2018-ci 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.

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 yeni bir bankla Bəyannamə imzalanmış, 1 bankın lisenziyası ləğv edildiyi üçün bəyannaməyə xitam verilmişdir.

Bank Ombudsmanı 2018-ci ildə Avropa İttifaqının ölkəmizdə mediasiya üzrə pilot layihəsinin həyata keçirilməsi üçün ekspertlər - Avropa İttifaqının nümayəndəsi cənab Rimantas Simaitis, Azərbaycan Respublikası Vəkillər Kollegiyasının Aparat rəhbəri cənab Fərhad Nəsəfov və Avropa İttifaqınınAzərbaycan üzrə Nümayəndəliyinin Əməkdaşlıq şöbəsinin mütəxəssisi xanım Məryəm Hacı-İsmayılova görüşərək, mediasiya sahəsində Ehtiyacların Qiymətləndirilməsi Hesabatını hazırlamaq üçün fakt araşdırıcı missiya, məlumatlandırmanın artılması üçün seminarların keçirilməsi, əsas iştirakçı tərəflərlə işçi qrup müzakirələri, təlim səfəri və ölkədə mediasiyanın inkişaf etdirilməsi üçün Yol xəritəsinin hazırlanması sahəsində əməkdaşlıq məsələləri müzakirə edilmişdir. Buu layihənin davamı olaraq, “Mediasiya sisteminin Avropa İttifaqının qabaqcıl təcrübələrinə uyğun olaraq müasirləşdirilməsi yolu ilə 2016-cı il İllik Fəaliyyət Proqramının həyata keçirilməsi üçün hazırlıq işlərində Azərbaycan Hökumətinin dəstəklənməsi” layihəsi çərçivəsində Azərbaycanda mediasiya sisteminin yaradılması və təmin edilməsi məqsədi ilə yaradılmış İşçi qrupunu tərkibində Bank Ombudsmanı Katibliyinin nümayəndəsi də iştirak etmiş, “Mediasiya haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun layihəsi hazırlanaraq müvafiq qurumlara təqdim edilmişdir.

Eyni zamanda, Dünya Bankının dəstəyi ilə ölkəmizdə mediasiya üzrə pilot layihəsinin həyata keçirilməsi üçün ekspertlər – İtaliyanını “ADR Center”

şirkətinin rəhbəri Leonardo D`Urso, Mübahisələrin alternativ həlli üzrə müstəqil ekspert – mediator Ruslan Mirzəyev və “Prima” şirkətinin layihə kordinatoru Əminə Kələntərova ilə görüş keçirilib. Bu layihənin həyata keçirilməsində Bank Ombudsmanı Katibliyi ilə əməkdaşlıq məsələləri müzakirə edilmiş və davamlı olaraq, fikir mübadiləsi aparılmışdır.

2018-ci ildə Bank Ombudsmanının fəaliyyəti dövründə 150 müraciət daxil olmuşdur. Müraciətlər üzrə, 17 qərar verilmiş və 6 Barışıq sazişi imzalanmışdır. Daxil olan müraciətlərin əksəriyyəti Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərinə aid olmadığı üçün aidiiyyatı üzrə göndərilmişdir.

Müraciətlərə əsasən, Devalvasiyadan sonra baş vermiş məzənnə fərqinə görə dollarda olan kreditlərin həcminin artması, Sosial dolanışıq vəziyyətinə görə artan aylıq ödənişlərinin ödəmə imkanın zəifləməsi səbəbindən aylıq ödənişlərə və hesablanmış faizlərə müəyyən güzəştlərin edilməsi, Bank tərəfindən faizlərin düzgün hesablanımaması iddiası, pozulmuş hüquqların bərpası, tərəflərin öhdəlikləri düzgün yerinə yetirməməsi və s. daxildir.