

2017-il üçün Bank Ombudsmanı fəaliyyəti haqqında

Hesabat

Bank Ombudsmanı banklarla onların fiziki şəxs müştəriləri arasında yaranan mübahisələrin araşdırılması üzrə Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının nəzdində **müstəqil olaraq** fəaliyyət göstərən orqandır. Bank Ombudsmanın yaradılması haqda qərar Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının (ABA) Ümumi Yığıncağının 03 fevral 2017-ci il tarixli iclasında qəbul edilib. Eyni zamanda, həmin iclasda Bank Ombudsmanın Əsasnaməsi və Reqlamenti təsdiq olunub.

Əsas məqsədimiz banklar və fiziki şəxslər arasında müqavilələrin bağlanması, dəyişdirilməsi, icrası və ya xitam verilməsi ilə bağlı yaranan hüquqi və mülki mübahisələrin məhkəməyə müraciət etmədən aradan qaldırılması, insanların bank sisteminə etimadının gücləndirilməsi və əhalinin maarifləndirilməsidir.

Bu fəaliyyətin təşkili məqsədi ilə Bank Ombudsmanı fəaliyyəti olan digər 51 ölkənin təcrübəsi öyrənilmiş və beynəlxalq təcrübənin fəaliyyətə tətbiqi təşkil edilmişdir. Hazırda ABA-ya üzv olan banklarla onların müştəriləri - fiziki şəxslərlə əlaqədar mübahisələrin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında Bəyannamə 25 bank və 2 bank olmayan kredit təşkilatları tərəfindən imzalanmış və digər banklarla bu istiqamətdə danışıqların aparılmaqdadır.

2017-ci il ərzində Bank Ombudsmanının fəaliyyəti ilə bağlı olaraq 6 beynəlxalq (Dünya Bankı, Almaniya Əmanət Banklarının Beynəlxalq Əməkdaşlıq Fondunun ölkə üzrə nümayəndəliyi, Şərqi Avropa və əksər MDB ölkələrindəki banklar birliklərinin üzvü olduğu Beynəlxalq Banklar Şurası, Qazaxıstan Bank Ombudsmanı, Almaniyanın Berlin şəhərində fəaliyyət göstərən Əmanət Bankları Maliyyə Qrupunun Ombudsmanı, The International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (the INFO Network)) və bir neçə yerli təşkilatlarla ("Azad İstehlakçılar" İctimai Birliyi və s.) əməkdaşlıq əlaqələri yaradılmış və bu istiqamətdə işlər davam etdirilir.

Eyni zamanda, 2017-ci ildə Şərqi Avropa və əksər MDB ölkələrindəki banklar birliklərinin üzvü olduğu Beynəlxalq Banklar Şurasının Bakı şəhərində "Maliyyə Ombudsmanı institunun maliyyə bazarındakı rolu" mövzusunda növbəti görüşü keçirilmişdir. Bu görüşdə 8 ölkədən 17 nümayəndə iştirak etmişdir. Maliyyə Ombudsmanı sahəsində yeni biliklər almaq, təcrübə mübadiləsi aparmaq baxımından bu görüşün əhəmiyyəti yüksək qiymətləndirilir. Həmçinin, Almaniyanın Berlin şəhərində fəaliyyət göstərən Əmanət Bankları Maliyyə Qrupunun Ombudsmanı Michael Haussner xüsusi dəvətlə Bakı şəhərinə gələrək, bank nümayəndələri ilə bir sıra görüşlər keçirilmiş, Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının (ABA), Azərbaycan Respublikası İqtisadi İslahatların Təhlili və Kommunikasiya Mərkəzinin (İİTKM) və Azərbaycan Respublikasının Maliyyə

Bazarlarına Nəzarət Palatasının (MBNP) təşkilatçılığı ilə 23-24 noyabr 2017-ci il tarixlərində “Bank sisteminin yeni inkişaf dövrünə adaptasiyası: İslahatlar, Nəticələr və Perspektivlər” mövzusunda keçirilən “II Bankçılıq Forumu”nda məhz Almaniyada Bank Ombudsmanının fəaliyyəti və təcrübəsi mövzusunda çıxış etmişdir. Bu əlaqələr və digər beynəlxalq təşkilatlarla əməkdaşlıqların yeni ildə də davam etdirilməsi məqsədi qarşıya qoyulmuşdur.

2018-ci il üçün əsas məqsəd Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərini daha da genişləndirərək, Maliyyə Ombudsmanının yaradılması və bu sahəni tənzimləyəcək “Maliyyə Ombudsmanı fəaliyyəti haqqında Qanun” layihəsi hazırlanmış, aidiyyəti ekspertlərlə müzakirələr aparılmaqdadır.

2017-ci ildə Bank Ombudsmanının fəaliyyəti dövründə 165 müraciət daxil olmuşdur. Müraciətlərin statistikasına aşağıdakı cədvəldən tanış olmaq olar:

Müraciət statistikasına: (01.01.2018)

Cəmi: 165 müraciət			
Müraciət üsulu	Sayı	İcra vəziyyəti:	Sayı
Elektron müraciət	10	İcradadır	2
Pöçtla	29	Səlahiyyətlərə aid olmadığı üçün imtina olunub	90
Ofisə gəlməklə	57	Düzgün qaydada müraciət edilmədiyi və yenidən müraciət edilməsi üçün geri qaytarılıb	60
Telefonla	67	Bərşiq sazişi imzalanıb	7
Sosial şəbəkə	2	İcraat dayandırılıb	6

Müraciətlərə əsasən, Devalvasiyadan sonra baş vermiş məzənnə fərqi görə dollarda olan kreditlərin həcmnin artması, Sosial dolanışiq vəziyyətinə görə artan aylıq ödənişlərinin ödəmə imkanın zəifləməsi səbəbindən aylıq ödənişlərə və hesablanmış faizlərə müəyyən güzəştlərin edilməsi, Bank tərəfindən faizlərin düzgün hesablanımmaması iddiası və s. daxildir.