

**Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının
Ümumi Yığıncağının iclasının
03 fevral 2017-ci il tarixli,
Protokoluna əsasən
TƏSDİQ EDİRƏM**

Zakir Nuriyev
Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Prezidenti

**BANK OMBUDSMANININ
REQLAMENTİ**

Fəsil I. Ümumi müddəalar

Maddə 1. Reqlamentin tətbiq edilməsi

- 1.1. Bu Reqlament Bank Ombudsmanı tərəfindən mülki-hüquqi mübahisələrin baxılması zamanı tətbiq olunur (tərəflərin mübahisələrin baxılması haqqında bəyannamə və ərizəsində başqa hal nəzərdə tutulmadığı hallarda).
- 1.2. Tərəflər mübahisələrə baxılması haqqında Sazişdə bu Reqlamentdən tam və ya qismən fərqli, lakin Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə, Azərbaycan Banklar Assosiasiyasının Nizamnaməsinə və Bank Ombudsmanı haqqında Əsasnaməyə zidd olmayan qaydaları təyin etmək hüququna malikdirlər.

Maddə 2. Bank Ombudsmanının səlahiyyətləri

- 2.1. Bank Ombudsmanı banklarla onların fiziki şəxs müştəriləri arasında yaranan mübahisələrin araşdırılması üzrə daimi fəaliyyət göstərən orqandır. Ərizəçi qismində bankın müştərisi - fiziki şəxs qismində çıxış edən və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsi və banklar arasında iddia məbləği maksimum 2000 (iki min) ABŞ dollarının müraciətin daxil olduğu gün Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının rəsmi məzənnəsinə uyğun olaraq manat və digər valyuta ekvivalentinə bərabər olan müqavilələrin bağlanması, dəyişdirilməsi, icrası və ya xitam verilməsi ilə bağlı yaranan hüquqi və mülki mübahisələrin həlli Bank Ombudsmanının səlahiyyətlərinə aid edilmişdir. Bank Ombudsmanı hüquqi şəxslərin və sahibkarlıq fəaliyyəti həyata keçirən fiziki şəxslərin müraciətlərinə baxmaq səlahiyyətinə malik deyil.
- 2.2. Konkret müraciətə baxılması üzrə səlahiyyət bu mübahisəni araşdıran Bank Ombudsmanı tərəfindən müəyyən edilir.
- 2.3. Bank Ombudsmanı Azərbaycan Banklar Assosiasiyasına üzv olan, lakin bank olmayan kredit təşkilatlarına aid mübahisələrə, "Bank Ombudsmanı haqqında Əsasnamə"də və bu Reqlamentdə nəzərdə tutulmuş qaydalara zidd olmadığı hallarda, baxa bilər.

Maddə 3. Mübahisənin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi

- 3.1. Mübahisənin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında tərəflərin yazılı sənədləri mövcud olduqda Bank Ombudsmanı mübahisələri baxılmaq üçün icraata qəbul edir.

- 3.2. Mübahisənin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında sənədlər Bank Ombudsmanına aşağıdakıların verilməsi ilə ifadə olunur:
- bankların müştəriləri - fiziki şəxslərlə əlaqədar mübahisələrin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında bank tərəfindən imzalanmış yazılı Bəyannamənin verilməsi;
 - fiziki şəxslə bank arasında mübahisənin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında bankın müştərisi - fiziki şəxs (bundan sonra – Müştəri, Ərizəçi) tərəfindən imzalanmış yazılı Ərizənin verilməsi.
- 3.3. Bankların müştəriləri - fiziki şəxslərlə əlaqədar mübahisələrin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında Bəyannaməni imzalamış bankın müştərisi – fiziki şəxs, onunla bank arasında bağlanmış müqavilədə bu hüququn nəzərdə tutulub-tutulmamasından asılı olmayaraq, Bank Ombudsmanına müraciət etmək hüququna malikdir. Müştərinin Bank Ombudsmanına müraciət etmək hüququnu məhdudlaşdıran hər hansı bir razılaşma və ya şərtlər hüquqi əhəmiyyət kəsb etmir.
- 3.4. Mübahisənin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında ərizə Bank Ombudsmanına bankdan bank müştərisi haqqında zəruri məlumatları almaq hüququ verir. Bank sirri təşkil edən məlumatlar bank Ombudsmanına təqdim olunması üçün bank tərəfindən ərizəçiyə və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsinə təqdim olunur.

Maddə 4. Mübahisələrin baxılma qaydası

- 4.1. Bank Ombudsmanına ərizə verməkdən əvvəl bankın müştərisi öz iddialarının (tələblərinin) mahiyyəti göstərilməklə əlaqədar banka şikayət (ərizə) ilə müraciət etməlidir.
- 4.2. Bu Reqlamentin 4.1-ci bəndi ilə nəzərdə tutulmuş şikayəti (ərizəni) alan bank şikayətin (ərizənin) alındığı gündən 30 (otuz) iş günü ərzində müştəriyə şikayətin (ərizənin) mahiyyəti üzrə cavab təqdim edir.
- Şikayətin (ərizənin) mahiyyəti üzrə bankın cavabı onun, müştərinin iddiasının (tələblərinin) təmin edilməsi, qismən təmin edilməsi və ya rədd edilməsinə dair dəqiq mövqeyini bildirməlidir.
- Zəruri olduqda, bank işə baxmaq üçün 10 (on) iş günü əlavə vaxt istəyə bilər. Bununla bağlı bank müştəriyə yazılı məlumat verməlidir.
- 4.3. Şikayətin (ərizənin) mahiyyəti üzrə cavab alındığı andan və ya bu Reqlamentin 4.2-ci bəndində göstərilən müddət bitdikdən sonrakı 60 (altmış) gün ərzində Müştəri Bank Ombudsmanına yazılı ərizə ilə müraciət etmək hüququna malikdir.
- 4.4. Bank Ombudsmanı müştəri ilə bank arasında bağlanmış müqavilənin qüvvədə olduğu müddətdə və ya müqavilənin müddəti bitdikdən sonra keçən 2 (iki) il ərzində müştəri tərəfindən təqdim edilən ərizələrə baxır.

Maddə 5. Mübahisələrin araşdırılması dili

- 5.1. Bank Ombudsmanı mübahisənin araşdırılmasını Azərbaycan dilində aparır.
- 5.2. Əgər hər hansı bir tərəf araşdırmanın aparıldığı dili bilməzsə, tərcüməçi xidmətlərini özü təmin edir.

Maddə 6. Sənədlərin təqdim edilməsi

- 6.1. Mübahisənin araşdırılması prosesində əldə olunan bütün sənədlər tərəflərdən hər birinə və Bank Ombudsmanına ən azı bir nüsxənin olmasını təmin edən miqdarda və nüsxədə təqdim olunmalıdır.

