

**İstehlakçıların şikayət etmələri mərhələlərinə dair
n ü m u n ə**

Necə şikayət etmək olar?

Mərhələ 1:

“Rabitəbank” ASC-yə müraciətin edilməsi

- Əgər bir şikayətiniz varsa, ilk növbədə müştərisi olduğunuz “Rabitəbank” ASC ilə əlaqə saxlayın.
- Narazılığınızın səbəbi və problemin mahiyyəti haqqında bildirin (yazılı formada müraciət etməyiniz məqsədəuyğundur, çünki nə söylədiyinizlə bağlı müvafiq qeydlər aparılır).
- Şikayətiniz qəbil edəcək və 15 iş günü müddətində baxılacaqdır.
- Müraciətiniz üzrə əlavə materialların əldə edilməsi, sorğunun göndərilməsi və s. hərəkətlərin həyata keçirilməsi zərurəti yaranarsa, Bank Sizə bu barədə məlumat verəcək və əsaslandırmaqla müraciətinizə baxılma müddətini ən gec 30 iş günü müddətinə qədər uzada bilər.
- Ola bilsin ki, Sizə adınızdan şikayət vermək təklif edilsin. Bu zaman nəzərdə saxlayın ki, Banka, Mərkəzi Banka və ya məhkəməyə müraciət etmək, Sizin özünüzdən bilavasitə edə biləcəyiniz sadə prosesdir. Bununla bağlı Sizə hər hansı əlaqə məlumatı lazım olsa adı çəkilən qurumlardan soruşaraq bunu əldə edə bilərsiniz.
- Adınızdan digər şəxsin müraciət etməsini istəyirsinizsə, o zaman bunu müvafiq qaydalara uyğun olaraq rəsmiləşdirməyə çalışın, çünki müraciət edəcəyiniz qurum(lar)a mütləq qaydada həmin şəxsin nümayəndəliyini təsdiq edən sənədlər təqdim edilməlidir.

Mərhələ 2:

Müraciətin Mərkəzi Banka edilməsi

- Şikayətin nəticələri ilə razılaşmadığınız təqdirdə Mərkəzi Banka müraciət edə bilərsiniz. Mərkəzi Bank bankların fəaliyyətinə nəzarət edir. Bankın qanuna zidd hərəkətləri və ya hərəkətsizliyi müəyyən olunduqda Mərkəzi Bank səlahiyyətləri çərçivəsində məsələyə müdaxilə edir. Mərkəzi Banka ediləcək müraciətin standart forması təsdiq edilmişdir. Həmin formanı Mərkəzi Bankın inzibati binasına yaxınlaşmaqla bilavasitə və ya onun rəsmi internet səhifəsinə daxil olmaqla əldə edə bilərsiniz.

- Şikayətinizlə bağlı hər hansı hüquq pozuntusu aşkar edilmədikdə və şikayətinizdə qeyd edilən məsələlərin həll edilməsi Mərkəzi Bankın səlahiyyətləri çərçivəsindən kənar olduqda, şikayətiniz Mərkəzi Bank tərəfindən aidiyyəti üzrə göndərilə bilər.
- Mərkəzi Bank tərəfindən şikayətinizə baxılarkən hər hansı hüquq pozuntusu aşkar edildiyi halda, Mərkəzi Bank tərəfindən banka müvafiq məsələ ilə bağlı sorğu göndərilərək araşdırma aparılır və şikayətiniz təmin olunmasa və ya şikayətinizlə əlaqədar sizə müvafiq izahatın verilməsi ilə bağlı tədbirlər görülür.
- Mərkəzi Bank tərəfindən şikayətinizə cavab verilməsi “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun müddət ərzində həyata keçirilir.

Mərhələ 3:

İşin məhkəməyə təqdim edilməsi

- Mərkəzi Bank və ya müştərisi olduğunuz Bankın cavabları sizi qane etməsə, aidiyyəti üzrə məhkəməyə müraciət edə bilərsiniz. Bundan əlavə, Sizin birbaşa olaraq da məhkəməyə müraciət etmək hüququnuz var.
- Məhkəməyə müraciət etmək üçün müvafiq sənədlər tələb olunur. Həmin sənədlərlə bağlı aidiyyəti məhkəmədən məlumat ala və ya sənədlərin toplanılması və məhkəmədə sizə ixtisaslı hüquqi yardımın göstərilməsi məqsədilə hüquqşünaslara müraciət edə bilərsiniz.