2021-ci il üçün Bank Ombudsmanı fəaliyyəti haqqında
HESABAT

Bank Ombudsmanı banklarla onların fiziki şəxs müştəriləri arasında yaranan mübahisələrin araşdırılması üzrə Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının nəzdində artıq 5 ilə yaxındır müstəqil olaraq fəaliyyət göstərən orqandır. 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 24 bank və 1 bank olmayan kredit təşkilatları tərəfindən imzalanmış və digər banklarla bu istiqamətdə danışıqların aparılmaqdadır. 2021-ci il ərzində yeni bir bankla Bəyannamə imzalanmış, bir bank olmayan kredit təşkilat üzvlükdən çıxdığına görə bəyannaməyə xitam verilmişdir.

2021-ci ildə Bank Ombudsmanının fəaliyyəti dövründə 31 müraciət daxil olmuşdur. Müraciətlər üzrə, 8 qərar verilmiş və 5 Barışıq sazişi imzalanmışdır. Daxil olan müraciətlərin əksəriyyəti Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərinə aid olmadığı üçün aidiyyatı üzrə göndərilmişdir.

19 may 2021-ci il tarixində Azərbaycan Milli QHT Forumunun təşəbbüsü ilə MQF İctimai Nəzarət Mərkəzinin “Sahibkarların və vətəndaşların bank xidmətləri ilə bağlı mövcud problemləri” mövzusunda ictimai müzakirə keçirilmişdir. Bank Ombudsmanın Məsul Katibi Elçin Həsənov çıxış edərək, Bank Ombudsmanının fəaliyyəti,görülmüş işlər, gələcək əməkdaşlıqlar haqqında tədbir iştirakçılarını məlumatlandırmışdır.

24 may 2021-ci il tarixində Bank Ombudsmanı İkram Kərimov və Bank Ombudsmanının Məsul Katibi Elçin Həsənov “Azad İstehlakçılar” İctimai Birliyinin (AİİB) sədri Eyyub Hüseynov arasında görüş keçirilmişdir. Görüşdə həmçinin iştirak etmişdir. Görüşdə sahibkarların və vətəndaşların bank xidmətləri ilə bağlı təklifləri haqqında fikir mübadiləsi aparılmış, əməkdaşlıq istiqamətləri müzakirə edilmişdir. E.Hüseynov rəhbərlik etdiyi təşkilata bank müştərilərindən müxtəlif məsələlər üzrə müraciətlərin daxil olduğunu, bu müraciətlərin qarşılıqlı əməkdaşlıq çərçivəsində ABA-nın və Bank Ombusdmanın dəstəyi ilə baxılmasının effektiv ola biləcəyi bildirmişdir. Görüş zamanı, bu istiqamətdə birgə fəaliyyətin

effektiv olacağı vurğulanmışdır. Eyni zamanda, gələcəkdə ABA, AİİB və Bank Ombudsmanı birlikdə istehlakçıların hüquqlarının qorunması və onların maariflənməsi istiqamətində birgə layihələrin keçirilməsi imkanlarının araşdırılması qərara alınmışdır.

23 avqust 2021-ci il tarixində Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyinin Ədliyyə Akademiyası tərəfindən Mediatorların ilkin hazırlığı üzrə təlimini uğurla başa vuraraq müvafiq Sertifikata layiq görülmüş Bank Ombudsmanının Məsul katibi Elçin Həsənov Mediasiya Şurasına üzv qəbul edilmiş və müstəqil mediator kimi fəaliyyətə başlamışdır.

Mediasiya fəaliyyətində Bank Ombudsmanının üzərinə düşən vəzifələr ilə bağlı digər qurumlara işlərin aparılması və Qanuna əsasən müvafiq tədbirlərin görülməsi istiqamətində işlər aparılmışdır. Belə ki, 23 noyabr 2021-ci il tarixində Vəkillər Kollegiyası, Azərbaycan Banklar Assosiasiyası və Mediasiya Şurası bank mübahisələrinin mediasiya perspektivlərinə və mövcud problemlərin müzakirəsinə həsr edilmiş görüş keçirilmişdir. Bank Ombudsmanının məsul katibi, mediator Elçin Həsənov öz çıxışında bankların mediasiya proseslərində qarşılaşdığı problemlərə toxunaraq bu problemlərdən çıxış yolları ilə bağlı davamlı vebinarların, görüşlərin və maarifləndirmə işlərinə geniş ehtiyac olduğunu qeyd etmişdir. Belə ki, banklar və mediatorlar arasında olan məsələlərin çevik həlli məqsədilə Zakir Nuriyev və Nadir Adilovun birgə qərarı əsasında Bank Ombudsmanının məsul katibi, mediator Elçin Həsənov Mediasiya Şurası və Azərbaycan Banklar Assosiasiyası, eyni zamanda bütün banklarla əlaqələndirməni həyata keçirən məsul şəxs təyin edilmişdir.

28 dekabr 2021-ci il tarixində İqtisadiyyat Nazirliyi yanında Antiinhisar və İstehlak Bazarına Nəzarət Dövlət Xidmətinin, Ədliyyə Nazirliyinin Ədliyyə Akademiyasının və Mediasiya Şurasının birgə tərəfdaşlığı ilə mediatorlar üçün təşkil edilən istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsinə dair maarifləndirmə kurslarının ilk mərhələsi başa çatıb və Dövlət Xidmətində Bank Ombudsmanının Məsul katibi, mediator Elçin Həsənova sertifikat təqdim edilmişdir.