- 6.2. Mübahisənin araşdırılması üçün müştəri müvafiq ərizə ilə aşağıdakı sənədlərin surətini Bank Ombudsmanına təqdim etməlidir:
- müştərinin şəxsiyyətini təsdiq edən sənəd;
 - Bank Ombudsmanına ərizə verməkdən əvvəl öz iddialarının (tələblərinin) mahiyyəti göstərilməklə əlaqədar banka etdiyi şikayətin (ərizənin) surəti və ya məktubun banka göndərilməsinə dair poçt qəbzi və bankın müştəriyə cavab məktubu (əgər varsa);
 - müştəri ilə Bank arasında bağlanmış müqavilə;
 - bank kredit müqaviləsinə Əlavə Saziş (əgər varsa);
 - müştərinin ödəmə cədvəli;
 - bankla müştəri arasında cari tarixə olan borc və gecikmələri haqqında müvafiq bankın arayışı (şikayətin mahiyyəti üzrə).
- 6.3. Bank Ombudsmanına ünvanlanan yazılı ərizə, həmçinin qarşılıqlı ərizələr, vəsatətlər və bütün digər sənədlər Azərbaycan dilində təqdim olunur. Bank Ombudsmanı öz təşəbbüsü və ya tərəflərdən birinin tələbi ilə digər tərəfdən onun təqdim etdiyi sənədlərin Azərbaycan dilinə tərcümə olunmasını və ya bu tərcümənin sənədi xarici dildə təqdim edən tərəfin hesabına təmin olunmasını tələb etmək hüququna malikdir.
- 6.4. Tərəflərin dəlillərini və sübutlarını təsdiq edən sənədlər onların qərarı ilə lazımi qaydada təsdiq edilmiş surətlər şəkilində təqdim oluna bilər. Bank Ombudsmanı öz təşəbbüsü və ya tərəflərdən birinin tələbi ilə sənədin əslinin, notarial qaydada təsdiq edilmiş surətinin təqdim olunmasını və ya xaricdə verilmiş sənədin leqallaşdırılmasını tələb etmək hüququna malikdir.

Maddə 7. Sənədlərin göndərilməsi və təqdim edilməsi

- 7.1. Bank Ombudsmanının məsul katibi mübahisə üzrə mövcud olan bütün sənədlərin surətlərinin tərəflərə göndərilməsini təmin edir. Onlar tərəflərin göstərdiyi ünvanlar üzrə göndərilir.
- 7.2. Əgər tərəflər məlumat ötürülməsinin başqa üsulu barədə razılığa gəlməyiblərsə, yazılı ərizələr, onlar üzrə izahatlar, çağırış vərəqələri və barışıq sazişləri bildirişli sifarişli məktubla və ya sənədlərin alana təqdim olunması təsdiq edilən başqa bir üsulla göndərilir.
- 7.3. Digər sənədlər sifarişli və ya adi məktubla göndərilə bilər. Bildiriş vərəqələri və xəbərdarlıq məktubları faks, teleqraf və ya elektron poçt vasitəsi ilə də göndərilə bilər.
- 7.4. Bu Reqlamentin 7.2. və 7.3. bəndlərində sadalanmış sənədlərdən hər hansı biri eynilə imzası alınmaqla şəxsən tərəfin özünə təqdim oluna bilər.

Maddə 8. Yazılı məlumatların alınması

- 8.1. Əgər tərəflər başqa razılığa gəlməyiblərsə, istənilən yazılı məlumat, tərəflərin sonuncu məlum olduğu yer (ünvan) üzrə sifarişli məktubla və ya bu məlumatların çatdırılma cəhdlərinin qeydiyyatını nəzərdə tutan digər hər hansı bir üsulla göndərilibsə, alınmış hesab edilir. Məlumat faktiki çatdırıldığı gündə alınmış hesab edilir.
- 8.2. Adresat sənədləri qəbul etməkdən imtina etmiş olduqda və ya poçtun çatdırılma və verilməsini həyata keçirən poçt idarəsinin və ya digər təşkilatın bildirişlərinə baxmayaraq onu almadıqda da Bank Ombudsmanı tərəfindən göndərilən sənədlər təqdim edilmiş hesab olunur.

Maddə 9. Bank Ombudsmanının xərcləri

- 9.1. Bank Ombudsmanı tərəfindən mübahisələrə baxılması ödənisiz həyata keçirilir.
- 9.2. Bank Ombudsmanının fəaliyyəti ilk 3 (üç) il ərzində Azərbaycan Banklar Assosiasiyası tərəfindən maliyyələşdirilir.

Fəsil II. Mübahisənin araşdırılmasına başlanması

Maddə 10. Ərizənin təqdim edilməsi

10.1. Mübahisənin araşdırılması Ərizəçi tərəfindən Bank Ombudsmanına yazılı ərizənin təqdim edilməsi ilə başlanılır.

10.2. Yazılı ərizə Bank Ombudsmanının məsul katibinə rəsmi iş günləri və saatlarında təqdim oluna bilər. Bu zaman ərizəni təqdim etmə tarixi kimi onun Bank Ombudsmanının məsul katibinə imzası alınmaqla verildiyi gün sayılır.

10.3. Yazılı ərizə Ərizəçi tərəfindən poçt vasitəsi ilə də göndərilə bilər. Bu zaman ərizəni təqdim etmə tarixi kimi göndəriş yerinin poçt idarəsinin ştampında göstərilən tarix sayılır.

10.4. Yazılı ərizə elektron poçt vasitəsilə də göndərilə bilər. Bu zaman ərizəni təqdim etmə tarixi kimi ərizənin icraata alınması ilə bağlı cavab məktubunun göndərilməsi tarixi sayılır.

Maddə 11. Yazılı ərizənin məzmunu

11.1. Yazılı ərizədə aşağıdakılar öz əksini tapmalıdır:

- ərizənin verilmə tarixi;
- tərəflərin adları və onların poçt ünvanları;
- ərizədə göstərilən tələblərin mahiyyətinin açıqlanması;
- bəyan edilmiş tələbləri əsaslandırان faktiki səbəblərin şərhı, bu səbəbləri təsdiq edən sübutlara istinadların göstərilməsi, həmçinin, imkan daxilində, ərizənin hüquqi əsaslandırılması;
- irəli sürülən tələblərə dair hesablamalar;
- Bank Ombudsmanının məsələyə dair səlahiyyətlərinin əsaslandırılması;
- ərizəyə əlavə olunan sənədlərin siyahısı.

