təsdiqi üçün müvafiq ştampa malikdir.*

2. DEPARTAMENTİN FƏALİYYƏTİNİN ƏSAS MƏQSƏDİ

Departamentin fəaliyyətinin əsas məqsədi maliyyə xidmətləri sahəsində istehlakçıların və investorların hüquqlarının pozulmasının qarşısının alınması və pozulmuş hüquqların bərpasını təmin etmək, ölkədə maliyyə sahəsi üzrə müasir bilik və bacarıqların formalaşması və yayılmasının səmərəli təşkilini həyata keçirməkdir.

3. DEPARTAMENTİN ƏSAS FUNKSIYALARI

Departamentin əsas funksiyaları aşağıdakılardır:

3.1. istehlakçılardan və investorlardan daxil olan müraciətlərə baxılması, araşdırılması və cavablandırılması;

3.2. istehlakçıların pozulmuş hüquqlarının qorunması məqsədi ilə qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş müvafiq tədbirlərin həyata keçirilməsi;

3.3. qəbulla bağlı departamentə daxil olan yazılı və şifahi müraciətlərlə əlaqədar vətəndaşların qəbulunun həyata keçirilməsi;

3.4. *təkbaşına və ya digər struktur bölmələrlə birlikdə geniş ictimaiyyət üçün mərkəzi bankçılıq, o cümlədən bank nəzarəti, kapital bazarları, sığorta və ödəniş sistemləri sahəsində*

bilgilerin artırılmasına xidmət edən müxtəlif maarifləndirici tədbirlərin keçirilməsi, habelə bu tədbirlərin keçirilməsi üçün lazım olan maarifləndirici materialların, vasitələrin, sənədlərin və digər resursların hazırlanması;

3.5. səlahiyyətinə aid fəaliyyət istiqamətləri üzrə digər dövlətlərin mərkəzi bankları ilə qarşılıqlı əməkdaşlıq əlaqələrinin yaradılması üçün müvafiq tədbirlərin görülməsi, informasiya mübadiləsinin aparılması və fəaliyyətin aidiyyəti qurumlarla koordinasiya edilməsi;

3.5-1. emitentlər tərəfindən (qiymətli kağızları kütləvi təklif edilmiş və tənzimlənən bazarda ticarətə buraxılmış emitentlər istisna olmaqla) qanunvericiliyə uyğun olaraq illik hesabatların və məlumatların təqdim olunmasına nəzarət edilməsi, onların qəbul edilməsi, təhlil edilməsi və müvafiq tədbirlərin görülməsi;

3.6. Departamentin strateji və əməliyyat planları, habelə büdcə layihələrinin hazırlanması və icrasının təmin edilməsi;

3.7. rəhbərliyin tapşırığı ilə Departamentin məqsəd və funksiyalarından irəli gələn digər işlərin yerinə yetirilməsi.

4. DEPARTAMENTİN TƏŞKİLATİ STRUKTURU VƏ İDARƏ OLUNMASI

4.1. Departamentin təşkilati strukturu aşağıdakı şöbələrdən ibarətdir:

4.1.1. Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi;

4.1.2. Maliyyə savadlılığı şöbəsi.

4.2. Departamentin fəaliyyətinə direktor rəhbərlik edir. Departament direktoru Mərkəzi Bankın İdarə Heyəti tərəfindən vəzifəyə təyin edilir və vəzifədən azad olunur. Departament direktoru öz fəaliyyətini Mərkəzi Bankın İdarə Heyəti tərəfindən təsdiq olunmuş vəzifə təlimatına əsasən həyata keçirir.

4.3. Departament direktoru hər hansı səbəbdən işdə olmadıqda, onun səlahiyyətlərini rəhbərliyin müvafiq əmri ilə həvalə edilmiş şöbə rəisi həyata keçirir.

4.4. Departamentin şöbələrinin fəaliyyətinə şöbə rəisləri rəhbərlik edirlər.

4.5. Şöbə rəisləri Mərkəzi Bankın İdarə Heyəti tərəfindən vəzifəyə təyin edilir və vəzifədən azad olunurlar. Şöbə rəisləri öz fəaliyyətini Mərkəzi Bankın İdarə Heyəti tərəfindən təsdiq olunmuş vəzifə təlimatına əsasən həyata keçirirlər.

4.6. Departamentin ştat cədvəlini Mərkəzi Bankın sədri təsdiq edir.

5. DEPARTAMENTİN İŞİNİN TƏŞKİLİ

5.1. Maliyyə xidmətləri istehlakçılarının hüquqlarının müdafiəsi şöbəsi:

5.1.1. istehlakçılar və investordan daxil olan yazılı və şifahi müraciətlərə baxır, müraciətlərlə əlaqəli sorğular göndərir, zəruri olduqda müvafiq nəzarət departamentlərinin rəyini alır və araşdırmanın nəticəsinə uyğun olaraq cavablar hazırlayır;

5.1.2. istehlakçılar və investorların müraciətləri ilə əlaqədar olaraq müəyyən edilmiş hüquq pozuntuları barədə inzibati *xətalər haqqında işlər* üzrə icraata başlanması üçün müvafiq struktur bölməyə müraciət edir;

