

ASC «Xalq» Bankı tərəfindən təqdim edilən investisiya xidmətləri ilə bağlı suallar yarandıqda, həmin xidmətlərdən istifadə zamanı sizin istehlakçı hüquqlarınız pozulduqda, o cümlədən qarşılaşdığınız hər hansı digər çətinliklər barədə (+99412) 966 qaynar xətti və ya (+99412) 493 50 58 telefon nömrəsi vasitəsilə Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankına (AZ1014, Azərbaycan Respublikası, Bakı şəh., R.Behbudov küç., 90) müraciət edə bilərsiniz.

***ASC “Xalq” Bankında Fiziki şəxs/Fərdi sahibkar olan müştərilərə
investisiya xidmətlərinin göstərilməsi
QAYDALARI***

Bakı şəhəri

Məzmun

1. Anlayışlar	3
2. Ümumi müddəalar	4
3. Tərəflərin hüquq və vəzifələri.....	6
4. Müştəri sifarişlərinin qəbulu və icra edilməsi.....	8
5. Tərəflər arasında hesablaşmalar.....	9
6. Qiymətli kağızlar hesabının idarə edilməsi.....	10
7. Tərəflərin məsuliyyəti.....	10
8. Fors-major hallar.....	11
9. Konfidensiallıq.....	11
10. Mübahisələrin həlli qaydası.....	12
11. Müqaviləyə xitam verilməsi qaydası.....	12
12. Tərəflərin xəbərdar edilmə qaydası.....	12
13. Müştəri şikayətlərinin qəbulu qaydası.....	13

07 may 2025-ci il tarixində Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı tərəfindən investisiya xidmətlərinin (əməliyyatlarının) həyata keçirilməsi üçün verilmiş İXB-01 nömrəli Lisenziya və öz Nizamnaməsi əsasında fəaliyyət göstərən Açıq Səhmdar Cəmiyyəti “Xalq” Bankı bu Qaydalarda nəzərdə tutulan şərtlərlə investisiya xidmətlərini müştərilərə təqdim edir.

1. ANLAYIŞLAR

Bank – Açıq Səhmdar Cəmiyyəti “Xalq” Bankı və onun filialları;

Bankın saytı – internet şəbəkəsində www.xalqbank.az ünvanı üzrə Bankın rəsmi saytı;

Bank hesabı – Bank hesabı Müqaviləsi əsasında Müştəriyə Bankda Azərbaycan Respublikasının milli valyutasında və ya xarici valyutada açılmış cari hesab;

Bank hesabı Müqaviləsi – bu anlayış altında Bank ilə Müştəri arasında bağlanmış müvafiq olaraq Cari hesab müqaviləsi(lələri), xüsusi kart hesabının açılması və bank kartının istifadəyə verilməsi haqqında müqavilə(lər) nəzərdə tutulur;

Depo hesabı – MDM-in üzvünün müraciəti əsasında Müştəri üçün MDM-də açılmış və özündə Müştərinin qiymətli kağızlarına olan hüquqlara dair qeydləri əks etdirən hesab;

Eyniləşdirmə nömrəsi – Bank tərəfindən öz daxili uçot sistemində Müştərini identifikasiya edən unikal kod;

Əlavə xərclər – Müştəriyə münasibətdə tətbiq edilən, bu Qaydaların şərtlərinin təmin edilməsi və investisiya xidmətlərinin yerinə yetirilməsi üçün Bank tərəfindən üçüncü şəxslərə, o cümlədən Fond birjasına, MDM-ə, digər xidmət təminatçılarna sifarişlərin icra olunması üçün ödənişlər; klirinq haqları; Sifarişin icrasına cəlb edilmiş üçüncü tərəfə ödənişlər və investisiya xidmətinin təqdim edilməsi ilə əlaqədar üçüncü şəxslərə ödənilən komissiya, rüsum, faiz və digər çəkilən xərclərdir;

ƏL/TMM Qanunu – “Cinayət yolu ilə əldə edilmiş əmlakın ləqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

Fond birjası – Azərbaycan Respublikasında fond birjası fəaliyyəti üzrə müvafiq lisenziyaya malik olan qurum (Bakı Fond Birjası QSC);

«Xalqonline» internet/mobil bank sistemi (Sistem) – internet şəbəkəsi/mobil tətbiqi vasitəsilə bank xidmətlərindən istifadə üçün və qüvvədə olan qanunvericiliyə müvafiq olaraq Müqavilə ilə nəzərdə tutulmuş qaydada və şərtlərlə investisiya xidmətlərinin göstərilməsi üçün nəzərdə tutulmuş texniki proqram təminatı;

İmza nümunəsi vərəqəsi (Vərəqə) – Qaydalara, o cümlədən Azərbaycan Respublikası Mərkəzi Bankının İdarə Heyətinin 31 avqust 2021-ci il tarixli 23/1 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş “İnvestisiya şirkətləri və banklar tərəfindən investisiya xidmətlərinin (əməliyyatlarının) həyata keçirilməsi Qaydası”na uyğun olaraq tərtib olunan, imza hüququna malik olan şəxs(lər)in öz əl imzasını əks etdirən, Müştəri tərəfindən kağız daşıyıcıda tərtib edilən Sifarişlərdəki imzanın əksinin uyğunluğunun yoxlanılması məqsədilə Banka təqdim olunan sənəd;

İş günü – Azərbaycan Respublikasında istirahət, səssvermə, iş günü hesab edilməyən bayram günləri, ümumxalq hüzn günü, habelə müvafiq icra hakimiyyəti orqanı tərəfindən müəyyən edilən digər qeyri-ış günləri istisna olmaqla, həftənin hər iş gününün Bakı vaxtı ilə saat 09:00-dan 18:00-a qədər olan dövrü;

Qaydalar – fərdi sahibkarlara və fiziki şəxslərə investisiya xidmətlərinin göstərilməsinin qaydasını və şərtlərini müəyyən edən bu Qaydalar;

Qeyri-rəqabətli sifariş – qiymətli kağızları və ya törəmə maliyyə alətlərini ən əlverişli qiymət ilə Sifarişdə göstərilən miqdarda almaq və ya satmaq tapşırığı;

Qiymətli kağızlar hesabı – Müştəri Sifarişlərinin qəbulu və icra edilməsi üzrə investisiya xidmətinin göstərilməsi zamanı Müştərinin aktivlərinin uçotunun aparılması məqsədilə Müştəri üçün açılmış hesab;

Qoşulma haqqında ərizə – Bank tərəfindən müəyyən olunan nümunəyə uyğun lazımi qaydada rəsmiləşdirilən, Qaydalara qoşulma yolu ilə Bankla investisiya xidmətlərinin göstərilməsinə dair müqavilənin bağlanması üçün Müştəri tərəfindən Banka kağız daşıyıcıda və ya elektron formada təqdim olunan yazılı sənəd.