11.2. Yazılı ərizəyə aşağıdakılar qoşulmalıdır:

- yazılı sübutlar (və ya onların surətləri) və işin həll edilməsi üçün zəruri olan digər materiallar;
- mübahisənin həlli üzrə ilkin iddia qaydasına Ərizəçi tərəfindən riayət edilməsini təsdiqləyən sənədlər.
- Yazılı ərizəyə bu Reqlamentin 6.2-ci maddəsi ilə müəyyən olunmuş sənədlər əlavə olunmalıdır.

11.3. Yazılı ərizə Ərizəçi və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsi tərəfindən imzalanır. Bu halda yazılı ərizəyə, həmin ərizənin imzalanması üçün səlahiyyətləri təsdiq edən sənəd əlavə edilməlidir.

Maddə 12. Ərizənin baxılmasına imtinanın əsasları

12.1. Bank Ombudsmanı ərizəyə baxmaqdan aşağıdakı hallarda imtina edə bilər:

- bu Reqlamentdə və ya Bank Ombudsmanı haqqında Əsasnamədə nəzərdə tutulan hallarda;
- ərizə "bankların müştəriləri - fiziki şəxslərlə əlaqədar mübahisələrin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında Bəyannamə"ni imzalamamış banka qarşı verildikdə;
- mübahisə məhkəmə prosesindədirsə və ya mübahisənin mahiyyəti üzrə həll edən qüvvəyə minmiş məhkəmə aktı mövcud olduqda;
- mübahisəyə Bank Ombudsmanı tərəfindən artıq baxıldıqda, ona dair barışıq sazişi təsdiq edildikdə və ya mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən qərar verildikdə;

- ərizə bu Reqlamentin 4-cü maddəsi ilə müəyyən olunmuş qaydada maliyyə təşkilatına təqdim edilmədikdə;
- ərizədə qaldırılan məsələnin baş verməsindən və iddia olunan hüquq pozuntusundan iki ildən artıq vaxt keçdikdə;
- ərizədə qaldırılan məsələ ümumi bank işinə, bankların xidmət çeşidinə və siyasətinə aid olduqda;
- qaldırılan məsələdə müvafiq qanunvericiliyə uyğun olaraq cinayət və inzibati xəta tərkibi olduqda;
- qaldırılan məsələyə aid iş qiymətləndirmə mərhələsində və iş üzrə müqavilə, razılaşma imzalanmamış olduqda, eləcə də iş bankın qiymət siyasətinə aid olduqda;
- barəsində ərizə verilən maliyyə təşkilatının lisenziyası geri çağırıldıqda və ya bu maliyyə təşkilatı ləğv olunduqda;
- ərizə hüquqi səlahiyyəti olmayan və ya qismən hüquq səlahiyyəti olan şəxs tərəfindən imzalandıqda;

12.2. Ombudsman tərəfindən baxılmaq üçün qəbul olunan məsələ ilə əlaqədar məhkəməyə müraciət olduğu halda, Ombudsman tərəfindən işə baxılması dayandırılır. İşlə əlaqədar məhkəməyə müraciət olunması barədə məlumatı Ombudsmana bank və ya şikayətçi verməlidir.

12.3. Bu Reqlamentin 12.1. bəndində sadalanmış hallarda Bank Ombudsmanı 7 (yeddi) iş günü ərzində yazılı ərizəyə baxmaqdan imtina edir və ərizənin baxılmasına imtinanın əsasları göstərilməklə bu barədə Ərizəçiyə yazılı məlumat verir.

Maddə 13. Yazılı ərizədə çatışmazlıqların aradan qaldırılması

13.1. Əgər ərizə bu Reqlamentlə müəyyən edilmiş tələblər, o cümlədən iddianın verilmə qaydalarına uyğun olmayan qaydada təqdim edilibsə, Bank Ombudsmanının məsul katibi ərizəçiyə aşkar olunmuş çatışmazlıqları aradan qaldırmağı yazılı surətdə təklif edir və bunun üçün əgəlabatan müddət təyin edir.

13.2. Əgər təyin olunmuş müddətdə yazılı ərizədə aşkar olunmuş çatışmazlıqlar aradan qaldırılırsa, Bank Ombudsmanı mübahisə üzrə araşdırmanın başlanması və ya bu araşdırmaya xitam verilməsi barədə qərar qəbul edir. Göstərilən hər iki halda müvafiq qərar qəbul edilir.

13.3. Yazılı ərizədə aşkar olunmuş çatışmazlıqlar Bank Ombudsmanının məsul katibi tərəfindən təyin olunmuş müddət ərzində aradan qaldırılırsa, bu zaman yazılı ərizənin verilmə tarixi bu Reqlamentin 14.2. bəndində göstərilmiş gün hesab edilir.

Maddə 14. Yazılı ərizənin qəbul edilməsi

14.1. Yazılı ərizə Bank Ombudsmanının Məsul katibi tərəfindən alındığı gündən ərizə qəbul edilmiş və mübahisənin araşdırılmasına başlanmış hesab olunur.

14.2. Yazılı ərizədə aşkar olunmuş çatışmazlıqlar təyin olunmuş müddət ərzində aradan qaldırılırsa, ərizə ilkin müraciət günü qəbul edilmiş hesab olunur.

14.3. Yazılı ərizədə aşkar olunmuş çatışmazlıqlar təyin olunmuş müddət ərzində aradan qaldırılmadığı halda, Bank Ombudsmanının məsul katibi müraciəti ərizəçiyə poçt vasitəsi ilə göndərmək hüququna malikdir.

Fəsil III. İşin araşdırılmaya hazırlanması

Maddə 15. Bankı xəbərdar etmə

15.1. Ərizəçi tərəfindən bu Reqlamentin tələblərinə uyğun olaraq tərtib edilmiş yazılı ərizənin Bank Ombudsmanının məsul katibi tərəfindən alınması gündən sonrakı 5 (beş) iş günündən

gec olmayaraq və ya ərizədə aşkar olunmuş çatışmazlıqlar aradan qaldırıldıqdan sonra Bank Ombudsmanının məsul katibi yazılı ərizənin surətini və ona əlavə edilmiş sənədləri banka göndərir.

15.2. Eyni zamanda, Bank Ombudsmanının məsul katibi banka ərizənin nüsxəsi aldığı gündən 10 (on) iş günü ərzində bu ərizə ilə əlaqədar mövqeyini (etirazını), sənədlərlə əsaslandırmaqla, yazılı izahatlarını təqdim etməyi təklif edir. Bankın əsaslandırılmış xahişi ilə bu müddət uzadıla bilər.

15.3. Müstəsna hallarda (tərəflərin ucqar rayonlarda olması, Azərbaycan Respublikasının hüdudlarından kənarında olması və s.) bu maddə ilə nəzərdə tutulmuş müddətlər 30 (otuz) gün müddətinə qədər artırıla bilər.

