

İstifadəçi Hüquqlarının Mühafizəsi Planı (İHMP)

1. Məqsəd

Bu planın əsas məqsədi **SelfFinance** platformasının istifadəçilərinin şəxsi məlumatlarının, maliyyə məlumatlarının və digər hüquqlarının qorunmasını təmin etməkdir. Plan, qanunvericilik tələblərinə uyğun olaraq hazırlanmışdır və istifadəçilərin platformada etdiyi bütün əməliyyatlar zamanı onların təhlükəsizliyini və məxfiliyini təmin edir. Planda həmçinin, istifadəçilərin məlumatlandırılması qaydası və üsulları, habelə onların müraciətlərinə baxılması proseduru əks etdirilmişdir.

2. Şəxsi Məlumatların Qorunması

2.1. Məlumatların Toplanması

- İstifadəçilərdən yalnız platformanın işləməsi üçün zəruri olan məlumatlar toplanır (məsələn, ad, soyad, telefon nömrəsi, e-poçt ünvanı, bank məlumatları).
- İstifadəçilərin razılığı olmadan heç bir məlumat üçüncü tərəflərlə paylaşılır.

2.2. Məlumatların Saxlanması və İşlənməsi

- Bütün şəxsi məlumatlar şifrələnmiş formada saxlanılır.
- Məlumatlar yalnız məqsədə uyğun olaraq işlənir (məsələn, kredit müraciətlərinin qiymətləndirilməsi, ödənişlərin idarə edilməsi).
- Məlumatların saxlanması üçün təhlükəsiz mühit (məsələn, bulud serverlər və ya şifrələnmiş verilənlər bazaları) istifadə olunur.

2.3. Məlumatların Silinməsi

- İstifadəçilər istənilən vaxt şəxsi məlumatlarının silinməsini tələb edə bilərlər.
- Məlumatların silinməsi prosesi 30 gün ərzində həyata keçirilir.

3. Maliyyə Təhlükəsizliyi

3.1. Ödənişlərin Təhlükəsizliyi

- Bütün ödəniş əməliyyatları SSL/TLS protokolu ilə şifrələnir.
- Ödənişlərin emalı üçün yalnız təhlükəsiz və sertifikatlaşdırılmış ödəniş sistemləri istifadə olunur.

3.2. Kredit Risklərinin İdarə Edilməsi

- İstifadəçilərin kredit riskləri avtomatlaşdırılmış sistemlər vasitəsilə qiymətləndirilir.
- Risk idarəetməsi üçün müasir alqoritmlər və maşın öyrənmə modelləri tətbiq olunur.

3.3. Təhlükəsizlik Tədbirləri

- Platformada daxili və xarici təhlükəsizlik auditləri həyata keçirilir.
- İstifadəçilərin hesabları iki mərhələli identifikasiya (2FA) ilə qorunur.

4. İstifadəçi Razılığı və Şəffaflıq

4.1. Razılığın Alınması

- İstifadəçilərdən onların şəxsi məlumatlarının toplanması və işlənməsi üçün açıq razılıq alınır.
- Razılıq prosesi sadə və anlaşıqlı şəkildə təqdim olunur.

4.2. Şəffaflıq

- İstifadəçilərə platformanın şərtləri və qaydaları haqqında tam məlumat verilir.
- İstifadəçilər istənilən vaxt öz məlumatlarının necə istifadə olunduğunu öyrənmə bilirlər.

5. İstifadəçi Şikayətlərinin İdarə Edilməsi

5.1. Şikayət Mərkəzi

- İstifadəçilər şikayətlərini platformanın dəstək xidməti vasitəsilə bildirmə bilirlər.
- Şikayətlər 48 saat ərzində nəzərdən keçirilir və həll olunur.

5.2. Mübahisələrin Həlli

- İstifadəçilərlə bağlı mübahisələr ədalətli və şəffaf şəkildə həll olunur.
- Zəruri hallarda müstəqil arbitraj orqanları cəlb olunur.

6. Qanunvericilik Tələblərinə Uyğunluq

- Platforma Fərdi məlumatların qorunması haqqında Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə və beynəlxalq standartlara (məsələn, GDPR) uyğun fəaliyyət göstərir.
- İstifadəçilərin hüquqlarının qorunması üçün müvafiq qanuni tədbirlər həyata keçirilir.

7. Təlim və Məlumatlandırma

7.1. İstifadəçi Təlimi

- İstifadəçilərə platformanın təhlükəsiz istifadəsi ilə bağlı təlim materialları təqdim olunur.
- Təlimlər online formatda və ya video təlimatlar şəklində təqdim olunur.

7.2. Məlumatlandırma Kampaniyaları

- İstifadəçilər maliyyə təhlükəsizliyi və məxfiliyi ilə bağlı dövrü məlumatlandırma kampaniyaları ilə təmin olunur.

8. Planın Yenilənməsi və Təkmilləşdirilməsi

- İHMP müntəzəm olaraq yenilənir və yeni təhlükəsizlik təhdidlərini nəzərə alaraq təkmilləşdirilir.

- İstifadəçilər planda edilən dəyişikliklər haqqında məlumatlandırılır.

9. Əlaqə Məlumatları

İstifadəçilər İHMP ilə bağlı suallarını və ya şikayətlərini aşağıdakı ünvanlara bildirə bilərlər:

- E-poçt:** info@selffinance.az
 - Telefon:** +994 51 395 12 12
 - Ünvan:** Bakı şəhəri, Nərimanov rayonu, Əhməd Rəcəbli küçəsi 1, 1963
-