

Müşahidə Şurasının  
“03” Dekabr 2015-ci il tarixli qərarı  
(Protokol №14) ilə təsdiq edilmişdir

A blue circular seal of Ziraat Bank Azerbaijan JSC is stamped over a handwritten signature in blue ink. The seal contains the bank's logo and name in both Azerbaijani and English. The signature is written over a horizontal line.

**Hüseyn Aydın**  
Müşahidə Şurasının Sədri

---

**“ZİRAAT BANK AZƏRBAYCAN” ASC-NİN  
MƏSULİYYƏTLİ KREDİTLƏŞMƏ SİYASƏTİ**

---

## **1. Ümumi müddəalar**

1.1. Məsuliyyətli Kreditləşmə Siyasəti “Ziraat Bank Azərbaycan” ASC-nin İstehlak kreditlərinin verilməsi üzrə məsuliyyətli kreditləşmənin ümumi prinsip və prosedurlarını müəyyən edir.

1.2 Bu Siyasətin məqsədi Bankda İstehlak kreditlərinin verilməsi zamanı bazar intizamı və şəffaflığın təmin edilməsi, müştərilərin (istehlakçıların, zəminlərin) həddən artıq borclanmalarının qarşısının alınması və müştərilərin cari borclarını nəzərə alaraq optimal məbləğdə kreditin verilməsini müəyyənləşdirməkdən ibarətdir.

## **2. Təhlil ilə əlaqədar məlumatların toplanması və müştərinin ödəmə qabiliyyətinin qiymətləndirilməsi mexanizmi**

2.1. Kredit sifarişləri ilə əlaqədar qərar verilməmişdən əvvəl müştərinin ödəmə qabiliyyəti və tələb olunan kreditin təyinatının müəyyən olunması ilə bağlı təhlil edilməlidir.

2.2. Məhsul növü diqqətə alınaraq, qərarın verilməsi üçün tələb olunacaq sənəd və məlumatlar müştərilərin diqqətinə aydın şəkildə çatdırılmalıdır.

2.3. Kreditin təhlil edilməsi müştərinin ödəmə niyyət və intizamının müəyyən edilməsi üçün şəxsi keyfiyyətləri, mövcud olduğu halda kredit tarixçəsi, gəlirləri, aylıq xərcləri və öhdəlikləri haqqında məlumatların toplanması və təhlil edilməsi həyata keçirilir.

2.4. Müştərinin şəxsi keyfiyyəti, alınacaq kreditin nizamlı şəkildə geri ödəmə niyyətini müəyyən edir. Müştərinin şəxsi keyfiyyətlərinin müəyyən edilməsi kredit təhlilinin əhəmiyyətli hissələrindən biri olaraq, müştərinin dürüstlüyü və borcunu ödəmə mövzusunda istəkliliyinin bir ölçüsü olaraq qiymətləndirilməkdədir. Müştəri borclarını ödəmə mövzusunda lazımi dərəcədə dürüst bir yanaşmaya sahib deyilsə alınan təminatların keyfiyyət və dəyərindən asılı olmayaraq, Bank kreditin geri ödənilməsi ilə əlaqədar sıxıntılara məruz qala bilər.

2.5. Müştəridən təhlil aparılması üçün tələb olunan məlumatlar Bank tərəfindən müştəriyə təqdim olunmuş sorğu vərəqəsinin doldurulması vasitəsilə kredit sifarişi ilə əlaqədar müvafiq məlumatları əldə edir. Sorğu vərəqəsinin müştəri tərəfindən doldurulması və imzalanması kredit təşkilatının istehlakçının ödəmə qabiliyyətinin qiymətləndirilməsi ilə bağlı hərəkətlərini dayandırmamalı və sorğuda göstərilmiş məlumatın həqiqiliyinin yoxlanılması üçün bütün lazımi tədbirlər görülməlidir.