Maddə 16. Yazılı ərizəyə rəyin verilməsi

16.1. Mübahisənin baxılması başa çatana qədər bank yazılı ərizə üzrə ərizəçiyə ötürülmək və ya göndərilmək üçün yazılı rəy təqdim etmək hüququna malikdir. Rəydə hər hansı bir bank sirri təşkil edən məlumatlar olduğu təqdirdə rəy bank tərəfindən ərizəçiyə və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsinə təqdim olunur.

16.2. Yazılı ərizəyə rəyin təqdim edilməməsi ərizəçinin tələblərinin tanınmasının təsdiqi kimi qəbul edilə bilməz.

Maddə 17. Mübahisənin araşdırılmasına hazırlıq

17.1. Bank Ombudsmanı yazılı ərizə daxil olduqdan sonra 5 (beş) iş günü ərzində mübahisə materialları ilə tanış olmağa borcludur və işə baxılmaq üçün günün təyin edilməsi ilə bağlı məsul katibə göstəriş verməlidir. İşə baxılma yazılı ərizənin surətinin banka təqdim edildiyi tarixdən bir aydan gec olmayaraq həyata keçirilməlidir.

17.2. Bank Ombudsmanı mübahisənin araşdırılmasının hazırlığı və keçirilməsi ilə bağlı məsul katibə və katibliyin əməkdaşlarına ayrı-ayrı tapşırıqlar vermək hüququna malikdir. Bank Ombudsmanı tərəflərin iclasa çağırılmasını məsul katibə tapşırır.

17.3. Bank Ombudsmanı tərəfindən işin hazırlanması ilə bağlı əlavə tədbirlər barədə qərar qəbul edilərsə, bu zaman o, həmin tədbirlərin həyata keçirilməsi üçün müddətlər təyin etməlidir.

Maddə 18. İşin baxılması barədə tərəflərin məlumatlandırılması

18.1. Mübahisənin araşdırma vaxtı və yeri barədə tərəflər çağırış vərəqələri vasitəsilə məlumatlandırılır. Çağırış vərəqələri göndərilərkən tərəflərdən hər birinin araşdırmaya hazırlaşmaq və dinləməyə gəlmək üçün azı 5 (beş) iş gününün olması nəzərə alınmalıdır. Tərəflərin razılığı ilə bu müddət dəyişdirilə bilər.

18.2. Tərəflər iclasın keçirildiyi yerdən əhəmiyyətli dərəcədə uzaq məsafədə yerləşdiyi və ya onların iclasa gəlmələri üçün obyektiv çətinliklər mövcud olduğu hallarda bu maddədə göstərilən müddət Bank Ombudsmanı tərəfindən uzadıla bilər. Lakin, istənilən halda belə müddət 2 (iki) aydan çox olmamalıdır.

Maddə 19. Mübahisələrin həll edilməsi yeri

19.1. Ümumi qaydaya uyğun olaraq, Bank Ombudsmanı tərəfindən mübahisələrin baxılması üzrə iclasların keçirilmə yeri, Bank Ombudsmanının yerləşdiyi yerdir.

19.2. Ümumi qaydaya uyğun olaraq, mübahisələrin həlli yeri kimi Bakı şəhəri tanınır. Konkret mübahisənin şəraitindən asılı olaraq, Bank Ombudsmanı mübahisənin baxılma yerini dəyişmək hüququna malikdir.

19.3. Bank Ombudsmanının aktları onun yerləşdiyi yerdə qəbul olunur.

Maddə 20. Ekspert və tərcüməçinin işdən kənarlaşdırılması

Əgər ekspert və/və ya tərcüməçinin qərəzsizliyinə əsaslı şübhələr varsa, məsələn, onların şəxsən birbaşa və ya dolayısı ilə işin nəticələrində maraqlı olduğu ehtimal edilirsə, tərəflərdən hər biri onların işə baxılmasından kənarlaşdırılmasına tələb etmək hüququna malikdirlər. Adı çəkilən şəxslər yuxarıda göstərilən səbəblərə görə özləri də işə baxılmasında iştirak etməmək barədə müraciət edə bilərlər. Yuxarıda qeyd olunanlarla bağlı məsələ işə baxılmasına başlanmazdan öndə qaldırılmalıdır. Gec edilmiş müraciətlər Bank Ombudsmanı tərəfindən üzürlü sayıldığı hallarda qəbul oluna bilər.

Fəsil IV. Mübahisəyə baxılması

Maddə 21. İclasda iştirak

Mübahisələrə qapalı iclaslarda baxılır. Bank Ombudsmanının icazəsi və tərəflərin razılığı ilə iclasda, araşdırmada iştirak etməyən şəxslər iştirak edə bilər.

Maddə 22. Tərəflərin iştirakı

22.1. Tərəflər öz işlərini bilavasitə özləri və ya onların mülahizələrinə uyğun olaraq təyin olunan səlahiyyətli nümayəndələri vasitəsilə aparmaq hüququna malikdirlər.

22.2. İclasın vaxtı və yeri haqqında lazımi qaydada xəbərdar edilən tərəfin iclasa gəlməməsi, iş üzrə dinləmə keçirilməsinə mane olmur, o şərtlə ki, gəlməyən tərəf dinləmə başa çatmamış üzürlü səbəbdən onu təxirə salmaq barədə müraciət etməyib.

22.3. Hər hansı tərəf, onun iştirakı olmadan mübahisəyə baxılması barədə məsələ qaldıra bilər.

Maddə 23. Mübahisənin araşdırılma qaydası

23.1. Mübahisənin araşdırılma qaydası Bank Ombudsmanı haqda Əsasnaməyə və bu Reqlamentə əsasən Bank Ombudsmanı tərəfindən müstəqil surətdə müəyyən edilir.

23.2. Sübutların tədqiq edilmə qaydası tərəflərin rəyi nəzərə alınmaqla Bank Ombudsmanı tərəfindən müəyyən edilir.

Maddə 24. Sübutlar

Qanunvericiliyin və bu Reqlamentin tələblərinə riayət olunmaqla əldə edilmiş faktiki məlumatlar iş üzrə sübutlardır ki, onların əsasında Bank Ombudsmanı iş üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edən və araşdırılması tələb olunan halların olub-olmamasını müəyyən edir.

Maddə 25. Sübutların qiymətləndirilməsi

Bank Ombudsmanı işlə əlaqədar bütün halları tam və hərtərəfli araşdırmaqla və qanunvericiliyin tələblərini əsas tutaraq, öz mülahizəsinə uyğun olaraq qiymətləndirir. Bank Ombudsmanı sübutların hər birini eyni qaydada nəzərdən keçirməlidir.