MUT Qaydaları – Azərbaycan Respublikası Maliyyə Monitorinqi Xidmətinin təsdiq etdiyi “Müştəri uyğunluğu və yeni texnologiyaların tətbiqi zamanı verifikasiya tədbirlərinə, risk faktorlarının müəyyən edilməsinə və müştəri profilinin risk qruplarına aid edilməsinə dair Qaydalar”;

MDM/ mərkəzi depozitar – Azərbaycan Respublikasının Milli Depozit Mərkəzi;

Müqavilə – Qaydalar, Tariflər və Bankın Müştəri ilə müqavilə bağlamaq niyyətini əks etdirən, Bank tərəfindən qəbul olunmasına dair qeydlə Qaydalara qoşulma haqqında ərizə;

Müştəri – Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq sahibkarlıq fəaliyyətini hüquqi şəxs yaratmadan həyata keçirən fiziki şəxslər (fərdi sahibkarlar), habelə Azərbaycan Respublikasının və ya başqa dövlətin vətəndaşı olan, yaxud vətəndaşlığı olmayan fiziki şəxslər;

Müştəri aktivləri – Müştəriyə məxsus olan, Bankın daxili uçot sistemində qeydiyyatda alınan qiymətli kağızlar, törəmə maliyyə alətləri və ya pul;

Rəqabətli sifariş – Müştərinin təyin etdiyi qiymətdən aşağı və ya yuxarı olmamaq şərtlə qiymətli kağızları və ya törəmə maliyyə alətlərini sifarişdə göstərilən miqdarda almaq və ya satmaq tapşırığı (rəqabətli sifarişin icra şərtləri fond birjasının daxili qaydalarına uyğun olaraq müəyyən edilir);

Sifariş – Müştəri tərəfindən göstərdiyi miqdarda qiymətli kağız və ya törəmə maliyyə alətlərini almaq və ya satmaq üzrə verilmiş tapşırıq. Sifarişlər kağız daşıyıcıda və ya elektron qaydada Banka təqdim edilə bilər. Sifarişlərin elektron qaydada qəbulu Sistem vasitəsilə həyata keçirilir;

Tariflər – Bankın saytında yerləşdirilən və bu Müqavilənin ayrılmaz tərkib hissəsi hesab olunan, investisiya xidmətlərinin göstərilməsinə görə haqqın miqdarını (məbləğini) və onun tutulması şərtlərini müəyyən edən Bankın tarifləri;

Tərəflər – Müştəri və Bank.

2. ÜMUMİ MÜDDƏALAR

2.1 Bank bu Qaydalara əsasən Müştərilərə aşağıdakı investisiya xidmətlərini təqdim edir:

2.1.1 Azərbaycan Respublikasının ərazisində ticarətə buraxılmış qiymətli kağızlar və ya törəmə maliyyə alətləri ilə aparılan əməliyyatlarla bağlı Müştəri Sifarişlərinin qəbul və icra edilməsi;

2.1.2 Qiymətli kağızlar hesabının idarə edilməsi, o cümlədən qiymətli kağızların və törəmə maliyyə alətlərinin öhdəliklərlə yüklənməsi ilə bağlı əməliyyatların həyata keçirilməsi, mərkəzi depozitarın üzvü qismində Müştərinin qiymətli kağızlarının saxlanması;

Bu yarımbəndlə müəyyən edilən investisiya xidməti yalnız 2.1.1-ci yarımbəndlə müəyyən edilən investisiya xidməti çərçivəsində həyata keçirilir.

2.2 Bank Müştəriyə investisiya xidmətlərini sonuncunun vəsaitləri hesabına göstərir.

2.3 Qaydalar, Tariflər və Qoşulma haqqında ərizə investisiya xidmətlərinin göstərilməsi haqqında Müqaviləni təşkil edir (hesab olunur). Qoşulma haqqında ərizə Bank tərəfindən qəbul edildikdən sonra Müqavilə Tərəflər arasında bağlanmış hesab olunur, bu şərtlə ki, investisiya xidmətlərinin göstərilməsi üçün Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə və Bankın daxili normativ aktlarına əsasən zəruri olan bütün sənədlər və məlumatlar tam həcmdə Banka təqdim edilsin. Bank istənilən vaxt öz

müləhizəsinə uyğun olaraq bu Müqavilə üzrə xidmətlərin göstərilməsi üçün zəruri hesab etdiyi hər hansı digər sənəd və məlumatların təqdim olunmasını tələb edə bilər.

2.4 Bank tərəfindən Müştərinin qiymətli kağızlar hesabına və hesab üzrə aparılan əməliyyatlara davamlı nəzarət müştəri uyğunluğu tədbirlərinin davamlı tətbiqinə dair ƏL/TMM Qanunu və MUT Qaydalarının tələblərinə uyğun olaraq həyata keçirilir.

Bank bu bənddə nəzərdə tutulmuş tədbirlərin davamlı tətbiqi nəticəsində uyğunsuzluqları müəyyən etdikdə 5 (beş) iş günü ərzində Müştəridən və ya onun səlahiyyətli nümayəndəsindən bunun səbəblərini açıqlayan məlumatların və ya onları təsdiq edən sənədlərin, habelə gücləndirilmiş müştəri uyğunluğu tədbirləri üzrə məlumatların yazılı (fiziki imza, gücləndirilmiş müştəri autentifikasiyası və ya gücləndirilmiş elektron imza ilə təsdiq olunmuş) şəkildə 30 (otuz) təqvim günü ərzində verilməsini tələb edir.

2.5 Qoşulma haqqında ərizəni imzalamaqla və onu Banka təqdim etməklə Müştəri Qaydalarla tanış olduğunu (bu faktı) təsdiq, Qaydaların şərtləri ilə razı olduğunu ifadə edir.

2.6 Qoşulma haqqında ərizə Müştəri tərəfindən Banka kağız daşıyıcıda və ya “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun tələblərinə cavab verən gücləndirilmiş elektron imzanın istifadəsinə imkan verən rabitə kanalı vasitəsilə elektron formada təqdim edilə bilər.

2.7 Hər dəfə yeni Sifariş təqdim edilən zaman Bank Müştəri barədə məlumatların aktualaşdırılması (yenilənməsi) üçün sonuncudan daha əvvəl təqdim edilmiş sənədlərin və/ və ya məlumatların yenilənməsini tələb edə bilər.

2.8 Müştəriyə investisiya xidmətləri Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə, normativ xarakterli aktlarına, Bankın daxili normativ aktlarına və bu Qaydalara uyğun olaraq göstərilir.

2.9 Tərəflər razılaşırsınız və təsdiq edir ki, Qaydalar və Tariflər Bank tərəfindən birtərəfli qaydada dəyişdirilə bilər.

Qaydalara və Tariflərə dəyişikliklərin edilməsi barədə məlumat və Qaydaların/ Tariflərin yeni redaksiyası Müştəriyə dəyişikliklərin bütün mətnini əks etdirən müvafiq məlumatın Bankın (filiallarının) ofisində və/ və ya Bankın saytında həmin dəyişikliklərin qüvvəyə minməsindən 5 (beş) iş günü əvvəl yerləşdirilməsi yolu ilə çatdırılır.

Bank Müştəriyə yuxarıda göstərilən müddət nəzərə alınmaqla dəyişikliklərin qüvvəyə minmə tarixini əks etdirən «Tariflərə dəyişikliklər barədə» bildiriş də göndərə (o cümlədən Sistem vasitəsilə) bilər. Bu bildiriş Bankın (filiallarının) ofisində və/ və ya Bankın saytında yerləşdirilmiş məlumat üzərində üstünlüyə (prioritetə) malik olur. «Tariflərə dəyişikliklər barədə» bildirişdə müəyyən olunan tarixdən etibarən Müştəridən xidmət haqları onların həmin bildirişdə göstərilən yeni həcmində (dəyişdirilmiş Tariflərə) uyğun olaraq tutulur.

