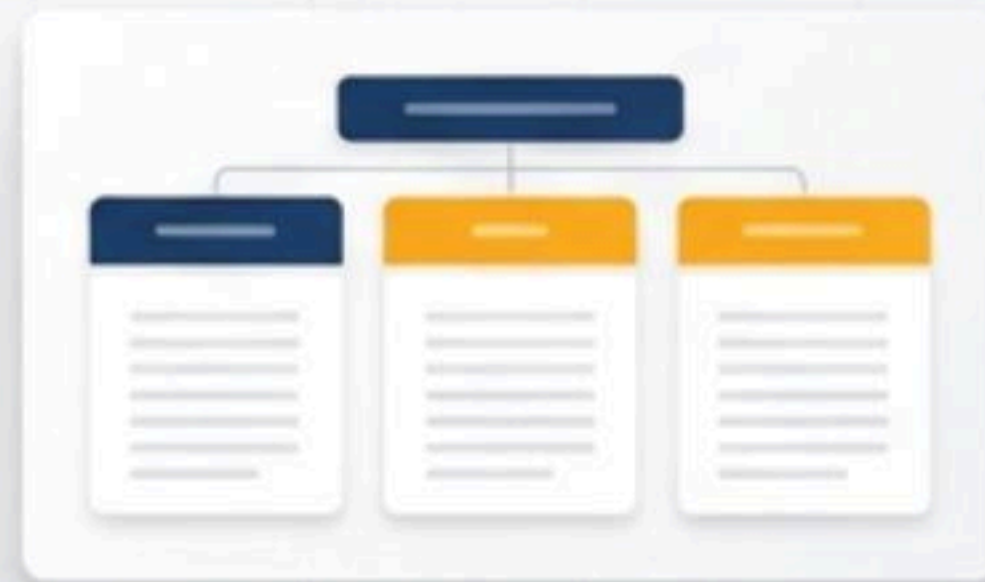
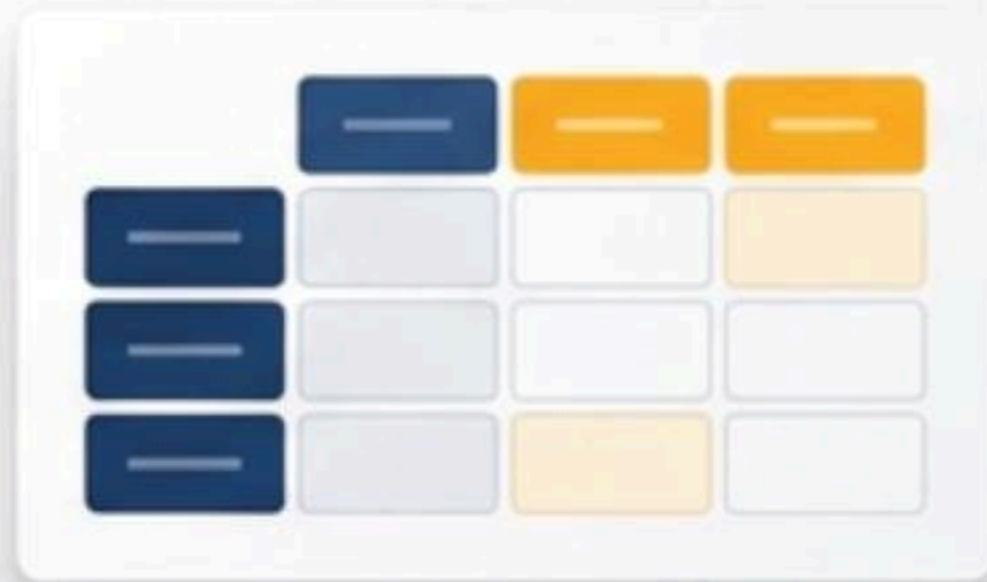
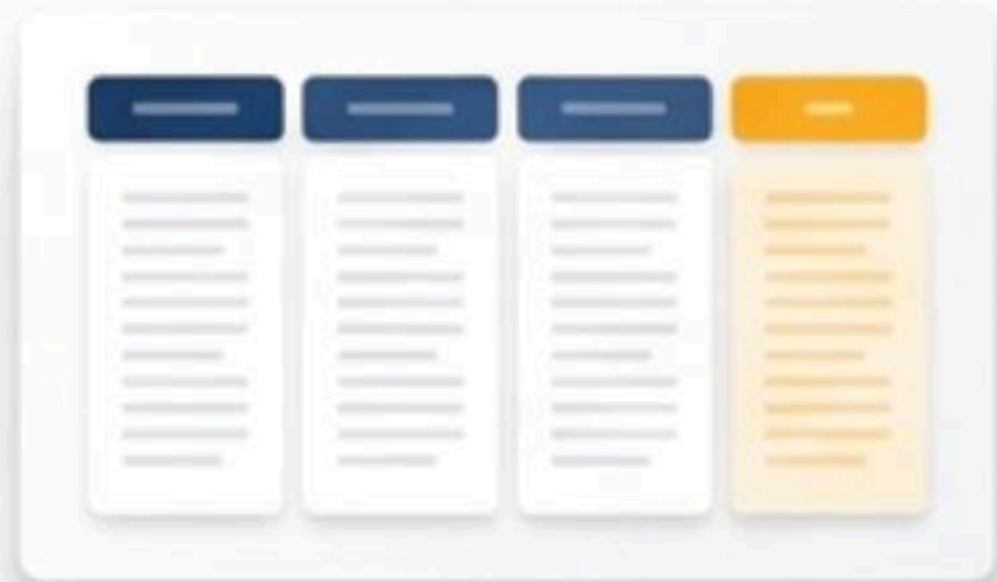