Maddə 26. Sənədlərin təqdim edilməsinin məcburiliyi

26.1. Hər bir tərəf öz tələb və etirazlarının əsaslandırılması kimi istinad etdiyi halları sübut etməyə borcludur.

26.2. Bank Ombudsmanı tərəflərdən iş üzrə əlavə sübutların təqdim edilməsini tələb etmək hüququna malikdir.

Maddə 27. Sübut etmə vasitələri

Bank Ombudsmanı mübahisəyə baxarkən, tərəflərin izahatlarını, şahidlərin ifadələrini, ekspertlərin rəylərini, yazılı və maddi sübutları araşdırır. Yazılı sübutların tədqiqi əsasında işin həlli zamanı buna zərurət yaranarsa, Bank Ombudsmanı tərəflərin izahatlarını, şahidlərin ifadələrini və ekspertlərin rəylərini də araşdırmaq hüququna malikdir.

Maddə 28. Tərəflərin izahatı

Tərəflər iclasın keçirilməsi zamanı işə aid olan hallar üzrə izahat vermək hüququna malikdirlər.

Maddə 29. Şahid ifadələri

29.1. İşə aid məlumatlara malik olan istənilən fiziki şəxs şahid ola bilər.

29.2. Tərəflərin vəsatəti üzrə işin baxılmasında iştirak etmək üçün şahidlər Bank Ombudsmanının Məsul katibi tərəfindən dəvət edilə bilər.

Maddə 30. Ekspertizanın təyin edilməsi

30.1. Xüsusi biliklər tələb edən məsələlərin həlli üçün Bank Ombudsmanı ekspertiza təyin edə bilər və onun keçirilməsi üçün tələb olunan sənədlərin əsillərinin təqdim edilməsini tərəflərdən tələb edə bilər.

30.2. Bank Ombudsmanı öz mülahizəsinə görə ekspert təyin etmək hüququna malikdir. Ekspertlərin namizədlikləri tərəflərin rəyi nəzərə alınmaqla seçilə bilər.

30.3. İclas zamanı, əgər zərurət yaranarsa, ekspertə onun verdiyi rəyə dair suallar verilə bilər.

30.4. İclasda baxılmaq üçün rəy təqdim etməklə, tərəflər ekspertizanı öz istədikləri kimi keçirmək hüququna malikdir. Zərurət olduqda, Maliyyə Ombudsmanı bu Reqlamentin 30.3-cü bəndi ilə müəyyən edilmiş qaydaları tətbiq etmək hüququna malikdir.

Maddə 31. Yazılı sübutlar

31.1. Aktlar, arayışlar, məktublar, sənədlər (o cümlədən elektron formada olanlar) yazılı sübutlar hesab edilir. İş üçün əhəmiyyət kəsb edən və müəyyən olunmuş qaydada əldə edilən video və audio yazılar, elektron daşıyıcılar üzərində məlumatlar yazılı sübutlara bərabər tutulur.

31.2. Elektron daşıyıcılar üzərindəki məlumatlar həm müvafiq növ daşıyıcı (disket, kaset, disk, yaddaş kartı və s.) üzərində, həm də fiziki şəkildə təqdim edilir.

Maddə 32. Maddi sübutlar

İş üçün əhəmiyyət kəsb edən halların müəyyənləşdirilməsi vasitəsi ola bilən əşyalar maddi sübut hesab olunur.

Maddə 33. Mübahisənin araşdırılmasının təxirə salınması və dayandırılması

Zərurət olduqda, tərəflərin ərizəsinə əsasən və ya Bank Ombudsmanının təşəbbüsü ilə mübahisənin araşdırılması təxirə salına və ya dayandırıla bilər. Mübahisənin araşdırılmasının təxirə salınması və ya dayandırılması barədə müvafiq qərar çıxarılır.

Maddə 34. Mübahisənin baxılmasına xitam verilməsi

Bank Ombudsmanı mübahisənin baxılmasına aşağıdakı hallarda xitam verir:

- mübahisəyə baxılma zamanı bu Reqlamentin 12.1. bəndində göstərilmiş hallardan istənilən biri aşkar edildikdə;
- Ərizəçi tələbindən imtina etdikdə;

- Ərizəçi vəfat etdikdə.

Maddə 35. İclasın protokolu

35.1. Əgər tərəflər mübahisənin baxılmasının fərqli şəkildə qeydə alınması barədə razılığa gəlməyiblərsə, işə baxılarkən Bank Ombudsmanı katibliyinin işçisi tərəfindən iclasın gedişinin qısa ifadə edilməklə protokollaşdırılmasını təmin edir. Tərəflərin xahişi ilə onların tələbləri və bəyanatları protokola daxil edilməlidir.

35.2. İşin baxılmasının istənilən mərhələsində tərəflər protokolun məzmunu ilə tanış olmaq hüququna malikdir.

Maddə 36. Mübahisənin araşdırılma müddəti

36.1. Bank Ombudsmanı və Bank Ombudsmanı katibliyinin işçiləri mübahisənin araşdırılmasının mümkün qədər qısa bir zamanda başa çatması üçün müvafiq tədbirləri həyata keçirirlər.

36.2. Araşdırma üçün zəruri olan sənədlərin təqdim edilmə müddətini müəyyənləşdirərkən, prosesual müddətləri, işin dinlənilmə vaxtını təyin edərkən Bank Ombudsmanı və onun katibliyinin əməkdaşları, Bank Ombudsmanı tərəfindən baxılan mübahisələr üzrə araşdırma müddətinin aşağıda göstəriləndən çox olmamasına çalışmalıdırlar:

- mübahisə tərəfləri Bakı şəhərində olduqda – 1 (bir) ay;
- mübahisə tərəfləri Bakı şəhərindən kənarında olduqda – 2 (iki) ay.

Tərəflərdən heç olmazsa biri Azərbaycan Respublikasının hüduqlarından kənarında olduğu halda, mübahisənin araşdırılma müddəti 6 (altı) aydan çox olmamalıdır.

36.3. Zərurət olduqda mübahisənin araşdırılması bu Reqlamentin 36.2-ci bəndində göstərilən müddətdən çox ola bilər. Tərəflər qarşılıqlı razılıq əsasında mübahisənin araşdırılmasına digər müddətlər təyin edə bilər.

Fəsil V. Mübahisənin araşdırılmasının sonu

Maddə 37. Araşdırmanın sonu

37.1. Mübahisənin araşdırılması tərəflərin imzaladığı Barışıq Sazişinin Bank Ombudsmanı tərəfindən təsdiq edilməsi, mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən və ya mübahisənin araşdırılmasına xitam verən qərarın çıxarılması ilə başa çatır.