2.10 Bu Müqaviləyə qoşulmaq və investisiya xidmətlərindən istifadə etmək üçün müraciət edən Müştəri Bank hesabına malik olmalıdır. Bank hesabının olmadığı təqdirdə, Müştəri ilk növbədə Bank hesabının açılması üçün müraciət etməlidir.

2.11 Müştərinin adından Sifariş(lər) vermək hüququ həmin hüquqa malik şəxslərin səlahiyyətlərini təsdiq edən sənədlərin (notariat qaydasında təsdiq edilmiş etibarnamə və s.) və lazımi qaydada rəsmiləşdirilmiş Vərəqənin Banka təqdim edilməsi yolu ilə təsdiq edilir.

2.12 Müştəri və ya Bank tərəfindən Müqavilənin bağlanılmasından imtina edildikdə, Müştəri yazılı müraciəti əsasında Müqavilənin bağlanması üçün təqdim etdiyi sənədləri geri tələb edə bilər.

2.13 Bununla Müştəri bəyan və təsdiq edir ki, Müqavilənin bağlanması məqsədilə Banka təqdim etdiyi bütün məlumatlar və sənədlər mötəbər, tam və dəqiqdir. Müştəri Bankın Müqavilənin bağlanması və/ və ya icra edilməsi barədə qərarına mənfi təsir edə bilən halların mövcud olmadığını təsdiq edir.

2.14 Bununla Müştəri həm Bank, həm də üçüncü şəxslər tərəfindən Müştəriyə Müqavilədən irəli gələn və/ və ya onunla bağlı olan xidmətlərin göstərilməsi, yeni növ xidmət və məhsulların təqdim edilməsi, məlumatların emalı, statistik hesabatların hazırlanması, risklərin idarə edilməsi məqsədilə Müştəriyə aid fərdi məlumatların (ad, soyad, ata adı, mobil və stasionar telefon nömrələri, elektron poçt ünvanı, doğum tarixi, şəxsiyyət vəsiqəsinin məlumatları, Müqavilədən irəli gələn öhdəliklərin icrası və/ və ya yuxarıda qeyd edilən xidmətlərin göstərilməsi üçün tələb olunan digər məlumatlar) Bank tərəfindən

toplanılmasına və işlənməsinə (avtomatlaşdırılmış işlənmə də daxil olmaqla fərdi məlumatların yazılması, saxlanması, sistemləşdirilməsi, dəqiqləşdirilməsi, təzələnməsi, dəyişdirilməsi, istifadəsi, üçüncü şəxslərə ötürülməsi (o cümlədən transsərhəd ötürülməsi), çıxarılması, adsızlaşdırılması, bloklashdırılması və məhv edilməsi), habelə Bank və üçüncü şəxslər tərəfindən müxtəlif kommunikasiya vasitələri ilə onunla əlaqə saxlanılmasına razılıq verir. Üçüncü şəxslər deyildikdə, qüvvədə olan Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə, həmçinin xidmətlərin göstərilməsi məqsədilə Bank ilə bağlanmış müqavilələrə əsasən belə məlumatı əldə etmək hüququna malik şəxslər başa düşülür.

Qeyd edilən razılıq Müqavilənin qüvvədə olma müddəti ərzində, həmçinin Müqavilənin müddətinin bitdiyi tarixdən 5 (beş) il ərzində qüvvədə olur. Bu müddət bitdikdən sonra fərdi məlumatlar qanunvericiliklə müəyyən olunmuş qaydada məhv edilir və ya arxivləşdirilir.

2.15 Məsafədən investisiya xidmətləri Bank tərəfindən bu Qaydalar və Tərəflər arasında bağlanan məsafədən bank xidmətlərinin göstərilməsi üçün «Xalq online» internet bank sisteminin istifadəsinə dair müqavilə əsasında göstərilir. Qeyd edilən investisiya xidmətlərin məsafədən göstərilməsi şərtləri və qaydası həmin müqavilə ilə müəyyən edilir.

2.16 Bu Müqavilə Müştərinin Qoşulma haqqında ərizəsi Bank tərəfindən aksept edildiyi andan etibarən 1 (bir) il müddətində qüvvədədir. Bu müddətin bitməsinə 30 (otuz) iş günü qalmış Tərəflərdən biri digər Tərəfə Müqaviləyə xitam verilməsi təşəbbüsü ilə bildiriş təqdim etməsə, Müqavilənin müddəti bitdiyi tarixdən hər dəfə 1 (bir) il müddətinə uzadılmış hesab edilir. Bu uzadılmalar hər il tətbiq olunur və uzadılmaların sayına dair hər hansı məhdudiyyət yoxdur.

3. TƏRƏFLƏRİN HÜQUQ VƏ VƏZİFƏLƏRİ

3.1. Bankın hüquqları:

3.1.1. Müştərinin eyniləşdirilməsi ilə bağlı Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq tələb edilən məlumat və sənədləri düzgün və təhrif olunmamış şəkildə təqdim etməyi Müştəridən tələb etmək;

3.1.2. Bank hesabında Sifarişin icra edilməsi üçün tələb olunan məbləğdə vəsaitin (o cümlədən əlavə xərclər) saxlanılmasını Müştəridən tələb etmək;

3.1.3. Göstərilmiş xidmətlərə görə xidmət haqqının və əlavə xərclərin bu Qaydalar üzrə nəzərdə tutulan qaydada tam və vaxtında qarşılanmasını Müştəridən tələb etmək;

3.1.4. Göstərilmiş xidmətlərlə əlaqədar olaraq Müştərinin Bank qarşısında borcu yarandıqda, qeyd olunan borcun 1 (bir) gün ərzində ödənilməsinə Müştəridən tələb etmək. Bu müddət ərzində borc ödənilmədikdə, borcu Müştərinin Bankda olan istənilən hesabından akseptsiz qaydada silmək;

3.1.5. Müştərinin Qaydaların 2.9-cu bəndində nəzərdə tutulmuş qaydada xəbərdar etməklə Tarifləri birtərəfli qaydada dəyişdirmək.

3.1.6. Sifariş lazımınca tərtib edilmədikdə (rəsmiləşdirilmədikdə) və ya onun həqiqiliyinə dair əsaslı şübhələr olduqda, habelə səlahiyyətləri təsdiq edilməmiş şəxs(lər) tərəfindən imzalandıqda Müştərinin müvafiq Sifarişini icraya qəbul etməmək. Bu hallarda Bank müvafiq Sifarişin ona təqdim edildiyi tarixdən sonrakı iş günündən gec olmayaraq Müştəriyə məlumat verir.

