Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının
Rəyasət Heyəti iclasının
3 fevral 2017-cı il tarixli,
2 saylı Protokoluna əsasən
TƏSDİQ EDİRƏM

Zakir Nuriyev
Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Prezidenti

BANK OMBUDSMANI HAQQINDA ƏSASNAMƏ

Maddə 1. Ümumi müddəalar

1.1. Bank Ombudsmanı banklarla onların fiziki şəxs müştəriləri arasında yaranan mübahisələrin araşdırılması üzrə Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının nəzdində fəaliyyət göstərən orqandır.

1.2. Bank Ombudsmanı öz fəaliyyətini Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə və Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Nizamnməsinə uyğun olaraq ədalət, qanunun aliliyi, müstəqillik, qərəzsizlik və tərəflərin hüquq bərabərliyi prinsipləri əsasında həyata keçirir. Azərbaycan Banklar Assosiasiyası və onun rəhbər şəxsləri mübahisələrə baxılması ilə bağlı Bank Ombudsmanının fəaliyyətinə müdaxilə edə bilməz.

Maddə 2. Bank Ombudsmanına qarşı tələblər

2.1. Yaşı 30-dan aşağı olmayan, ali hüquq və ya iqtisad təhsilli, bu Əsasnamə ilə müəyyən olunmuş tələblərə cavab verən, yüksək ictimai nüfuza malik olan və Bank Ombudsmanı vəzifəsinin icrasına razılıq vermiş Azərbaycan Respublikasının vətəndaşı Bank Ombudsmanı ola bilər.

2.2. Aşağıdakı şəxslər Bank Ombudsmanı ola bilməz:

- Fəaliyyət qabiliyyəti olmayan və ya qəyyumluq və himayə altında olan;
- Cinayət məsuliyyətinə cəlb edilmiş və ya məhkumluğu olan, vətəndaş qüsursuzluğuna malik olmayan;
- Hər hansı bankın təsisçisi, səhmdarı və ya əməkdaşı, mülki hüquqi müqavilə əsasında banka xidmət göstərən şəxslər;
- Maliyyə institutlarında son 3 (üç) il ərzində işləyən;
- Ümumi yurisdiksiya məhkəməsinin və ya inzibati-iqtisadi məhkəməsinin hakimi, vəkil, notarius, müstəntiq, prokuror və ya digər hüquq mühafizə orqanlarının, eləcə də digər orqanların işçisi qismində peşəkar fəaliyyətinə uyğun olmayan nöqsanlar törədilməsinə görə qanunla müəyyən edilmiş qaydada səlahiyyətlərinə xitam verilmiş;
- Azərbaycan Respublikası ərazisində fəaliyyət göstərən və maliyyə vəziyyətinin pisləşməsi və prudensial tələbləri pozmaqla əlaqədar məcburi ləğv olunmuş, yaxud müflis elan

olunmuş bankda ləğvetmə və ya iflas haqqında qərarın qəbul edildiyi tarixdən əvvəlki bir il ərzində bankın fəaliyyət strategiyasının müəyyən edilməsi və qərarların qəbul edilməsi poseslərində iştirak etmiş inzibatçı;

- Qanunvericiliklə müəyyən vəzifə tutma hüququndan məhrum edilmiş digər şəxslər.

2.3. Bank Ombudsmanı Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Rəyasət Heyəti tərəfindən 5 il müddətinə təyin edilir.

2.4. Eyni şəxs ardıcıl olaraq iki dəfədən artıq Bank Ombudsmanı təyin edilə bilməz.

Maddə 3. Bank Ombudsmanının səlahiyyətləri

3.1. Ərizəçi - bankın müştərisi olan fiziki şəxsin müraciəti əsasında və iddia məbləği maksimum 10000 (on min) ABŞ dollarının müraciətin daxil olduğu gün Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının rəsmi məzənnəsinə uyğun olaraq manat və digər valyuta ekvivalentinə bərabər olan, banklarla əqdlərin bağlanması, dəyişdirilməsi, icrası və ya xitam verilməsi ilə bağlı yaranan, heç bir halda sahibkarlıq fəaliyyətinin həyata keçirilməsi ilə əlaqədar olmayan mülki-hüquq mübahisələrinin həlli Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərinə aid edilmişdir.

3.2. Mübahisənin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında tərəflərin qarşılıqlı razılığı Bank Ombudsmanına hər iki tərəfin və ya onların səlahiyyətli nümayəndələrinin imzaladığı sazişdə, yaxud bankın təqdim etdiyi bəyannamədə (Reqlamentə Əlavə №1) və fiziki şəxsin təqdim etdiyi ərizədə (Reqlamentə Əlavə №2) ifadə olunur.