5.1.2-1. emitentlər (qiymətli kağızları kütləvi təklif edilmiş və tənzimlənən bazarda ticarətə buraxılmış emitentlər istisna olmaqla) tərəfindən tərtib edilən illik hesabatları qəbul və təhlil edir, aşkar olunan nöqsanların və ya buna şərait yarada bilən halların aradan qaldırılması və hesabatların ictimaiyyətə açıqlanmasının dayandırılması haqqında emitentlərə icrası məcburi göstərişlər göndərir, hesabatların və məlumatların təqdim edilməsinə və açıqlanmasına nəzarət edir və qanunvericiliyin pozulması halları müəyyən edildikdə müvafiq məsuliyyət tədbirlərinin görülməsi üçün aidiyyəti struktur bölməyə müraciət edir;

5.1.3. istehlakçıların və investorların pozulmuş hüquqlarının bərpası məqsədi ilə nəzarət subyektlərinə və *emitentlərə* icrası məcburi göstərişlər hazırlayır;

5.1.4. Mərkəzi Banka müraciət edən və müraciəti araşdırılan vətəndaşları vətəndaşların qəbulu cədvəlinə uyğun olaraq Mərkəzi Bankın inzibati binasında və ya videoqəbul formatında qəbul edir;

5.1.5. fəaliyyət istiqamətləri üzrə qanunvericiliyə dəyişikliklərin edilməsi ilə bağlı Mərkəzi Bankın müvafiq struktur bölməsinə təkliflər verir;

5.1.6. istehlakçıların hüquqlarının təmin olunması məqsədi ilə maliyyə xidmətlərinin (məhsullarının) test məqsədli alışıni həyata keçirir;

5.1.7. nəzarət subyektləri ilə istehlakçılar arasında tərtib olunan kredit müqaviləsi, sığorta müqaviləsi və digər sənədlərin qanunvericiliyin tələblərinə uyğun tərtib edilib-edilməməsinin müəyyən edilməsi məqsədi ilə monitorinq aparır;

5.1.8. istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi sahəsində digər orqanlarla əməkdaşlıq edir;

5.1.9. səhmdar cəmiyyətləri və səhmdarlarla “açıq mikrofon” formatında mütəmadi görüşlər həyata keçirir;

5.1.10. Departamentin əməliyyat planı, büdcə layihələrini tərtib edir və fəaliyyət istiqamətləri üzrə icrasını təmin edir;

5.1.11. rəhbərliyin tapşırığı ilə Departamentin məqsəd və funksiyalarına aid digər işləri yerinə yetirir.

5.2. Maliyyə savadlılığı şöbəsi:

5.2.1. cəmiyyətdə maliyyə savadlılığının artırılmasına xidmət edən müxtəlif maarifləndirici vasitələrin, məhsulların və internet resurslarının hazırlanmasını və inkişafını təmin edir;

5.2.2. maliyyə savadlılığı sahəsində strateji sənədlərin hazırlanmasında iştirak edir və bu sahədə müvafiq fəaliyyətini aidiyyəti qurumlarla koordinasiya edir;

~~5.2.3. istehlakçıların hüquqlarının təmin olunması məqsədi ilə maliyyə xidmətlərinin (məhsullarının) test məqsədli alışıni həyata keçirir;~~

5.2.4. maliyyə-bank sistemində insan resurslarının inkişafı məqsədi ilə digər dövlətlərin mərkəzi bankları, xarici və yerli təlim-tədris institutları ilə əməkdaşlıq edərək lazımi informasiya mübadiləsi aparır, qarşılıqlı işgüzar əlaqələr qurur;

5.2.5. Mərkəzi Bankın digər struktur bölmələri ilə birlikdə geniş ictimaiyyət üçün mərkəzi bank və maliyyə bazarları, o cümlədən iqtisadiyyatın digər sahələri üzrə seminar, təlim və mühazirələrin keçirilməsini təşkil edir, *seminar və təlim iştirakçıları üçün sertifikatlar hazırlayır və təltif edir;*

5.2.6. Mərkəzi Bankın məqsədləri və funksiyaları üzrə müvafiq intellektual resursların yaradılmasını təmin edir və inkişaf etdirir;

5.2.7. aidiyyəti intellektual və innovasiya institutlarının fəaliyyəti və alətləri üzrə araşdırmalar aparır, onlarla qarşılıqlı əməkdaşlıq əlaqələrini qurur və tədbirlər həyata keçirir;

5.2.7-1. rəhbərliyin tapşırığı ilə həyata keçirilən xüsusi təhsil layihələrinin icrasını təşkil edir, dövlət qurumları, müxtəlif fondlar, yerli və beynəlxalq təşkilatlarla müştərək layihələr işləyib hazırlayır və həyata keçirir;

5.2.7-2. Departamentə daxil olan müraciətlərə aidiyyəti üzrə baxır, sorğu və məktublara cavablar hazırlayır;

5.2.8. Departamentin əməliyyat planı, büdcə layihələrinin tərtib edilməsində iştirak edir və fəaliyyət istiqamətləri üzrə icrasını təmin edir;

5.2.9. rəhbərliyin tapşırığı ilə Departamentin məqsəd və funksiyalarına aid digər işləri yerinə yetirir.

6. YEKUN MÜDDƏALAR

6.1. Bu Əsasnamə təsdiq edildiyi gündən qüvvəyə minir.

Mərkəzi Bankın sədri

Elman Rüstəmov