3.1.7. İnvestisiya xidmətlərinin göstərilməsi ilə bağlı Müştərinin tam səlahiyyətli nümayəndəsi qismində Müştəri adından çıxış etmək, Müştərinin üçüncü tərəflər qarşısında təmsil etmək;

3.1.8. İnvestisiya xidmətlərinin göstərilməsindən irəli gələn əqdlərin bağlanması və Müştərinin qiymətli kağızlara və ya törəmə maliyyə alətlərinə olan hüquqlarının MDM-də qeydiyyatı üçün tələb edilən hər hansı sənədi Müştəri adından imzalamaq;

3.1.9. Bu Müqaviləyə xitam verildiyi halda xidmətlərin göstərilməsini dayandırmaq;

3.1.10. Bazarda əhəmiyyətli dəyişikliklər baş verdikdə Müştərinin Sifariş(lər)inin icrasını dayandırmaq və ya ləğv etmək.

3.2. Bankın vəzifələri:

3.2.1. Bankın daxili uçot sistemində Müştəriyə investisiya xidmətlərin göstərilməsi üçün Qiymətli kağızlar hesabı açmaq və hesabda saxlanılan məlumatlara Müştərinin çıxışını təmin etmək;

- 3.2.2. Müştərinin müvafiq müraciəti əsasında ona depo hesabının açılması üçün MDM-ə müraciət etmək;
- 3.2.3. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə və bu Qaydalara müvafiq surətdə Müştərinin Sifarişlərini icra etmək;
- 3.2.4. Müştəriyə fərdi eyniləşdirmə nömrəsi vermək və məxfiliyin təmin edilməsi məqsədilə Müştəriyə aid məlumatların Bankın daxili uçot sistemində eyniləşdirmə nömrəsi altında saxlanılmasını təmin etmək;
- 3.2.5. Müştərinin hesablarındakı məlumatların və uçot sisteminin düzgünlüyünü təmin etmək, o cümlədən, mütəmadi olaraq onların qarşılıqlı uyğunluğunu yoxlamaq;
- 3.2.6. Müştərinin sorğusu əsasında Müştərinin Sifarişlərinin icra vəziyyəti haqqında hesabatı ona təqdim etmək;
- 3.2.7. İnvestisiya xidmətlərini göstərən zaman Müştərinin mənafeələrini qorumaq;
- 3.2.8. Müştərinin aktivləri üzrə mülkiyyət hüquqlarını qorumaq. Bank məhkəmə qərarı ilə nəzərdə tutulmuş hallar istisna olmaqla, Müştərinin aktivlərindən onun icazəsi olmadan özünün və ya üçüncü tərəflərin marağı üçün, xüsusilə öhdəliklərinin ödənilməsi üçün istifadə edə bilməz.
- 3.2.9. Qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hesabatları Müştəriyə təqdim etmək;
- 3.2.10. Sifarişi Müştəri üçün ən yaxşı qiymət prinsipi əsasında icra etmək.

3.3. Müştərinin hüquqları:

- 3.3.1. Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə və bu Müqaviləyə müvafiq surətdə Banka Sifarişlər təqdim etmək;
- 3.3.2. Qanunvericiliklə nəzərdə tutulmuş hesabatların Bank tərəfindən təqdim edilməsini tələb etmək;
- 3.3.3. Verdiyi Sifarişlər və apardığı əməliyyatlar, eləcə də aktivləri və öhdəlikləri barədə Bankdan məlumat almaq, o cümlədən bu cür xidmət Sistem vasitəsilə təqdim edildiyi halda bu məlumatları bilavasitə əldə etmək.

3.4. Müştərinin vəzifələri:

- 3.4.1. Sifarişin icra edilməsi üçün tələb olunan məbləğdə vəsaiti (o cümlədən əlavə xərclər) Bank hesabında saxlamaq;
- 3.4.2. Qaydaların 2.3-cü bəndində nəzərdə tutulmuş sənədlərlə yanaşı, hər dəfə yeni Sifariş(lər)i təqdim edən zaman və ya Sifariş(lər)in icra edilməsi zamanı Müştərinin əlavə eyniləşdirilməsinə və ya onun tərəfindən aparılan hər hansı əməliyyatın məqsədinin və mahiyyətinin aydınlaşdırılması üçün əlavə məlumatın əldə edilməsinə zərurət yarandıqda ƏL/TMM Qanununun, MUT Qaydalarının və digər normativ (o cümlədən daxili normativ aktların) və normativ xarakterli aktların tələblərinə riayət edilməsi məqsədilə Bankın tələb etdiyi məlumatları və sənədləri müvafiq tələbi aldığı tarixdən 5 (beş) iş günü ərzində Banka təqdim etmək;
- 3.4.3. Yeni Vərəqə və/və ya Qaydalarla nəzərdə tutulmuş digər sənədləri təqdim etməklə səlahiyyətli şəxslərin siyahısında baş vermiş dəyişikliklər barədə Bankı mümkün olan ən qısa müddətdə məlumatlandırmaq.
- 3.4.4. Yaşayış yeri/olduğu yer, telefon və faks nömrələri, elektron poçt ünvanları, Müştərinin daha əvvəl eyniləşdirilməsi zamanı təqdim etdiyi digər məlumatlar, Müştərinin nümayəndəsi dəyişdikdə, ləngimədən, lakin istənilən halda 5 (beş) iş günündən gec olmayaraq, həmin dəyişiklikləri təsdiq edən lazımcı tərtib olunmuş müvafiq sənədləri Banka təqdim etmək. Əlaqə telefonları və faks nömrələri, elektron poçt ünvanları dəyişdirildikdə, habelə Müştəriyə aid digər məlumatlarda dəyişikliklər baş verdikdə, Müştəri Banka özü, yaxud səlahiyyətli şəxsi tərəfindən imzalanmış bildiriş göndərməli və ya onu Müştəri ilə Bank arasında elektron sənədlərin istifadəsinə imkan verən razılaşdırılmış kanallar vasitəsilə elektron qaydada sonuncuya təqdim etməlidir. Yuxarıda göstərilən məlumatlardakı dəyişikliklər barədə Müştərinin bildirişi Müqavilənin müvafiq müddələrinin birtərəfli surətdə dəyişdirilməsi hesab olunur və Tərəflərin qarşılıqlı münasibətlərinə onun (bildirişin) Bank tərəfindən alındığı andan şamil edilir.

Müştərinin nümayəndəsinin səlahiyyətlərini təsdiq edən sənədlər də daxil olmaqla, Banka hər

hansı sənədin təqdim edilməsi zərurəti yarandıqda, müvafiq sənədlər elektron sənədlərin döviyyəsi üzrə razılaşdırılmış kanallar və texniki imkanların mövcud olması şərtlə Sistem vasitəsilə göndərilə bilər.

Baş vermiş dəyişikliklərlə bağlı Qaydaların bu bəndində nəzərdə tutulmuş sənədlərin vaxtlı-vaxtında təqdim edilməməsi nəticəsində Müştəriyə dəyən (vurulmuş) zərərə görə Bank heç bir məsuliyyət daşımır.

3.4.5. Müştərinin, onun nümayəndəsinin eyniləşdirilməsi zamanı daha əvvəl Müştəri tərəfindən Banka verilmiş məlumat və sənədlərin yenilənməsi zərurəti barədə Bankdan bildiriş aldıqda, həmin bildirişdə müəyyən olunan müddət ərzində tələb olunan məlumat və sənədləri sonuncuya təqdim etmək.