Bank  
Respublika

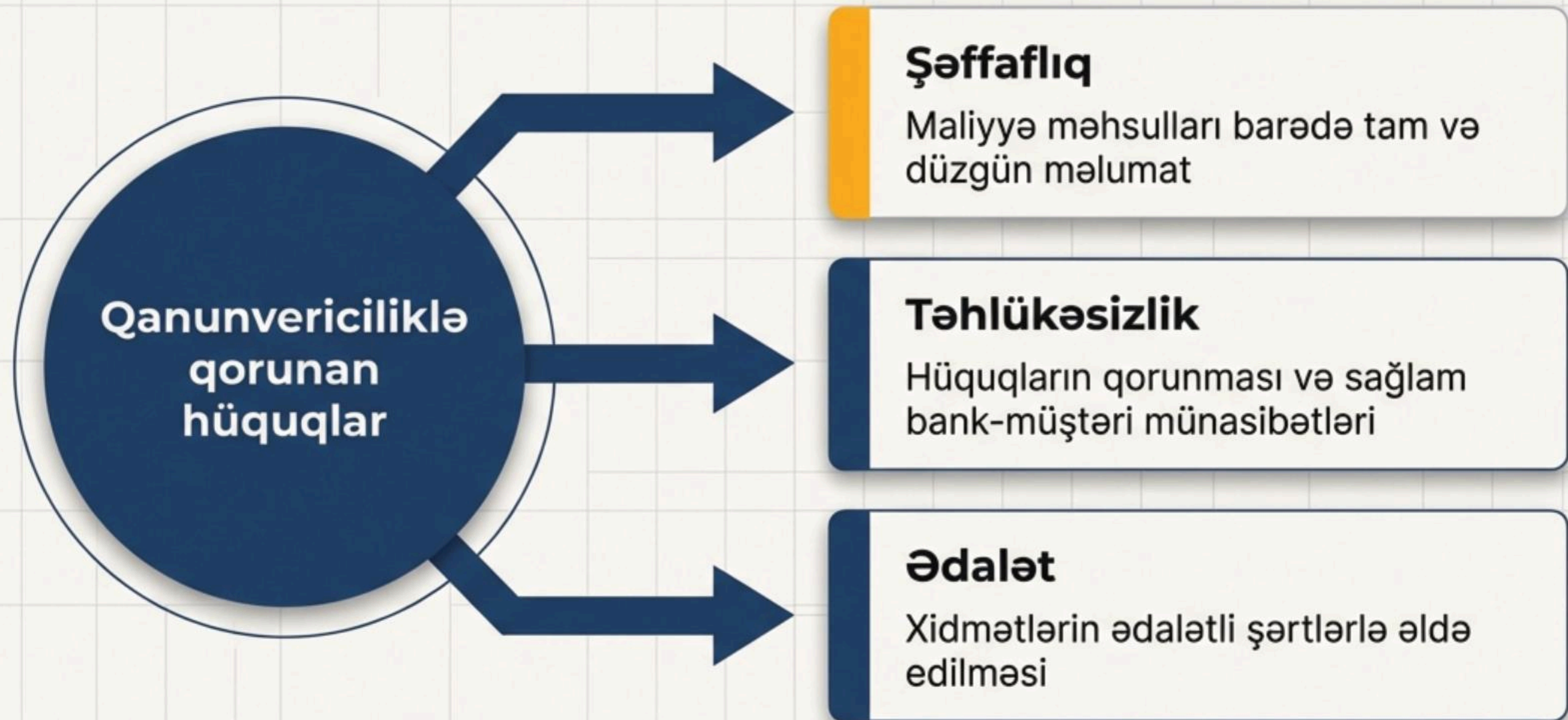


# İstehlakçı hüquqları və şikayət mexanizmi

Maliyyə xidmətlərindən inamla istifadə etmək üçün bələdçi



# İstehlakçı hüquqları maliyyə sistemində etimadın əsasıdır



İstehlakçı hüquqlarının qorunması maliyyə sistemində etimadın artırılmasına kömək edir.

# Maliyyə xidmətlərindən istifadə edən müştərilərin 5 əsas hüququ

## Təhlükəsiz və Şəffaf Maliyyə Xidmətləri

### Tam Məlumat

Maliyyə məhsulları haqqında tam və aydın məlumat almaq.

### Əvvəlcədən Baxış

Müqavilə şərtləri ilə əvvəlcədən tanış olmaq.

### Ədalətli Şərtlər

Xidmətlərin şəffaf və ədalətli şərtlərlə təqdim olunması.