37.2. Barışıq Sazişi tərəflərin mübahisənin ayrı-ayrı halları üzrə razılığa gəldikləri zaman Bank Ombudsmanı tərəfindən təsdiq edilə bilər.

Maddə 38. Bank Ombudsmanı tərəfindən aktların çıxarılması zamanı istifadə edilən qanunvericilik

38.1. Bank Ombudsmanı mübahisə üzrə araşdırmanı sona çatdıran aktları qəbul edərkən Azərbaycan Respublikasının müvafiq qanunlarını, digər normativ hüquqi aktlarını, ölkənin tərəfdar çıxdığı beynəlxalq saziş və müqavilələri rəhbər tutur.

38.2. Mübahisəli hüquqi münasibəti tənzimləyən qanunvericiliyin olmadığı halda Bank Ombudsmanı oxşar münasibətləri tənzimləyən qanunvericiliyi (qanunun analogiyası) tətbiq edir, bu olmadıqda isə, qanunvericiliyin mənasından (hüququn analogiyası) və vicdan, ədalət prinsiplərindən çıxış edir.

Maddə 39. Barışıq Sazişinin təsdiq edilməsi

39.1. Barışıq Sazişi mübahisə üzrə araşdırmalar başa çatdıqdan sonra, tərəflər mübahisənin bütün halları üzrə razılıq əldə etdikdə təsdiq edilir.

39.2. Barışıq Sazişi mübahisə tərəflərinin mübahisənin bütün halları üzrə razılıq əldə etdikləri andan 15 (on beş) gündən çox olmayan müddətdə Bank Ombudsmanı tərəfindən yazılı surətdə təsdiq edilir.

39.3. Zərurət olduqda, Bank Ombudsmanı bu Reqlamentin 39.2-ci bəndində nəzərdə tutulmuş müddəti uzatmaq hüququna malikdir.

39.4. Tərəflərin imzaladığı Barışıq Sazişi onların qarşılıqlı razılığı ilə təsdiq olunmaq üçün qanunvericiliyə uyğun olaraq, Barışıq Sazişi qismində məhkəməyə və ya münisflər məhkəməsinə verilə bilər.

Maddə 40. Barışıq Sazişinin məzmunu

40.1. Barışıq Sazişinin tərəflərin hüquq və vəzifələrinin müəyyən edilməsi, dəyişdirilməsi və ya dayandırılmasına yönəldilmiş mülki-hüquqi razılaşmadır. Belə bir razılaşmaya mülki qanunvericiliyə müvafiq olaraq dəbbə pulu, novasiyalar, borcun bağışlanması, oxşar qarşılıqlı tələbin hesablanması, ziyanın ödənilməsi haqqında qaydalar tətbiq edilə bilər.

40.2. Barışıq Sazişində aşağıdakılar mütləq göstərməlidir:

- Bank Ombudsmanının adı;
- Barışıq Sazişinin təsdiq edildiyi yer və tarix;
- tərəflərin adı (soyadı, adı, atasının adı) və onların yerləşdiyi yer (yaşadığı ünvan);
- səlahiyyətləri göstərilməklə, tərəflərin nümayəndələri (əgər varsa) haqqında məlumatlar;
- mübahisənin mahiyyəti;
- işin vəziyyətinin qısa ifadəsi;
- mübahisənin mahiyyəti üzrə tərəflərin razılığının məğzi;
- Barışıq Sazişinin icra edilmə qaydası və müddəti;
- Bank Ombudsmanının imzası.

40.3. Barışıq Sazişi könüllülük və tərəflərin vicdani prinsipləri əsasında icra edilməlidir.

Maddə 41. Bank Ombudsmanının mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən qərarı

41.1. Əgər mübahisənin baxılması nəticəsində tərəflər Barışıq Sazişi bağlaya bilmirsə, Bank Ombudsmanı mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən qərar çıxarır.

41.2. Mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən qərarında aşağıdakılar göstərməlidir:

- Bank Ombudsmanının adı;
- qərarın imzalandığı yer və tarix;
- tərəflərin adı (soyadı, adı, atasının adı) və onların yerləşdiyi yer (yaşadığı ünvan);
- səlahiyyətləri göstərilməklə, tərəflərin nümayəndələri (əgər varsa) haqqında məlumatlar;
- mübahisənin mahiyyəti;
- işin vəziyyətinin, işin baxılmasında iştirak edən şəxslərin bəyanat və izahatlarının qısa ifadəsi;
- işin Bank Ombudsmanı tərəfindən müəyyən edilmiş vəziyyəti, tədqiq edilmiş sübutların təhlili və qiymətləndirilməsi;
- bəyan edilmiş tələblərin təmin və ya rədd edilməsi haqqında qərar;
- Bank Ombudsmanının imzası.

41.3. Mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən qərar mübahisənin baxılmasının qurtardığı tarixdən etibarən 30 (otuz) gündən artıq olmayan müddətdə yazılı şəkildə hazırlanır və Bank Ombudsmanı tərəfindən imzalanır.

41.4. Mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən qərar könüllülük və tərəflərin vicdanı prinsipləri əsasında icra edilməlidir.

Maddə 42. Mübahisə mahiyyəti üzrə həll edilmədən araşdırmaya xitam verilməsi

42.1. Əgər iş üzrə mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən akt qəbul olunmasa, Bank Ombudsmanı tərəfindən müvafiq qərar çıxarılaqla iş üzrə icraata xitam verilir.

42.2. Xüsusilə aşağıdakı hallarda mübahisənin araşdırılmasına xitam verilməsi haqqında qərar çıxarılır:

- ərizəçi tərəfindən ərizəsinin geri götürülməsi;
- mübahisənin mahiyyəti üzrə baxılması və həll olunması üçün lazımi şərait olmadığından, o cümlədən, ərizəçinin fəaliyyətsizliyi ucbatından işin üç aydan artıq baxılmadan qalmasına görə;
- bu Reqlamnetin 34-cü maddəsində qeyd olunan hallarda.

42.3. Əgər iş üzrə mübahisəni mahiyyəti üzrə həll edən akt qəbul olunmasa və Bank Ombudsmanı tərəfindən müvafiq qərar çıxarılaqla iş üzrə icraata xitam verilərsə, tərəflər mövcud mübahisənin aradan qaldırılması üçün məhkəməyə müraciət edə bilərlər.

Maddə 43. Bank Ombudsmanının aktlarında səhvlərin düzəldilməsi

43.1. Bank Ombudsmanının aktının surətini aldıqdan sonra 10 (on) gün müddətində tərəflərdən hər hansı biri digər tərəfi müstəqil surətdə və ya Bank Ombudsmanının katibliyi vasitəsilə xəbərdar edərək, Bank Ombudsmanından:

- aktda yol verilmiş riyazi və ya texniki səhvləri düzəltməyi;
- akta və ya onun hər hansı hissəsinə şərh verməyi

xahiş edə bilər.