4. MÜŞTƏRİ SİFARIŞLARININ QƏBULU VƏ İCRA EDİLMƏSİ

4.1. Müştəri tərəfindən Sifarişin təqdim edilməsi, Sifarişdə qeyd edilmiş bütün məlumatları, o cümlədən, qiymət, predmet (qiymətli kağız, törəmə maliyyə aləti və ya hər hansı aktiv), sifarişin predmetinə aid olan qiymətli kağız və ya digər maliyyə aləti fond birjasında ticarət olunduqda, birjanın iş saatlarını və s. bütün şərtləri qəbul etməsi kimi qiymətləndirilir. Müştəri investisiya qərarları ilə bağlı riskləri öz üzərinə götürdüyünü qəbul edir.

4.2. Müştəriyə investisiya xidmətinin göstərilməsi üçün MDM-də depo hesabın mövcudluğu tələb edilir.

4.3. Sifarişlərin icrası bazarda müvafiq qiymət və tələb-təklifin formalaşmasından asılıdır. Belə ki, Müştəri tərəfindən Sifarişin verilməsi heç bir halda əqdin baş tutması üçün müstəsna şərt hesab edilmir.

4.4. Bank Müştəriyə aid eyniləşdirmə nömrəsi üzərindən verilən bütün Sifarişləri sonuncunun Sifarişləri olaraq qəbul və icra edir. Müştəri onun adından Sistem üzərindən verilmiş bütün Sifarişlərə, hərəkətlərə və ya hərəkətsizliklərə görə məsuliyyət daşıyır.

4.5. Müştəri Banka üçüncü şəxslər qarşısında, MDM-də, fond birjasında özünün vəkil edilmiş nümayəndəsi kimi çıxış etmək, müvafiq hesabları açmaq və bağlamaq, onun depo hesabında mövcud olan bütün qiymətli kağızlar üzrə məlumatlar almaq, hesablardan çıxarışları almaq, onları identifikasiya edən məlumatları və rekvizitləri dəyişdirmək, qiymətli kağızların hərəkətini təmin etmək məqsədi ilə müvafiq sərəncamları imzalamaq səlahiyyətlərini verir.

4.6. Müştəri müvafiq əməliyyatların aparılması və əqdlərin bağlanması üçün Banka sonuncunun mövcud texniki imkanları daxilində kağız daşıyıcıda yazılı və ya elektron formada Sistem üzərindən Sifariş verir. Elektron formada təqdim edilən Sifariş istisna olmaqla, Sifariş iki nüsxədə tərtib edilir, imzalanır və bir nüsxəsi Bankın ixtisas şəhadətnaməsinə malik olan əməkdaşının Sifərişi qəbul etməsi barədə yazılı qeydi və imzası ilə Müştəriyə təqdim edilir. Müştərini səlahiyyətli nümayəndəsi təmsil etdikdə, Sifarişdə həmin şəxsə verilmiş etibarnamənin nömrəsi, verilmə, qüvvədə olma tarixləri və etibar edilmiş hərəkətlər göstərilir.

4.7. Sifarişlər ən azı 5 (beş) il müddətində Bankda saxlanılır.

4.8. Sifariş aşağıdakı məlumatları özündə əks etdirməlidir:

4.8.1. Bankın tam adı;

4.8.2. Müştərinin eyniləşdirilmə məlumatları: adı, soyadı, atasının adı, fərdi identifikasiya nömrəsi (bu olmadıqda şəxsiyyəti təsdiq edən sənədin növü və nömrəsi);

4.8.3. Müştərinin depo hesabının nömrəsi;

4.8.4. Sifarişin qüvvədə olma müddəti;

4.8.5. qiymətli kağız və ya törəmə maliyyə alətinin növü, forması və dövlət qeydiyyat nömrəsi;

4.8.6. emitentin adı (alət xüsusiyyətlərindən asılı olaraq, olduğu təqdirdə);

4.8.7. Sifarişin istiqaməti: alış və ya satış;

4.8.8. qiymətli kağız və ya törəmə maliyyə alətinin sayı;

4.8.9. Sifarişin növü: rəqabətli və ya qeyri-rəqabətli;

4.8.10. qiymətli kağızın nominal dəyəri və bazar qiyməti, törəmə maliyyə alətinin bazar qiyməti;

4.8.11. Sifarişlərin icra olunması yeri (fond birjası və ya birjadankənar);

4.8.12. valyuta mübadiləsinin məzənnəsi və ya məzənnə dəhlizi (valyuta mübadiləsi həyata keçirildiyi halda).

4.9. Sifarişin təqdim edilməsi (həm elektron, həm də kağız daşıyıcıda) Bankın müəyyən etdiyi formada həyata keçirilir.

4.10. Fond birjasında hərrac vasitəsilə yerləşdirilən maliyyə alətləri üzrə Sifariş Müştəri tərəfindən ən gec müvafiq hərracın başladığı vaxtdan 15 dəqiqə əvvəl təqdim edilməlidir. Bu tələb gözlənilmədən təqdim edilən Sifariş Bank tərəfindən icra edilməyəcəkdir.

4.11. Müştəri tərəfindən Sifariş kağız daşıyıcıda təqdim edildikdə, Müştəriyə Sifarişin qəbul edilməsi və ya onun qəbulundan imtina edilməsi barədə məlumat Sifarişin Bank tərəfindən qəbul və ya imtina edilməsindən sonrakı 1 (bir) iş günündən gec olmayaraq Müştərinin Qoşulma haqqında ərizədə qeyd etdiyi əlaqə üsulları vasitəsilə təqdim edilir. Sifariş Sistem vasitəsilə təqdim edildikdə, məlumat bilavasitə Müştəri tərəfindən Sistem üzərindən əldə edilir.

4.12. Sifarişin icrasına dair məlumatda sifariş üzrə bağlanmış əqdin (əqdlərin) nəticələrinə görə icra vəziyyəti, imtina barədə məlumatda isə imtinanın səbəblərinin qısa məzmunu göstərilir.

4.13. Müştəri Banka yazılı bildiriş təqdim etməklə icra edilməmiş Sifarişin tam və ya qismən ləğv edilməsini tələb edə bilər. Lakin, Müştəri qəbul edir ki, bazar şərtləri davamlı olaraq dəyişdiyi üçün, bu tələbin tam olaraq yerinə yetirilməsi mümkün olmaya bilər. Sistem vasitəsilə təqdim edilən icra edilməmiş Sifarişin ləğvi Müştəri tərəfindən bilavasitə Sistemdə həyata keçirilir.

4.14. Bank aşağıdakı hallarda Müştərinin Sifarişini qüvvədən düşmüş hesab edir və icrasına xitam verir:

4.14.1. Sifarişin icrası üçün tələb edilən məbləğdə vəsait Bank hesabında olmadıqda;

4.14.2. Sifariş qanunvericiliyin tələblərinə və Bank tərəfindən müəyyən edilmiş formaya uyğun tərtib edilmədikdə;

4.14.3. Müştəri tərəfindən təqdim olunmuş sənədlərdə pul vəsaitlərinin mənbəyinin qeyri-qanuni xarakter daşıdığına əsas verən hallar aşkar edildikdə;

4.14.4. Tərəflər arasında müqavilə münasibətlərinə xitam verildikdə.

4.15. Müştərinin və ya Bankın təşəbbüsü ilə qiymətli kağızlar və törəmə maliyyə alətləri ilə əqdin bağlanmasından imtina halında həmin əqdin bağlanması üçün ayrılmış vəsait dərhal Müştərinin Bank hesabına qaytarılır.