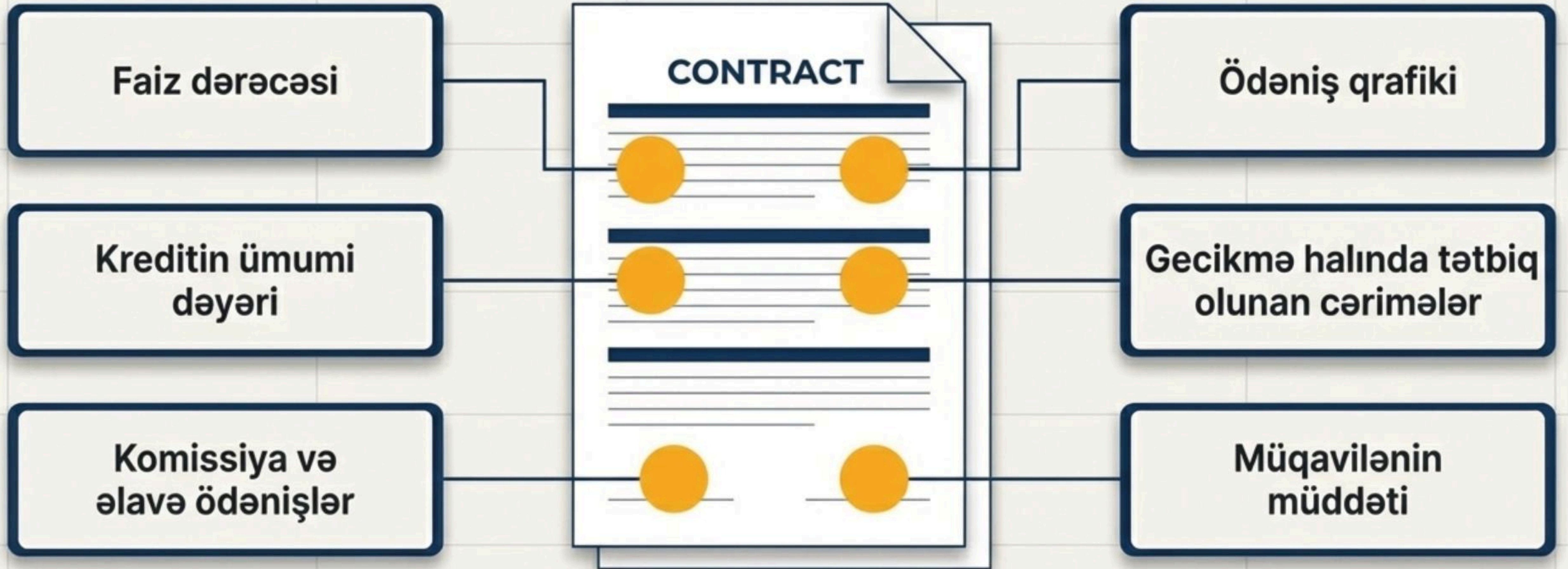
### Məxfilik

Şəxsi və maliyyə məlumatlarının qorunması.

### Şikayət

Yaranan problemlərlə bağlı banklara müraciət etmək.

# Müqavilə bağlayarkən yoxlanılmalı 6 kritik məqam



Müqavilə maliyyə öhdəliklərini müəyyən edən əsas sənəddir. Şərtləri diqqətlə oxumaq gələcəkdə yarana biləcək anlaşılmazlıqların qarşısını alır.

# Standart məlumatlandırma forması: Sizin qısa bələdçiniz

Əsas şərtləri sadə və aydın şəkildə izah edən rəsmi sənəd.



Bu forma müştərilərin maliyyə qərarlarını daha məlumatlı şəkildə qəbul etməsinə kömək edir.

