

İstehlakçıların müraciət etmə mərhələlərinə dair Məlumat

Necə müraciət etmək olar?

Addım 1:

“AFB Bank” ASC-yə müraciət edin.

- Əgər bir şikayətiniz varsa, ilk növbədə “AFB Bank” ASC ilə (bundan sonra Bank) əlaqə saxlayın.
- Narazılığınızın səbəbi və problemin mahiyyəti haqqında bildirin.
- Bank tərəfindən şikayətlər mümkün olduğu qədər qısa müddətdə, 15 (on beş) iş günündən gec olmayaraq cavablandırılır. Şikayət əlavə araşdırma tələb etdiyi halda, onun cavablandırılması 30 (otuz) iş gününədək uzadıla bilər. Bu zaman, istehlakçıya araşdırmanın gecikmə səbəbləri, atılacaq növbəti addımlar və cavabın hazır olacağı son tarix aydın şəkildə izah olunur.
- Şikayətlər daxil olduğu gündən 2 (iki) iş günü ərzində əlaqədar istehlakçıya şikayətin maliyyə institutunda araşdırılması barədə məlumat verilməlidir
- Ola bilsin ki, Sizin adınızdan şikayət vermək təklif edilsin. Ancaq nəzərdə saxlayın ki, Bank, Nəzarət Orqanı və ya məhkəməyə müraciət etmək, Sizin özünüzdən edə biləcəyi sadə prosesdir. Bununla bağlı Sizə hər hansı məlumat lazım olsa adı çəkilən qurumlardan soruşaraq məlumat ala bilərsiniz.
- Adınızdan digər şəxsin müraciət etməsini istəyirsinizsə, o zaman bunu rəsmiləşdirməyə çalışın. Çünki müraciət edəcəyiniz qurum(lar)a mütləq qaydada həmin şəxsin nümayəndəliyini təsdiq edən sənədlər təqdim edilməlidir.

Addım 2:

Nəzarət Orqanına müraciət edin.

- Şikayətin nəticələri ilə razılaşmadığınız təqdirdə Nəzarət Orqanına müraciət edə bilərsiniz. Nəzarət Orqanı maliyyə institutlarına nəzarət üçün məsuliyyət daşıyır. Nəzarət Orqanı tərəfindən maliyyə institutunun qanunazidd hərəkətləri və ya hərəkətsizliyi müəyyən olunduqda Nəzarət Orqanı səlahiyyətləri çərçivəsində məsələyə müdaxilə edir. Nəzarət Orqanı üçün müraciətin standart forması müəyyən edilmişdir. Həmin formanı Nəzarət Orqanının inzibati binasına yaxınlaşmaqla və ya onun rəsmi internet sahifəsinə daxil olmaqla əldə edə bilərsiniz.
- Müraciətinizlə bağlı hər hansı hüquq pozuntusu aşkar edilmədikdə və müraciətinizdə qeyd edilən məsələlərin həll edilməsi Nəzarət Orqanı səlahiyyətləri çərçivəsindən kənar olduqda müraciət Nəzarət Orqanı tərəfindən aidiyyəti üzrə göndərilə bilər.
- Nəzarət Orqanı tərəfindən müraciətinizə baxılarkən hüquq pozuntusu aşkar edildiyi halda Nəzarət Orqanı tərəfindən maliyyə institutuna müvafiq məsələ ilə bağlı sorğu göndərilərək araşdırma aparılır və şikayətinizin təmin olunması və ya müraciətinizlə əlaqədar Sizə müvafiq izahatın verilməsi ilə bağlı tədbirlər görülür.
- Nəzarət Orqanı tərəfindən müraciətinizə cavab verilməsi “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun müddət ərzində həyata keçirilir.

Addım 3:

İşi məhkəməyə aparın.

- Nəzarət Orqanı tərəfindən və ya müvafiq qurumların cavabları Sizi qane etməzsə, 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 ilə bağlı hüquqşünaslara müraciət edə bilərsiniz.