2.6. Müştərinin ödəmə qabiliyyətinin qiymətləndirilməsi zamanı aşağıdakı məlumatlar əldə edilməlidir:

- gəlirin məbləği və mənbəyi - istehlakçının müvafiq sənədlərlə (əmək haqqı barədə iş yerindən arayış, xərclər çıxıldıqdan sonra qalan gəlirlərini təsdiq edən vergi bəyannaməsi, təqaüd barədə təhsil müəssisəsindən arayış, sosial müdafiə orqanları tərəfindən istehlakçıya pensiya və müavinətlərin ödənilməsi haqqında arayış, istehlakçının mövcud depozit hesabları üzrə faiz gəlirlərini təsdiq edən bank arayışı və sabit gəlirləri təsdiq edən digər sənədlər) təsdiq olunmuş sabit aylıq gəlirləri
- mövcud kreditləri, aylıq kredit ödənişləri və xərcləri - istehlakçının aldığı kreditlər üzrə icra olunmamış öhdəliklər və onun zəmin qismində çıxış etdiyi ödənilməmiş kreditlər üzrə qrafiklə müəyyən olunmuş aylıq ödəmələrin ümumi məbləği. Aylıq borc yükü müəyyənləşdirilərkən kredit xətləri və kredit müqaviləsində aylıq ödənişi nəzərdə tutulmayan kreditlər aylıq ödəniş annuitet qaydası ilə hesablanır.
- kredit tarixçəsi, əvvəlki kreditlər üzrə ödəmə intizamı
- müştərinin yaşı və himayəsində olan şəxslər
- gələcəkdə müştərinin maliyyə vəziyyətinə təsir edəcək gözlənilən əhəmiyyətli dəyişikliklər

2.7. Müştərinin və zəminlərin veriləcək kreditlə birlikdə aylıq kredit ödəmələri xalis aylıq əmək haqqının 50%-dən az olması məqsədəuyğun hesab edilir.

### **3. Kreditin təyinatı uyğunluğunun qiymətləndirilməsi**

3.1. Sifariş olunan kredit vəsaiti müştəriyə verilməmişdən əvvəl kreditin təyinatı uyğunluğunun qiymətləndirilməsi həyata keçirilməlidir.

3.2. Kredit vəsaiti müştəriyə verilməzdən əvvəl sifariş olunan kredit vəsaiti hesabına mümkün nəzərdə tutulan sərfiyyat istiqamətləri izah edilməlidir.

3.2. Kredit məhsulunun təyinatı uyğunluğu qiymətləndirilərkən təqdim olunmuş məlumat əsasında təklif olunacaq kredit məhsulunun və onun şərtlərinin istehlakçının ehtiyac və məqsədlərinə uyğunluğu nəzərdən keçirilməli və sənədləşdirilməlidir.

3.3. Qiymətləndirmə zamanı kreditin şərtləri müştərinin tələblərinə, məqsədlərinə və ehtiyaclarına cavab verməyəcəyi müəyyən olunursa kredit təyinatı uyğun hesab edilmir.

3.4. Qiymətləndirmə zamanı kredit təyinatı uyğun hesab edilmədikdə, istehlakçıya bu barədə lazımı məlumat verilir, kreditin təyinatına uyğunsuzluğunun səbəbi və belə kredit götürməklə yarana biləcək mümkün risklər izah edilir. İstehlakçının düşünülmüş qərar qəbul etməsi məqsədilə məlumatların açıqlanması və izahatların verilməsi kredit müqaviləsi imzalanmazdan əvvəl təmin olunmalıdır.

### **4. Qiymətləndirmənin nəticəsinin müştəriyə açıqlanması**

4.1 Kredit sifarişinin qiymətləndirilməsinin nəticəsi Bank tərəfindən kağız və ya elektron formada müştəriyə təqdim olunmalıdır.

4.2. Müştəriyə məlumatlar açıqlandığı zaman aşağıdakı məlumatlar öz əksini tapmalıdır:

4.2.1. Qərar leyhinə olunduqda aşağıdakı məlumatlar müştəriyə bildirilməlidir:

- Kredit müqaviləsi ilə müəyyən olunan hüquq və vəzifələr
- Müştəriyə təklif edilən kreditin məbləği və valyutası
- Kredit şərtlərinin və məbləğinin müəyyən etmə üsulu və təklif olunan kredit məhsulu
- Kreditin ümumi və olduğu halda güzəşt müddəti
- Kreditin əsas borcuna hesablanacaq illik faiz dərəcəsi
- Kredit üzrə ödənişlərin gecikdirilməsi zamanı hesablanacaq faiz və cərimələr və onların hesablama üsulu
- Kreditin vaxtından əvvəl qaytarılması şərtləri
- Kreditin verilməsinə görə tutulacaq birdəfəlik komissiya dərəcələri, onların hesablama üsulu və səbəbi
- Kreditin verilməsi üçün tələb olunan təminatlar və onun rəsmiləşdirilməsi üçün tələb olunan sənədlər
- Veriləcək kredit vəsaitinin nəzərdə tutulan təyinat üzrə istifadəsi
- Kreditin yalnız kredit müqaviləsində və ona əlavə olunmuş cədvəldə göstərilmiş şəkildə ödənilməli olduğu haqqında məlumat verilməli olduğu bildirilməli
- kreditin verilməsi üçün tələb olunan sənədlər təqdim edildikdən sonra kreditin verilmə tarixi