3.3. Bank Ombudsmanı məhkəmə prosesində olan və ya barəsindən məhkəmənin qüvvəyə minmiş qərarı olan məsələlərə baxa bilməz..

3.4. Bank Ombudsmanı tərəflərin qarşılıqlı razılığa gəlməsinə səy göstərir, bu mümkün olmadıqda isə işin mahiyyəti üzrə baxılması vasitəsilə həllinə çalışır.

3.5. Bank Ombudsmanı mübahisənin müstəqil və qərəzsiz həllini təmin etməlidir. Ombudsman birbaşa və ya dolayısı ilə maraqlı ola biləcəyi mübahisələrə baxmaq hüququna malik deyil.

3.6. Bank Ombudsmanına təqdim olunan mübahisələrə Azərbaycan Banklar Assosiasiyası tərəfindən təsdiq edilmiş, "Bank Ombudsmanının Reqlamenti"-ində nəzərdə tutulmuş qaydada baxılır. Bank Ombudsmanı Azərbaycan Banklar Assosiasiyasına üzv olan, lakin bank olmayan kredit təşkilatlarından olan mübahisələrə bu əsasnamədə və "Bank Ombudsmanının Reqlamenti"-ində nəzərdə tutulmuş qaydalara zidd olmadığı hallarda, baxa bilər.

3.7. Bank Ombudsmanının qərarları könüllülük və vicdan prinsipləri əsasında icra edilir. Ombudsman bir tərəfin mənafeyini ifadə edən qərar qəbul edə bilməz.

Maddə 4. Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərinə vaxtından əvvəl xitam verilməsi

4.1. Bank Ombudsmanı bir ay öncədən Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Rəyasət Heyətinin sədrini yazılı surətdə xəbərdar etməklə öz səlahiyyətlərini könüllü dayandırmaq hüququna malikdir. Bu müddət başa çatdıqdan sonra Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərinə xitam verilir.

4.2. Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərinə həmçinin aşağıdakı hallarda vaxtından əvvəl xitam verilir:

a) məhkəmənin qərarı ilə fəaliyyət qabiliyyəti olmayan və ya qismən fəaliyyət qabiliyyətinə malik olan kimi tanındıqda;

b) məhkəmənin qərarı ilə cinayət törətməkdə təqsirli bilindikdə;

c) məhkəmənin və ya digər səlahiyyətli dövlət orqanının qərarı ilə hüquq və ya maliyyə sahələrində fəaliyyət göstərmək və ya vəzifə tutmaq hüququndan məhrum edildikdə;

d) Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Rəyasət Heyətinin qərarı ilə;

e) xəstəlik və ya digər qarşısıalınmaz maneələr nəticəsində digər qanunvericilik aktları ilə müəyyən edilən müddətdə öz səlahiyyətlərini icra etmək iqtidarında olmadıqda.

Maddə 5. Bank Ombudsmanının katibliyi

5.1. Bank Ombudsmanının katibliyi məsul katib, məsləhətçi-hüquqşunaslar və iqtisadçılar, referentlər və texniki işçilərdən ibarətdir.

5.2. Bank Ombudsmanının məsul katibi Bank Ombudsmanının təqdimatı əsasında Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının İcraçı direktoru tərəfindən təyin edilir. Məsul katib hüquq və ya iqtisad üzrə ali təhsili şəxs olmalıdır.

5.3. Bank Ombudsmanının məsul katibinin vəzifəsi mülki-hüquqi mübahisələrə baxılmasının təmin edilməsindən və "Bank Ombudsmanının Reqlamenti" ilə onun səlahiyyətinə aid edilmiş digər funksiyaların yerinə yetirilməsindən ibarətdir.

5.4. Bank Ombudsmanı ona daxil olan ərizələrin (şikayətlərin) qəbulu və ilkin emalı üçün Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Rəyasət Heyətinin qərarı əsasında Azərbaycan Respublikası ərazisində Bank Ombudsmanı ofislərini yaratmaq hüququna malikdir.

5.5. Məsləhətçi - hüquqşunaslar və iqtisadçılar, referentlər və texniki işçilərlə əmək müqaviləsinin bağlanılması, dəyişdirilməsi və xitam verilməsi Bank Ombudsmanının təqdimatı əsasında Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının İcraçı direktoru tərəfindən həyata keçirilir.

