

“Tenge Bank” ATB
Boshqaruvi Qarori tomonidan
”TASDIQLANGAN”
“13” dekabr 2023-yildagi №96-son

**Jismoniy va yuridik shaxslarning "Tenge Bank" ATBga murojaatlari bilan
ishlash tartibi to'g'risidagi
Nizom**

Toshkent-2023

Mundarija

- 1-bo'lim. Umumiy qoidalar
- 2-bo'lim. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat qilish huquqlarining kafolatlari
- 3-bo'lim. Murojaatlarni taqdim etish tartibi va muddatlari
- 4-bo'lim. Bank tizimida murojaatlar bilan ishlashni tashkil etish
- 5-bo'lim. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari
- 6-bo'lim. Murojaatlarni ko'rmasdan qoldirish va murojaatlarni ko'rib chiqishni to'xtatish
- 7-bo'lim. Jismoniy va yuridik shaxslarni qabul qilishni tashkil etish
- 8-bo'lim. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquq va majburiyatlari
- 9-bo'lim. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Bank va uning mansabdor shaxslarining huquq va majburiyatlari
- 10-bo'lim. Murojaatlarni ko'rib chiqishni monitoring qilish va nazorat qilish, ularni umumlashtirish va tahlil qilish
- 11-bo'lim. Yakuniy qoidalar
- 1-ilova. Jismoniy va yuridik shaxslarning "Tenge Bank"ATBga murojaatlari bilan ishlash sxemasi.
- 2-ilova. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatining hisob kartasi

1-BO'LIM. UMUMIY QOIDALAR

1. "Tenge Bank" ATBga jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi to'g'risidagi mazkur Nizom (keyingi o'rinlarda Nizom deb yuritiladi) O'zbekiston Respublikasining 09.11.2017-yildagi O'RQ-445-son "Jismoniy va yuridik shaxslarning "Tenge bank" ATBga murojaatlari to'g'risida"gi hamda 05.11.2019-yildagi O'RQ-580-son "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi (yangi tahriri) Qonuni (keyingi o'rinlarda Qonun deb yuritiladi), shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki Boshqaruvining 28.04.2018-yildagi 16/18-sonli "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklari faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi Nizom" qarori bilan jismoniy va yuridik shaxslarning "Tenge Bank" ATBga (keyingi o'rinlarda Bank deb yuritiladi) murojaatlari bilan ishlash tartibini belgilaydi.

2. Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

Bank mijoz - "Tenge Bank" ATBda bank xizmatlarini olgan yoki olishni rejalashtirgan jismoniy yoki yuridik shaxs;

ariza - bank xizmatlari sohasida huquqlar, erkinliklar va qonuniy manfaatlarini amalga oshirishga ko'maklashish to'g'risidagi murojaat;

taklif - bank xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

shikoyat - Bank Mijozlarining bankning amalga oshirilayotgan bank xizmatlari doirasida buzilgan huquq, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talabi bilan murojaati;

anonim murojaat - jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi) yoki uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi/yoki uning joylashgan joyi (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan murojaat yoki ular to'g'risidagi yolg'on ma'lumotlar, shuningdek uni aniqlashga imkon bermaydigan elektron murojaat yoki arizachining imzosi bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

murojaat dublikati – bir jismoniy yoki yuridik shaxs - Bank Mijoz murojaatining nusxasi;

takroriy murojaat - birgina jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan, unda avvalgi murojaat bo'yicha qabul qilingan qaror ustidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilgan murojaat, shuningdek, agar qayta murojaat kelib tushgan paytga kelib qonun hujjatlarida belgilangan ko'rib chiqish muddati tugagan bo'lsa, avvalgi murojaatni o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi to'g'risida xabar beriladi;

elektron murojaat - axborot-kommunikatsiya texnologiyalari orqali belgilangan tartibda taqdim etilgan, shu jumladan bankning rasmiy veb-saytida joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda taqdim etilgan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

ommaviy qabul - Bank rahbari yoki boshqa vakolatli mansabdor shaxsning bank mijozlari bilan ommaviy uchrashuvlarda, bankning tegishli bo'linmasi rahbari yoki mas'ul xodimi ishtirokida yoki ishtirokisiz murojaatlarni qabul qilish harakati;

3. Murojaatlar og'zaki, yozma yoki elektron shaklda ariza, taklif yoki shikoyat tarzida berilishi mumkin. Murojaatlar shakli va turidan qat'iy nazar teng ma'noga ega.

Bankning ishonch telefonlari, qisqa raqamlariga kelib tushgan murojaatlar mazkur Nizomda nazarda tutilgan tartibda hisobga olinadi, ro'yxatdan o'tkaziladi va og'zaki murojaatlar sifatida ko'rib chiqiladi.