4.16. Müştəri tərəfindən Sifariş kağız daşıyıcıda təqdim edildikdə, Bank, Müştərinin Sifarişinin icrasından sonra növbəti iş günündən və ya Sifarişin icrasının təsdiqi haqqında məlumatı üçüncü şəxsdən aldığı gündən sonra növbəti iş günündən gec olmayaraq, Sifarişin icrası barədə Müştərinin Qoşulma haqqında ərizədə qeyd etdiyi əlaqə üsulları vasitəsilə Müştəriyə hesabat təqdim edir. Sistem üzərindən Sifarişləri təqdim edən Müştərilərə hesabat bilavasitə Sistem vasitəsilə təqdim edilir.

4.17. Bu Müqavilə çərçivəsində Müştəri tərəfindən təqdim edilən Sifarişinin müddəti Müqavilənin qüvvədə olma müddətindən artıq olmamalıdır.

4.18. Müştəri qüvvədə olan Sifarişlərini ən azı ildə bir dəfə yeniləməlidir.

4.19. Sifarişlərin onlarda göstərilmiş icra müddətinin və ya Müqavilə müddətinin bitməsinə görə qüvvədən düşməsi nəticəsində Bank Müştəriyə dəymiş zərəərə görə məsuliyyət daşıyır.

5. TƏRƏFLƏR ARASINDA HESABLAŞMALAR

5.1. Müştəri investisiya xidmətlərinin göstərilməsi, Sifarişlərin icrası ilə bağlı komissiyaları (xidmət haqlarını) və xərcləri Bankın Tariflərinə müvafiq surətdə ödəyir.

Tariflər Bankın saytında yerləşdirilmişdir və Müqavilənin ayrılmaz tərkib hissəsi hesab olunur. Bank tərəfindən Tariflər dəyişdirildiyi təqdirdə Müştəri 2.9-cu bəndlə müəyyənləşdirilən qaydada bu barədə məlumatlandırılır və yeni Tariflər həmin bənddə nəzərdə tutulan şərtlərlə qüvvəyə minir.

5.2. Müştəri Tariflərə edilmiş əlavə və/və ya dəyişikliklərlə razılaşmadıqda, o Müqaviləni müvafiq dəyişikliklərin qüvvəyə minməsi tarixinədək 11.2-ci yarımbəndlə müəyyən edilən qaydada vaxtından əvvəl ləğv edə bilər.

5.3. Müştəridən 5.2-ci bəndlə müəyyən edilmiş müddət ərzində Müqavilənin ləğv edilməsi barədə ərizə daxil olmadıqda, Tərəflər təsdiq edir ki, Müqavilə üzrə Tariflərə edilmiş əlavə və dəyişikliklər Müştəri tərəfindən qəbul edilmiş sayılır.

5.4. Tariflərə edilmiş əlavə və/və ya dəyişikliklər barədə bu Müqavilə ilə müəyyən edilmiş qaydada və müddətlərdə yerləşdirilmiş (təqdim edilmiş) məlumatların Müştəri tərəfindən qəbul olunmamasına, öyrənilməməsinə, düzgün şərh edilməməsinə görə Bank məsuliyyət daşımır.

5.5. Tariflərə edilmiş istənilən əlavə və dəyişikliklər onların qüvvəyə minməsi tarixindən, o cümlədən bu əlavə və dəyişikliklərin qüvvəyə minməsinədək Bankla eyni məzmunlu müqavilələri bağlamış bütün şəxslərə eyni qaydada şamil olunur.

5.6. Bank Müştərinin Sifarişlərinin icra vəziyyətinə uyğun olaraq hesablaşmaları həyata keçirir.

5.7. Hesablaşmaların müddəti maliyyə alətinin ticarət olduğu bazarın xüsusiyyətlərinə uyğun olaraq müəyyən edilir.

5.8. Tərəflər bununla təsdiq edirlər ki, Müştəri tərəfindən Banka alış istiqamətli Sifarişin təqdim edilməsi həmin Sifarişin icra edilməsi üçün zəruri məbləğdə vəsaitin Bank hesabından köçürülməsini (silinməsinə) ifadə edən ödəniş sərəncamı hesab olunur. Bu zaman Müştəri tərəfindən Banka əlavə ödəniş sərəncamının verilməsi tələb olunmur. Alış istiqamətli Sifariş kağız daşıyıcıda təqdim edildikdə Müştəri Sifarişin icra edilməsi üçün vəsaitlərin silinməli olduğu Bank hesabını həmin Sifarişdə qeyd edir. Alış istiqamətli Sifariş Sistem vasitəsilə təqdim edildikdə Sifarişin icra edilməsi üçün vəsaitlərin silinməli olduğu Bank hesabı Müştəri tərəfindən müstəqil olaraq Sistemdə açılmış müvafiq sorğu pəncərəsində qeyd edilir.

5.9. Müştəri tərəfindən təqdim edilən Sifariş üzrə maliyyə alətinin valyutası Müştərinin Bank hesabının valyutasından fərqli olduqda, Bank valyuta mübadiləsinə həyata keçirməklə Sifarişin müvafiq valyutada icra edilməsini təmin edir. Valyuta mübadiləsi əməliyyatının aparılması zamanı tətbiq olunan məzənnə Bank tərəfindən müstəqil olaraq təyin edilir və Bankın saytında əks olunur.

5.10. Bankın hər bir valyuta mübadiləsi əməliyyatına görə çəkdiyi əlavə xərclər Müştərinin Bank hesabından akseptsiz qaydada tutulur.

6. QIYMƏTLİ KAĞIZLAR HESABININ İDARƏ EDİLMƏSİ

6.1. Bank tərəfindən Müştərinin Qiymətli kağızlar hesablarının idarə edilməsi, o cümlədən qiymətli kağızların və törəmə maliyyə alətlərinin öhdəliklərlə yüklənməsi ilə bağlı əməliyyatların həyata keçirilməsi, mərkəzi depozitarın üzvü qismində Müştərinin qiymətli kağızlarının saxlanması xidməti bu Qaydalar əsasında MDM-də Müştərinin adına açılan hesab vasitəsilə yardımçı investisiya xidməti olaraq həyata keçirilir.

6.2. Bu bənddə müəyyən edilən investisiya xidməti Müştərinin Qoşulma haqqında ərizədə bəyan etdiyi razılığı əsasında həyata keçirilir. Müştəri razılıqda bu xidmətin göstərilməsinin başlama və başa çatma tarixlərini müəyyən edir.

6.3. Bu bənddə müəyyən edilən investisiya xidməti yalnız 4-cü bənd ilə müəyyən edilən investisiya xidməti çərçivəsində həyata keçirilir.

7. TƏRƏFLƏRİN MƏSULİYYƏTİ

7.1. Bu Müqavilə üzrə öz vəzifələrini icra etməyən və ya lazımınca icra etməyən Tərəf digər Tərəfə vurduğu zərərə görə Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə əsasən məsuliyyət daşıyır və qarşı Tərəfə vurduğu zərəri tam həcmdə ödəməlidir.