4.2.2. Kredit müraciətinə mənfi rəy verildiyi təqdirdə müştəriyə imtinanın səbəbləri izah olunur və mümkün olduğu hallarda bu səbəblərin aradan qaldırılması üçün müştərinin atacağı addımlar barəsində məlumat verilir. Qiymətləndirmənin nəticəsindən asılı olaraq kreditin rəsmiləşdirilməsinə dair müraciətə müsbət və ya mənfi rəy verilə bilər.

## **5. Maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması prosedurları**

- 5.1. Maraqlar münaqişəsi elə bir vəziyyətin yaranmasıdır ki, bankın əməkdaşı və ya inzibatçısı eyni zamanda bankın və ya onun müştərilərinin maraqları baxımından bir-biri ilə ziddiyyət təşkil edən səlahiyyətlərə və mövqelərə malik olsun.
- 5.2. Belə vəziyyət o zaman yaranır ki, bankın əməkdaşı gördüyü, görmədiyi və ya görəcəyi tədbirlər nəticəsində və ya onun şəxsi maraqları qismində, onun müstəqil, tarazlaşdırılmış qərarların qəbul etməsi və ya səlahiyyətlərinin obyektiv və effektiv şəkildə icra etməsi çətinləşsin.
- 5.3. Bankın əməkdaşları bankda işlədikləri dövr ərzində əldə etdikləri konfidensial məlumatlardan şəxsi maraqları üçün istifadə edə bilməzlər. Bu tələbin pozulması dərhal ciddi intizam tədbirləri o cümlədən əmək müqaviləsinə xitam verilməsi ilə nəticələnə bilər.
- 5.4. Bankın işçiləri iş vaxtlarında diqqətlərini və bacarıqlarını bütünlüklə Banka həsr etməlidirlər. İşçi iş vaxtı onun vəzifə borcunu yerinə yetirməyə mane olabilecek digər iş və ya fəaliyyətlərlə məşğul olmamalıdır.
- 5.5. Bankın əməkdaşı bankın müştərisinə kredit verdikdə bankda tutduğu vəzifəsindən istifadə edərək kreditin təşkil olunduğunu düşünməyə əsas verə biləcək hallarda kreditlərin verilməsindən çəkinməlidir. Öz ailə üzvləri istisna olmaqla, bankın əməkdaşlarına öz adından bankın müştərilərinə borc vermək və ya onlardan borc almaq qadağandır.
- 5.6. Yuxarıda göstərilmiş hallar Bank üçün qeyri məqbul hal olaraq hesab edilir. Müştərilər şikayət, ərizə və təklifləri ilə bağlı Bankın baş ofisinə, Filiallarına yaxınlaşa, həmçinin aşağıdakı vasitələrdən istifadə etməklə Bankın aidiyyəti struktur bölməsinə müraciət edə bilər: [info@ziraatbankazerbaycan.com](mailto:info@ziraatbankazerbaycan.com) ([info@ziraatbank.az](mailto:info@ziraatbank.az)) elektron poçt ünvanı, yaxud (012) 505 56 16 telefon nömrəsi

## **6. Yekun müddəalar**

- 6.1 Bu Siyasətin hər hansı bir müddəası gələcəkdə Azərbaycan Respublikasının Qanunvericiliyinə və ya Bankın Nizamnaməsinə zidd olarsa, o halda Qanunvericilik və ya Nizamnamənin müddəaları əsas alınacaqdır.
- 6.2 Bu Siyasətə yalnız Müşahidə Şurasının qərarı ilə dəyişikliklər və əlavələr edilir.
- 6.3 Bu Siyasət təsdiq edildiyi tarixdən qüvvəyə minir.