# Sənədlərin müqayisəsi: Hansı sənəd nəyə xidmət edir?

## Əsas Müqavilə

**A** | **Məqsəd:** Tam maliyyə və hüquqi öhdəlikləri müəyyən edir.

**B** | **Həcm:** Bütün detalları, cərimələri və şərtləri əhatə edir.

**C** | **Oxunma qaydası:** Gələcək anlaşılmazlıqların qarşısını almaq üçün təfərrüatlı incələnilir.

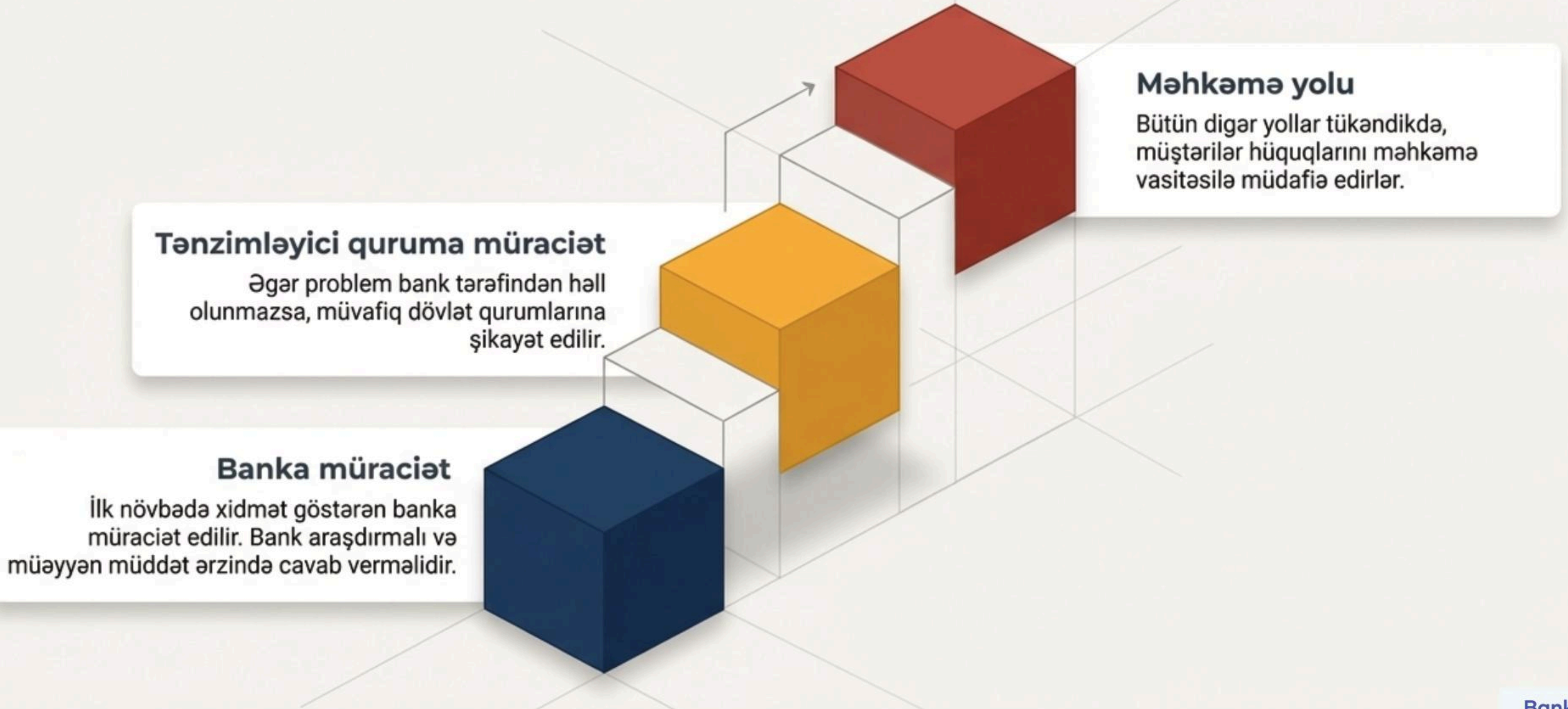
## Standart Məlumatlandırma Forması

**A** | **Məqsəd:** Əsas göstəriciləri sadə və aydın şəkildə xülasə edir.

**B** | **Həcm:** Yalnız 5 əsas metrikanı (məbləğ, faiz, dəyər, ödəniş, müddət) göstərir.

**C** | **Oxunma qaydası:** Sürətli və məlumatlı qərar qəbul etmək üçün istifadə olunur.

# Problemlərin həlli: Şikayət mexanizminin 3 mərhələsi



# Real həyatdan nümunə: Gizli komissiya aşkar edildikdə

## Problem



**Vəziyyət:** Müştəri kredit müqaviləsində göstərilməyən əlavə komissiya ilə qarşılaşır.

## Birinci Addım



**Fəaliyyət:** Müştəri dərhal bankın müştəri xidmətlərinə müraciət edir.  