7.2. Müştəri bu Müqavilənin bağlanması anına və investisiya xidmətlərinin göstərilməsi zamanı Sifarişlərin icra edilməsi üçün təqdim etdiyi məlumat və sənədlərin doğruluğuna (mötəbərliyinə) və tamlığına görə məsuliyyət daşıyır.

7.3. Bank Müştəri tərəfindən səhv, natamam və ya təhrif olunmuş məlumatın verilməsi nəticəsində Müştəriyə investisiya xidmətlərinin göstərilməsi zamanı dəymiş zərərə görə məsuliyyət daşımır.

7.4. Bank öz daxili qaydaları ilə nəzərdə tutulmuş prosedurlardan istifadə etməklə Sifarişin səlahiyyəti olmayan şəxs tərəfindən verilməsi faktını müəyyən edə bilmədikdə, Müştərinin adından belə şəxslər tərəfindən verilmiş Sifariş əsasında əməliyyatların icra edilməsinə, Müştərinin Bank hesabından pul vəsaitlərinin silinməsinə və/və ya köçürülməsinə görə məsuliyyət daşımır.

7.5. Sifarişin icra edilməməsi və ya lazımınca icra edilməməsi Bankın təqsiri ilə bağlı olmadıqda, o cümlədən bu cür hallar Müştəri tərəfindən Sifariş tərtib edilərkən səhvə yol verilməsi ucbatından baş verdikdə, Bank Müştəri və hər hansı üçüncü şəxslər qarşısında heç bir məsuliyyət daşımır.

7.6. Göstərilən investisiya xidmətləri çərçivəsində verilən Sifarişlərin Bankın təqsiri olmadan icra edilməməsi Bank üçün məsuliyyət yaratmır.

7.7. Qaydaların 3.1.6-cı yarımbəndində göstərilən hallarda, o cümlədən Müştəri tərəfindən Sifarişin Banka kağız daşıyıcıda təqdim edilməsinə baxmayaraq, Vərəqə tərtib edilmədikdə (rəsmiləşdirilmədikdə), Bank Müştərinin Sifarişlərinin icra edilməməsinə görə məsuliyyət daşımır.

7.8. Baş vermiş dəyişikliklər barədə Qaydaların 3.4.4-cü yarımbəndində göstərilən sənədlərin Müştəri tərəfindən təqdim edilməməsi və ya vaxtlı-vaxtında təqdim edilməməsi nəticəsində yaranan zərərə görə Bank məsuliyyət daşımır.

7.9. Tərəflər razılığa gəlirlər ki, Bank tərəfindən investisiya xidmətlərinin yerinə yetirilməsi hər hansı investisiya məsləhətinin verilməsini nəzərdə tutmur və Bank, Müştərinin Bank vasitəsilə əldə etdiyi qiymətli kağızların və ya törəmə maliyyə alətlərinin emitentinin maliyyə vəziyyətinə, habelə qiymətli kağızların, törəmə maliyyə alətlərinin və digər maliyyə aktivləri üzrə bazar şərtlərinin dəyişməsinə görə məsuliyyət daşımır.

8. FORS-MAJOR HALLAR

8.1. Tərəflər Müqavilə ilə üzərilərinə götürdükləri öhdəliklərin tam və ya qismən icra edilməməsinə görə məsuliyyətdən o vaxt azad olunurlar ki, bu icra etməmə Müqavilənin bağlanmasından sonra yaranmış, Tərəflərin iradəsindən asılı olmayan, əvvəlcədən görə və təsirinə mane ola bilmədikləri qarşısıalınmaz qüvvənin təsirindən əmələ gəlmiş olsun. Bu cür hallara daşqın, zəlzələ, yanğın, yer sürüşməsi və digər təbii fəlakətlər, epizootiya, epidemiya, pandemiya, müharibə və hərbi əməliyyatlar, kütləvi iğtişaşlar, tətillər və inqilablar, Tərəflərin bu Müqavilə üzrə funksiyalarının həyata keçirilməsini və vəzifələrinin icrasını bilavasitə və ya dolayısı ilə qadağan edən, yaxud məhdudlaşdıran qanunvericilik, dövlət (hökumət), yerli özünüidarəetmə orqanlarının, müvafiq səlahiyyətlərə malik qurumların (o cümlədən Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının, Fond birjasının və MDM-in qaydaları), beynəlxalq təşkilatların aktlarının qüvvəyə minməsi və/və ya bu aktlara dəyişikliklərin edilməsi aiddir.

8.2. Müqavilənin 8.1-ci bəndində göstərilən səbəblərdən Müqavilənin icrası mümkün olmadıqda, onun icrası həmin halın mövcud olduğu müddət ərzində dayandırılır.

8.3. Fors-major halların təsirinə məruz qalan Tərəf digər Tərəfi belə halların baş verdiyi gündən 5 (beş) təqvim günündən gec olmayaraq yazılı surətdə xəbərdar etməlidir.

8.4. Fors-major halların baş verməsi barədə xəbərdar etməyən və ya vaxtlı-vaxtında xəbərdar etməyən Tərəf Müqavilə üzrə öhdəliklərini icra edə bilmədikdə fors-major hallara istinad etmək hüququnu itirir.

8.5. Fors-major halların baş verməsinə istinad etmək hüququnu itirmiş Tərəf qüvvədə olan qanunvericiliyə uyğun olaraq məsuliyyət daşıyır.

8.6. Fors-major halların mövcudluğu və təsir müddəti səlahiyyətli dövlət orqanları və ya digər səlahiyyətli təşkilatlar tərəfindən verilən sənədlərlə təsdiq olunmalıdır.

9. KONFİDENSİALLIQ

9.1. Tərəflər formasından asılı olmayaraq bir Tərəfdən qarşı Tərəfə (və ya onun işçilərinə/nümayəndələrinə) verilən kommersiya, bank sirləri, konfidensial fərdi məlumatları və Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə əsasən konfidensial hesab olunan digər informasiyanı (bundan sonra – “konfidensial məlumat”) konfidensial sayır və həmin məlumatların gizliliyini qorumağı öhdəsinə götürürlər.

9.2. Konfidensial məlumatların hər hansı üçüncü Tərəfə açıqlanmasına yalnız qarşı Tərəfin yazılı razılığı və ya qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallarda və qaydada yol verilə bilər.

9.3. Konfidensiallıqla bağlı bu bəndlə müəyyən olunmuş tələb və şərtlər Müqavilənin qüvvədə olduğu müddət və Müqaviləyə xitam verildikdən sonra 5 (beş) il ərzində öz qüvvəsini saxlayır.

10. MÜBAHİSƏLƏRİN HƏLLİ QAYDASI

10.1. Müqavilənin icrası, pozulması, ona xitam verilməsi və ya etibarsızlığı ilə bağlı mübahisələr də daxil olmaqla, Müqavilədən və ya onunla əlaqədar yaranan bütün münaqişələr, fikir ayrılıqları və tələblər Tərəflərin səlahiyyətli nümayəndələri arasında danışıqlar aparılmaqla həll olunur.