43.2. Riyazi və ya texniki səhvlərin düzəldilməsi və şərh aktların mahiyyətini dəyişməməlidir.

43.3. Bank Ombudsmanı bu Reqlamentin 43.1-ci bəndində göstərilən hərəkətlərdən hər hansı birinin yerinə yetirilməsi barədə müraciəti aldıqdan sonra, 15 (on beş) gün ərzində tərəfin ərizəsinə baxmağa və müvafiq qərardad çıxarmağa borcludur.

43.4. Aktın mətnindəki açıq aşkar səhvlər və ya təhriflər Bank Ombudsmanının qərardadı ilə tərəfin xahişi və ya Bank Ombudsmanının təşəbbüsü ilə düzəldilə bilər.

43.5. Səhvlərin, yanlışlıqların düzəldilməsi və şərh barədə Bank Ombudsmanının qərardadı Bank Ombudsmanının aktının bir hissəsidir.

Maddə 44. İşlərin saxlanması

44.1. Mübahisə üzrə araşdırmanı başa vuran akt qəbul edildikdən və yazılı şəkildə rəsmiləşdirildikdən sonra beş gün müddətində baxılmış iş saxlanılmaq üçün Bank Ombudsmanının katibliyinə verilir.

44.2. Əgər mübahisənin araşdırılması Bank Ombudsmanının olduğu yerdə deyil, başqa yerdə aparılıbsa, baxılmış işin materialları Bank Ombudsmanının olduğu yerin ünvanına poçt vasitəsi ilə göndərilir və ya işin materiallarının məxfiliyini təmin edən digər üsulla verilir.

44.3. Başa çatdırılmış işlərin materialları Bank Ombudsmanının arxivində kənar şəxslərin girişini istisna edən şəraitdə ən azı beş il ərzində saxlanılır. Göstərilən materiallarla tanışlıq müvafiq qanunvericiliklə nəzərdə tutmuş qaydada, Bank Ombudsmanının icazəsi ilə

mümkündür. Araşdırma zamanı bankdan alınmış zəruri orijinal sənədlər surəti Bank Ombudsmanında saxlanılmaqla banka geri qaytarıla bilər.

Maddə 45. Bank Ombudsmanının aktlarının dərc edilməsi

45.1. Bank Ombudsmanının aktları yalnız Bank Ombudsmanının qərarı ilə dərc edilə bilər. Bu zaman kommersiya və bank sirlərinə riayət olunması təmin edilir. Tərəflərin maraqlarına uyğun olaraq, Bank Ombudsmanı aktlarda öz əksini tapan digər məlumatların da dərc edilməsinə yol verməyə bilər.

45.2. Bank Ombudsmanı, onun tərəfindən baxılmış mübahisələrə dair məlumatları dərc etmək, həmçinin bu informasiya ilə açıq çıxış etmək hüququna malikdir.

45.3. Bank Ombudsmanı, ona, "Bankların müştəriləri - fiziki şəxslərin iştirakı ilə mübahisələrin baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında Bəyannamə"ni imzalamış banklara mübahisələrin baxılma təcrübəsi icmallarını təqdim edir.

**Bank Ombudsmanın Reqlamentinə
Əlavə № 1**

**Bankların müştəriləri - fiziki şəxslərin iştirakı ilə mübahisələrin
baxılmaq üçün Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında**

BƏYANNAMƏ

(Fəaliyyətinə əsas verən sənəd) əsasında fəaliyyət göstərən, *(Vəzifəsi, S.A.A.)* şəxsində təmsil olunan _____ *(Bankın tam adı)* (bundan sonra - bank) fiziki şəxs müştəriləri arasında olan mübahisələrə “Bank Ombudsmanı haqqında Əsasnamə” və “Bank Ombudsmanının Reqlamenti”nə uyğun olaraq, Bank Ombudsmanı tərəfindən baxılmasına öz razılığını bildirir.

Bank Ombudsmanına baxılan mübahisələrin həlli barədə təkliflər vermək hüququ verir.

Bank, Bank Ombudsmanına yuxarıda qeyd olunan mübahisələrin baxılması zamanı aldığı istənilən məlumatların emal edilməsinə, o cümlədən, mübahisələrə dair qəbul edilmiş qərar və məlumatların Bank Ombudsmanı haqqında Əsasnamənin 7-ci maddəsinə uyğun olaraq dərc edilməsinə icazə verir.

Bank, Bank Ombudsmanı tərəfindən qəbul edilmiş qərarların **könüllülük və vicdan prinsipləri** əsasında icra etməyə hazır olduğunu bildirir.

Bank Ombudsmanı tərəfindən baxılan mübahisələr üzrə materialların göndərilməsi üçün bankın faktiki ünvanı _____
_____.

Vəzifə
S.A.A.

İmza

M.Y.

**Bank Ombudsmanın Reqlamentinə
Əlavə № 2**

**Fiziki şəxslə bank arasında mübahisənin baxılmaq üçün
Bank Ombudsmanına verilməsi haqqında
ƏRİZƏSİ**

(ərizəni doldurmamışdan öncə “Bank Ombudsmanının Reqlamenti”ni diqqətlə oxuyun)

Şikayətçi haqqında məlumat:

Soyadı: _____

Adı: _____

Atasının adı: _____

Doğum yeri və tarixi(gün, ay, il): _____

Şəxsiyyət vəsiqəsinin (pasportun) seriyası və nömrəsi: _____

Faktiki yaşadığı ünvan: _____

Poçt ünvanı: _____

Əlaqə telefonu: _____

Elektron ünvan: _____

(araşdırma zamanı bütün zəruri məlumatlar sizə bu e-mail vasitəsi ilə göndəriləcək)

Şikayətçinin təmsil edən şəxs*:

* (Əgər ərizə vəkalətnamə ilə digər şəxs tərəfindən doldurulursa)

Soyadı: _____ **Adı:** _____

Ünvanı: _____

Əlaqə telefonu: _____

Poçt ünvanı: _____

Elektron ünvan: _____

Şikayət olunan bankın(və filialın adı) adı:_____

Ərizə verməkdən əvvəl şikayətin (tələblərinin) mahiyyəti göstərilməklə əlaqədar banka müraciət məktubunun tarixi_____

(müraciət edilməyibsə, Ombudsmana müraciət edilə bilməz)

Bankın həmin müraciətə cavab məktubunun tarixi (əgər varsa)_____

Ərizədə qaldırılan məsələnin baş vermə tarixi_____

(motivin meydana gəlməsindən 2 (iki) il müddət keçibsə, Ombudsmana müraciət edilə bilməz)