**Nəticə:** Müraciət araşdırıldıqdan sonra bank tərəfindən rəsmi izahat verilir.

## İkinci Addım



**Fəaliyyət:** Əgər müştəri bankın verdiyi cavabdan narazı qalarsa, məsələni müvafiq dövlət qurumlarına yönləndirir.  
**Nəticə:** İstehlakçı hüquqlarının qorunması mexanizmi işə düşür.

# Gücləndirilmiş Müştəri Üçün Praktiki Tövsiyələr

## İnformasiya Toplama

### **Sual verməkdən çəkinməyin**

Maliyyə məhsulları barədə bütün qaranlıq məqamları bank əməkdaşından soruşun.

## Analiz

### **Şərtləri diqqətlə oxuyun**

Müqaviləyə qol çəkməzdən əvvəl bütün bəndləri, xüsusən də kiçik şriftləri yoxlayın.

## Aktiv Qorunma

### **Sənədləri qoruyun**

Bütün müqavilə nüsxələrini və ödəniş qəbzlərini gələcək istinad üçün saxlayın.

## Çevik Reaksiya

### **Dərhal əlaqə saxlayın**

Hər hansı şübhəli hal və ya gözlənilməz ödəniş olduqda dərhal banka bildirin.

# Etibarlı maliyyə ekosistemi hər kəsin iştirakı ilə yaranır



Müştərilərin öz hüquqlarını bilməsi sadəcə fərdi qorunma deyil, bütövlükdə sağlam maliyyə ekosisteminin təməli daşdır.