10.2. Danışıqlar yolu ilə Tərəflər arasında qarşılıqlı surətdə məqbul sayılan həll tapılmadıqda (pretenziya qaydası sayılmır və həmin qaydaya riayət olunması tələb edilmir), mübahisələr Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə müvafiq olaraq həll edilir.

10.3. Bank Sistem vasitəsilə Müştəridən Sifarişləri qəbul etdiyi hallarda Bankın bu Sifarişlərlə bağlı daxili uçot sistemindəki qeydləri və ya Müştəriyə elektron formalarda göndərilən hesabat və bildirişləri Bank ilə Müştəri arasında yarana biləcək mübahisələrin həlli zamanı rəsmi sübut kimi istifadə edilə bilər.

10.4. Müştəri ilə Bank arasında elektron poçt və digər vasitələr üzərindən aparılan yazışmalar gələcəkdə mübahisələrin həlli məqsədi ilə sübut qismində istifadə edilə bilər.

11. MÜQAVİLƏYƏ XİTAM VERİLMƏSİ QAYDASI

11.1. Müqaviləyə Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyi ilə nəzərdə tutulan qaydada xitam verilə bilər.

11.2. Müştərinin yazılı müraciətinə əsasən Müqavilə istənilən vaxt ləğv edilə bilər. Bu zaman:

(i) Bankın müəyyən etdiyi və ya Müştərinin eyniləşdirilməsi üçün kifayət qədər məlumatları əks etdirməsi şərtlə sərbəst formada tərtib olunmuş Müştərinin Müqavilənin ləğv edilməsi barədə müraciəti Banka:

– Müştərinin müvafiq səlahiyyətlərə malik nümayəndəsi tərəfindən kağız daşıyıcıda; və ya

– kuryer və poçt rabitəsi vasitəsilə kağız daşıyıcıda; yaxud

– «Elektron imza və elektron sənəd haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanununun tələblərinə cavab verən gücləndirilmiş elektron imzanın istifadəsinə imkan verən rabitə kanalı (sistemi) vasitəsilə elektron formada göndərilə (təqdim edilə) bilər.

(ii) Banka daha əvvəl verildiyi hallar istisna olmaqla, Müştəri müvafiq müraciəti imzalamış və Banka göndərmiş şəxsin səlahiyyətlərini təsdiq edən sənədləri (həmin sənədlərin əslini və ya lazımı qaydada təsdiq olunmuş surətini) Banka təqdim etməyi öhdəsinə götürür.

11.3. Bank hesabı Müqaviləsinə xitam verilməsi həmçinin bu Müqaviləyə xitam verilməsi ilə nəticələnir.

11.4. Müqaviləyə xitam verilməsi Tərəfləri Müqavilənin qüvvədə olduğu dövrdə həyata keçirilmiş əqdlər və əməliyyatlar üzrə öz üzərilərinə götürdükləri öhdəliklərin icrasından azad etmir.

12. TƏRƏFLƏRİN XƏBƏRDAR EDİLMƏ QAYDASI

12.1. Bank Müqavilə çərçivəsində öz mülahizəsinə görə bu bənddə göstərilmiş bir və ya bir neçə üsulla Müştərini xəbərdar edir:

– Bank tərəfindən müvafiq məlumatın Bankın saytında yerləşdirilməsi yolu ilə;

– Müştərinin məlumatın göndərildiyi tarixə Banka məlum olan ünvanı (olduğu yer) üzrə xəbərdarlığın göndərilməsi yolu ilə;

– Sistemdən istifadə etməklə (Sistemdə belə bir texniki imkan olduğu təqdirdə) Bank tərəfindən məlumatın göndərilməsi yolu ilə;

– Qoşulma haqqında ərizədə və ya Müştərinin Bank tərəfindən qəbul edilmiş, Müştərinin Bankı öz aktual elektron poçtu barədə xəbərdar etdiyi digər ərizəsində Müştəri tərəfindən göstərilmiş, Tərəflər arasında Müqavilə çərçivəsində qarşılıqlı fəaliyyətin həyata keçirilməsi üçün nəzərdə tutulmuş elektron poçt ünvanına Bank tərəfindən bildirişin göndərilməsi yolu ilə;

– alınması barədə qeyd və imza etdirilməklə yazılı bildirişin Müştəriyə və ya səlahiyyətli nümayəndəsinə təqdim edilməsi yolu ilə.

12.2. Müştəri Müqavilə çərçivəsində öz mülahizəsinə görə aşağıdakı üsullarla Bankı xəbərdar edir:

– Sistemdən istifadə edərək (Sistemində belə bir texniki imkan olduğu təqdirdə) Müştəri tərəfindən bildirişin göndərilməsi yolu ilə;

– alınması barədə qeyd və imza etdirilməklə yazılı bildirişin Bankın nümayəndəsinə təqdim edilməsi yolu ilə;

– Banka poçt vasitəsilə çatdırılma barədə xəbərnəmə ilə sifarişli bildirişin göndərilməsi yolu ilə.

12.3. Bankın sorğusunun icrası məqsədilə Müştəri tərəfindən təqdim edilən sənədlər, bildirişlər, məlumatlar, Bankın müvafiq söğusunda digər qayda təyin edilməmişdirsə, Qaydaların 11.2-ci bəndində müəyyənləşdirilən qaydada göndərilir.

13. MÜŞTƏRİ ŞİKAYƏTLƏRİNİN QƏBULU QAYDASI

13.1. Müştəri şikayətlərini aşağıdakı kanallar vasitəsilə Banka təqdim edə bilər:

13.1.1. İş günləri ərzində saat 09:30-dan 17:00-dək Bankın ünvanına yaxınlaşmaqla: AZ1065 İnşaatçılar pr.,22M, Yasamal ray., Bakı, Azərbaycan;

13.1.2. İş günləri ərzində saat 09:30-dan 17:00-dək Bankın istənilən filialına yaxınlaşmaqla. Filialların ünvanları barədə məlumatı Bankın saytında əldə edə bilərsiniz;

13.1.3. 138 çağrı mərkəzi və ya (012) 404-43-43 telefon nömrəsi vasitəsilə əlaqə saxlamaqla;

13.1.4. Şikayəti poçt vasitəsilə Bankın ünvanına (həmçinin elektron poçt) göndərməklə; Elektron poçt ünvanı: mail@xalqbank.az

13.1.5. Bankın saytındakı <https://www.xalqbank.az/az/ferdi/bank/destek/teklif-ve-iradlar> keçidində yerləşən müraciət formasını doldurmaqla;

13.1.6. Bankın sosial şəbəkələrdə mövcud olan rəsmi səhifələri üzərindən müraciət etməklə;

13.1.7. Sistem vasitəilə dəstək bölməsi üzərindən.

13.2. Şikayət kağız daşıyıcıda təqdim edildikdə Müştəri və ya səlahiyyətli nümayəndəsi tərəfindən imzalanmalı, tarix qeyd edilməli, elektron sənəd formasında olduğu təqdirdə isə elektron imza ilə təsdiq edilməlidir.

13.3. Bank Müştərilərin şikayətlərinə “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunun tələblərini rəhbər tutaraq, Müştəri şikayətlərinə baxılmasına dair daxili qaydaları ilə müəyyən edilən qaydada baxır.