Bankning rasmiy veb-sayti yoki Bankning rasmiy elektron pochta manzili orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar shaklida ro'yxatdan o'tkaziladi va ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda ko'rib chiqiladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, O'zbekiston Respublikasining Internet tarmog'idagi Hukumat portali (keyingi o'rinlarda Hukumat portali deb ataladi) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar shaklida ro'yxatdan o'tkaziladi va Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 3-iyundagi 188-son qarori bilan tasdiqlangan O'zbekiston Respublikasining Internet tarmog'idagi Hukumat portali to'g'risidagi Nizom talablarini hisobga olgan holda ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda ko'rib chiqiladi.

Murojaatlar davlat (o'zbek) va boshqa tillarda berilishi mumkin.

Agar murojaat o'zbek yoki rus tillaridan boshqa tillarda kelib tushsa, Bank professional tarjimonlarga murojaat qilish huquqini o'zida saqlab qoladi. Bunday holda, murojaatni ko'rib chiqish muddati murojaat mazmuni tarjima qilingandan keyin kuchga kiradi.

2-BO'LIM. JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAAT QILISH HUQUQLARINING KAFOLATLARI

4. Jismoniy va yuridik shaxslarga Bankka, shuningdek uning mansabdor shaxslariga individual yoki jamoaviy ravishda murojaat qilish huquqi kafolatlanadi.
- Murojaat qilish huquqi ixtiyoriy ravishda amalga oshiriladi. Bank iste'molchining murojaat qilish huquqini cheklashga haqli emas. Bank tomonidan iste'molchilarning murojaatlarini ko'rib chiqish bepul.
- Murojaat qilish huquqini amalga oshirish boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.
5. Murojaat qilish huquqidan jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, jismoniy shaxsning shaxsiy va ijtimoiy mavqei, shuningdek mulkchilik shakllari, joylashgan joyi (pochta manzili), yuridik shaxslarning tashkiliy-huquqiy shakllari va boshqa holatlariga qarab foydalanishda kamsitish holatlariga yo'l qo'yilmaydi.
6. Bank, shuningdek, Bankning barcha xodimlari murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi, qonunlari va mazkur Nizom talablariga rioya etishlari, ularni to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqish choralari ko'rishlari, o'z vakolatlari doirasida bank mijozlarining buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini ta'minlash va amalga oshirilayotgan bank xizmatlari doirasida qonuniy manfaatlarini himoya qilish choralari ko'rishlari shart.
7. Murojaatlar Bank, shuningdek ularning mansabdor shaxslari tomonidan majburiy qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi lozim, ushbu Nizomning 6-bobida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.
8. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Bank xodimlari, shuningdek ularning mansabdor shaxslari tomonidan Bank mijozlari to'g'risidagi ma'lumotlarni oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.
- Bank mijozlari to'g'risida murojaatlarga taalluqli bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlashga yo'l qo'yilmaydi.
- Bank murojaatlarni o'z vaqtida va xolisona ko'rib chiqishni ta'minlaydi hamda murojaatchilarga natijalar to'g'risida axborot beradi.

3-BO'LIM. MUROJAATLARNI TAQDIM ETISH TARTIBI VA MUDDATLARI

10. Murojaatlar to'g'ridan-to'g'ri Bankka, uning alohida bo'linmalariga (Bank xizmatlari markazlari (keyingi o'rinlarda - BXM), Bank servislari markazlari (keyingi o'rinlarda - BSM)) yoki ularning vakolatlari murojaatlarda berilgan masalalarni hal qilishni o'z ichiga oladigan mansabdor shaxslariga topshiriladi. Bank tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi to'g'risidagi ma'lumotlar Bank stendlariga (BXM/BSM) va rasmiy veb-saytga joylashtirilishi kerak. Mijozning iltimosiga binoan bank unga murojaatlarni ko'rib chiqish tartibini tushuntirishi kerak.
- Bank mijozlari murojaatni mustaqil ravishda taqdim etish, shuningdek, o'z vakiliga ruxsat berish yoki murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborish huquqiga ega.
- Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va imkoniyati cheklangan shaxslar manfaatlarini uchun murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.
11. Bankning jismoniy shaxs mijozining murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilishi kerak.
- Bankning yuridik shaxs mijozining murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan joyi (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilishi kerak.
- Bank mijozlarining murojaatida murojaat yuborilayotgan Bank yoki BXM, BSM nomi, mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilishi, shuningdek murojaatning mohiyati ko'rsatilishi kerak.
- Murojaatlarda murojaat qilganlarning elektron pochta manzili, aloqa telefon raqamlari va fakslari ko'rsatilishi mumkin.
- Vakillar orqali berilgan Bank mijozlarining murojaatlariga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi kerak.
12. Murojaatga ilgari u bo'yicha qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning nusxalari, shuningdek uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan, qaytarib berilmaydigan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, ariza beruvchining ularni berish to'g'risidagi yozma arizasi hollari bundan mustasno.
13. Pochta aloqasi orqali xat jildda murojaat kelib tushganda, xat jildda murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi.
- Xat jildda murojaat bo'lmasa yoki unga zarar yetsa, shuningdek murojaatda ko'rsatilgan ilovalar mavjud bo'lmasa, ikki nusxada dalolatnoma tuziladi, ulardan biri murojaatlar bilan ishlash bo'yicha vakil

bo'linmasida qoladi, ikkinchisi esa xat jildda ko'rsatilgan manzil bo'yicha murojaat qilgan shaxsga yuboriladi.