Maddə 6. Kommersiya, bank və qanunla qorunan digər sirlərin qorunması

Bank Ombudsmanı və Bank Ombudsmanının katibliyinin əməkdaşları öz vəzifələrini yerinə yetirən zaman iş prosesində onlara məlum olan kommersiya, bank, xidməti və ya qanunla qorunan digər sirlərə aid edilən məlumatları üçüncü tərəflərə ötürmək hüququna malik deyillər. Belə məlumatların ötürülməsi, yayılması Azərbaycan Respublikasının müvafiq qanunvericiliyi ilə müəyyən edilmiş qaydada həll olunur.

Maddə 7. Bank Ombudsmanının qərarlarının və icmallarının dərc edilməsi

7.1. Bank Ombudsmanının qərarları Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Rəyasət Heyətinin icazəsi ilə icmal hesabatlar şəklində yarım illik və ya rüblük əsasda dərc edilə bilər. Bu zaman kommersiya və bank sirrinə riayət olunması təmin edilir və tərəflərin adı və onların olduğu yer göstərilmir. Tərəflərin maraqlarına uyğun olaraq, Bank Ombudsmanı qərarda öz əksini tapan hər hansı məlumatların dərc edilməsinə qadağa qoyulması ilə bağlı Rəyasət Heyətinə müraciət edə bilər.

7.2. Bank Ombudsmanı "Bankların müştərilərinin - fiziki şəxslərin iştirakı ilə mübahisələrin Bank Ombudsmanına baxılması üçün verilməsi barədə Bəyannamə"ni təqdim etmiş banklara mübahisələrin baxılma təcrübəsinə dair icmallarını təqdim edir.

Maddə 8. Bank Ombudsmanının fəaliyyətinə nəzarət

8.1. Bank Ombudsmanının fəaliyyətinə nəzarəti Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Rəyasət Heyəti həyata keçirir.

8.2. Bank Ombudsmanı hər il öz fəaliyyəti barədə Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Ümumi Yığıncağına hesabat təqdim edir və bu hesabatı dərc edir.

8.3. Rəyasət Heyəti Bank Ombudsmanına və onun katibliyinə onların fəaliyyətinin təşkili məsələləri, lakin baxılan ərizələrlə (şikayətlərlə) və qəbul olunan qərarlarla əlaqədar olmayan məsələlər üzrə, o cümlədən, banklar və vətəndaşlardan daxil olmuş müraciətlər əsasında tövsiyələr verə bilər. Həmin tövsiyyələr məcburi xarakter daşımır.

8.4. Rəyasət Heyətinin qərarı ilə maliyyə bazarında bu Əsasnamənin 2.1. bəndində göstərilən tələblərə cavab verən mütəxəssislər sırasından və müvafiq dövlət orqanlarının nümayəndələrindən ibarət Bank Ombudsmanının İctimai Müşahidə Şurası formalaşdırıla bilər.

Maddə 9. Bank Ombudsmanının yanında Ekspert Şurası

Mövcud qanunvericiliyin tətbiqi məsələlərinin ekspert müzakirəsi məqsədilə Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Rəyasət Heyətinin qərarı ilə Bank Ombudsmanının yanında məşvərətçi orqanı kimi Ekspert Şurası yaradıla bilər. Şuranın tərkibinə "bankların müştərilərinin - fiziki şəxslərin iştirakı ilə mübahisələrin Bank Ombudsmanının baxılması üçün verilməsi barədə Bəyannamə"ni təqdim etmiş hər bankdan ən azı bir nümayəndə daxil edilir. Bank Ombudsmanının yanında Ekspert Şurası Bank Ombudsmanının təqdimatı ilə Rəyasət Heyəti tərəfindən təsdiq edilən Əsasnamə əsasında fəaliyyət göstərir.

Maddə 10. Bank Ombudsmanının fəaliyyətinin təmin edilməsi və yerləşdiyi ünvan

10.1. Bank Ombudsmanının fəaliyyətinin maliyyə təminatı üç il ərzində Azərbaycan Banklar Assosiasiyası tərəfindən həyata keçirilir. Bu məsələyə qeyd olunan müddət bitənədək yenidən baxıla bilər.

10.2. Bank Ombudsmanının yerləşdiyi ünvan – ______________.

10.3. Bank Ombudsmanı konkret mübahisənin şəraitindən asılı olaraq, mübahisənin baxılması yerini müəyyənləşdirmək hüququna malikdir.