Şikayət motivi ilə məhkəməyə müraciət edilib mi?
(əgər cavab Bəlidirsə, Ombudsmana müraciət edilə bilməz)

Bəli

Xeyr

Şikayət artıq bağlanmış və ya ləğv edilmiş bank haqqındadır?
(əgər cavab Bəlidirsə, Ombudsmana müraciət edilə bilməz)

Bəli

Xeyr

Şikayətə əvvəl Bank Ombudsmanı tərəfindən baxılıb mı?
(əgər cavab Bəlidirsə, Ombudsmana müraciət edilə bilməz)

Bəli

Xeyr

Şikayət motivi ümumi bank işinə, bankların xidmət çeşidinə və qiymət siyasətinə aiddir mi?
(əgər cavab Bəlidirsə, Ombudsmana müraciət edilə bilməz)

Bəli

Xeyr

Əlavə olunan sənədlər: (məsələyə aid olduğunu düşündüyünüz hər biri sənədi, vərəqlərinin sayı göstərilməklə əlavə etmək olar)

| Sənədlər: | Vərəq sayı: |
|------------------|--------------------|
| 1. _____ | _____ |
| 2. _____ | _____ |
| 3. _____ | _____ |
| 4. _____ | _____ |
| 5. _____ | _____ |
| 6. _____ | _____ |
| 7. _____ | _____ |
| 8. _____ | _____ |
| 9. _____ | _____ |
| 10. _____ | _____ |

Bəyan edirəm:

- Yuxarıda qeyd etdiyim məlumatların doğru olduğunu;
- Mən, yaranmış mübahisənin “Bank Ombudsmanı haqqında Əsasnamə”yə və “Bank Ombudsmanının Reqlamenti”nə uyğun olaraq, Bank Ombudsmanı tərəfindən baxılmasına, Bank Ombudsmanına göstərilən mübahisənin həlli barədə təkliflər vermək hüququnu, eyni zamanda Bank Ombudsmanına yuxarıda qeyd olunan mübahisənin baxılması zamanı əldə etdiyi şəxsi məlumatları Azərbaycan Respublikasının müvafiq qanunvericiliyinə uyğun olaraq emal edilməsinə, o cümlədən, mübahisə ilə bağlı qəbul edilmiş qərarların və məlumatların dərc edilməsinə razılıq verdiyimi;
- Bank Ombudsmanının çıxaracağı hər hansı bir qərarın icrasında könüllülük və vicdanlıq nümayiş etdirəcəyimi bəyan edirəm!

Soyadı və adı: _____ İmza: _____

Tarix _____

**Bank Ombudsmanın Reqlamentinə
Əlavə № 3**

**Bank Ombudsmanı tərəfindən baxılmış mübahisə üzrə
_____ №-li Barışıq Sazişi**

_____ şəhəri (baxılma yeri) “ _____ ” _____ il

“ _____ ” _____ il tarixdə _____
(nizamnamə, etibarnamə, əsasnamə)

əsasında fəaliyyət göstərən, _____
(rəhbərin vəzifəsi, S.A.A.)

şəxsində təmsil olunan _____
(təşkilatın adı, VÖEN, ƏDQN, yerləşdiyi yer)

və müştəri _____
(müştərinin S.A.A., yaşadığı yer, pasport məlumatları)

_____ arasında

Bank Ombudsmanı _____ tərəfindən baxılmış mübahisə üzrə bu
Barışıq Sazişi (bundan sonra – Saziş) imzalanmışdır.

1. Bank Ombudsmanı bu sazişin Tərəfləri arasındakı _____
(_____) Manat məbləğində, _____

_____ (işin səbəblərinin qısa məzmunu)
nəticəsində yaranmış _____

_____ (mübahisənin predmetini göstərmək)
mübahisəyə baxmışdır.

2. Mübahisənin baxılması nəticəsində Tərəflər aşağıdakılar barədə razılığa
gəlmişlər:

2.1. _____ tərəfi _____ tərəfinə _____
müddətində _____ məbləğində (sayda, miqdarda) (və
ya Tərəfin öhdəliyinin digər şərtlərini göstərmək), _____ tərəfi isə
_____ tərəfinə _____ müddətində
_____ məbləğində (sayda, miqdarda) (və ya Tərəfin
öhdəliyinin digər şərtlərini göstərmək) öhdəliyini üzərinə götürür.

2.2. _____ tərəfi _____ tərəfindən _____
müddətində _____ məbləğində (sayda, miqdarda)
_____ hüququna malikdir (və ya Tərəfin digər
hüquqlarını göstərmək).

3. Bu Saziş Tərəflərin **könüllülük** və **vicdan** prinsipləri əsasında icra edilməlidir.
4. Bu Saziş bağlandığı andan tətbiq olunmağa başlayır.
5. Bu Saziş Tərəflərin öz öhdəliklərini lazımi səviyyədə yerinə yetirilməsi tarixinədək qüvvədə qalır.
6. Bu saziş Tərəflərin razılığı ilə və ya Tərəflərin birinin tələbi ilə ləğv edilə və yaxud dəyişdirilə bilər. Həmçinin aşağıdakı hallarda sazişə vaxtından əvvəl xitam verilir:
 - müştərinin vəfat etməsi və ya bankın fəaliyyətinə xitam verilməsi;
 - məhkəmə qərarı ilə sazişə xitam verilməsi.
7. Bu sazişin icrası ilə əlaqədar Tərəflər arasında mübahisələr yaranarsa, Tərəflər onların danışıqlar yolu ilə həlli üçün bütün tədbirləri görəcəklər.
8. Tərəflər, bu Sazişlə və ya onun icrası ilə bağlı istənilən məlumatı digər Tərəfin yazılı razılığı olmadan, məlumatın verilməsi Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq tələb olunan hallar istisna olmaqla, yaymamağı öhdələrinə götürürlər.
9. Bu Sazişlə nəzərdə tutulmayan bütün digər hallarda Tərəflər Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyini rəhbər tuturlar.
10. Bütün yazılı bildirişlər
Müştəriyə

ünvana,

Banka _____

ünvana göndərilir.

11. S.A.A., adı, ünvanı, rekvizitlərinin dəyişdiyi halda və ya yenidən təşkil olunma zamanı Tərəflər bir-birini 10 gün ərzində yazılı surətdə məlumatlandırırlar.
12. Bu Saziş eyni hüquqi qüvvəyə malik 3 nüsxədə tərtib olunmuşdur – Tərəflərin hərəsi üçün bir nüsxə və Bank Ombudsmanı üçün bir nüsxə.
13. Tərəflərin ünvanı və bank rekvizitləri:

Müştəri _____

Bank _____

14. Tərəflərin imzaları:

Müştəri

Bank

imza

imza

M.Y.