

İSTEHLAKÇI HÜQUQLARI VƏ ŞİKAYƏT MEXANİZMLƏRİ

Kredit müqaviləsini imzalamazdan əvvəl bu bəndləri mütləq yoxlayın:

- Kreditin sizə olan real (bütün komissiya və sığorta daxil) xərci.
- Aylıq ödəniş tarixlərinin gəlir günlərinizlə üst-üstə düşməsi.
- Ödəniş gecikdikdə tətbiq olunacaq dəbbə pullarının miqdarı.
- Borcu tez ödədikdə əlavə komissiya və ya cərimə şərtləri.

Problem yarandıqda nə etməli?

Addım 1

İlk növbədə xidmət aldığınız maliyyə qurumuna müraciət edin. Çünki:

- Texniki xətlər daxilə daha tez həll olunur.
- Qanunvericiliyə görə şikayətin ilk instansiyası həmin müəssisədir.
- Qurumun rəsmi cavab məktubu növbəti mərhələlər üçün hüquqi sübutdur.

Addım 2

Qurum şikayəti təmin etmədikdə Mərkəzi Banka müraciət edin:

- Kanallar: Elektron Müraciətlər Sistemi, "mygov" portalı və ya "966" Qaynar xətti.
- Baxılma müddəti: Ən gec 15 iş günü (əlavə araşdırma tələb olunduqda maksimum 30 iş günü).

Addım 3

Mübahisə həll olunmadıqda iddia ərizəsi və sübutlarla məhkəməyə müraciət edilir:

- Proses zamanı könüllü barışıq üçün mediasiya xidmətindən istifadə oluna bilər.
- Məhkəmənin çıxardığı yekun qərar hər iki tərəf üçün məcburidir.