Murojaatlar kelib tushgan xat jildlar murojaat qiluvchining manzilini, murojaatni yuborish va qabul qilish vaqtini aniqlash uchun saqlanishi mumkin.

14. Yozma murojaat - murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxsning vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlanishi kerak.

Agar jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlashning iloji bo'lmasa, u qo'shimcha ravishda uning familiyasi (ismi, otasining ismi) bilan tuzuvchining imzosi bilan tasdiqlanishi kerak.

15. Murojaatlarni topshirish muddati, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ba'zi hollarda, agar bu bank yoki uning mansabdor shaxslarining murojaatni ko'rib chiqish imkoniyatlari, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta'minlash zarurati, shuningdek qonun hujjatlarida nazarda tutilgan boshqa asoslar bilan bog'liq bo'lsa, murojaatni topshirish muddati belgilanishi mumkin.

Yuqori organga bo'ysunish tartibida ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini buzadigan harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoki qaror qabul qilinganligi to'g'risida ma'lum bo'lgan paytdan boshlab bir yildan kechiktirmay beriladi.

Agar ariza yoki shikoyat berish muddati uzrli sabablarga ko'ra o'tkazib yuborilgan bo'lsa, muddat bank yoki uning vakolatli mansabdor shaxslari tomonidan arizalar yoki shikoyatlarni ko'rib chiqish yo'li bilan tiklanadi.

16. Bank mijozlari ariza berish orqali yozma yoki elektron shaklda murojaat qilish to'g'risida qaror qabul qilishdan oldin ko'rib chiqilgunga qadar va ko'rib chiqish vaqtida o'z murojaatlarini qaytarib olish huquqiga ega. Bunday ariza kelib tushganda, murojaatni ko'rib chiqish to'xtatiladi va uch kun ichida murojaat bankdan kelgan xat bilan murojaat qilgan shaxsga qaytariladi.

Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza Bank tomonidan qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish bo'yicha choralar ko'rilishini istisno etmaydi.

4-BO'LIM. MUROJAATLAR BILAN ISHLASHNI TASHKIL ETISH

17. Bankning Bosh ofisida, shu jumladan BXM, BSMda mijozlarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Nizomning 1-ilovasiga muvofiq sxema bo'yicha amalga oshiriladi.

18. Murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatdan o'tkazish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek kelib tushgan murojaatlarni hisobga olish va ularning bankda ko'rib chiqilishini nazorat qilish maqsadida murojaatlar bilan ishlash bo'linmasida – Devonxona boshqarmasida (keyingi o'rinlarda – murojaatlar bilan ishlash bo'linmasi - MIB) belgilangan umumiy xodimlar soni doirasida tuziladi.

Bankning Bosh ofisida MIB Boshqaruv shaklida tashkil etilgan, BXM/BSMda murojaatlar bilan ishlashni tashkil etish murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi bo'yicha mas'ul shaxslarga yuklangan.

Murojaatlarni ko'rib chiqishni nazorat qilish masalalari bo'yicha to'g'ridan-to'g'ri Bank boshqaruvi raisining o'rinbosari kuratoriga, BXM/BSM boshqaruvchisiga/boshlig'iga hisobot beradi.

19. MIB:

bankning tarkibiy bo'linmalari (keyingi o'rinlarda tarkibiy bo'linma deb yuritiladi) tomonidan murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan doimiy nazorat va monitoringni amalga oshiradi, ularning o'z vaqtida va to'g'ri ko'rib chiqilishini ta'minlash choralari ko'radi;

tarkibiy bo'linmalar/to'g'ridan-to'g'ri ijrochilar tomonidan so'rovlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi buzilganligi to'g'risida zudlik bilan Bank/BXM/BSM Bosh boshqarmasi rahbariyatini xabardor qiladi;

monitoring natijalariga ko'ra, bank Boshqaruviga har oyda kurator va mas'ul bo'lim boshlig'i/yakka ijrochi tomonidan imzolangan arizalarni ko'rib chiqish holati to'g'risida, zarur hollarda mavjud bo'lgan kamchiliklarni bartaraf etish, ariza berish tartibini buzgan Bank xodimlariga nisbatan javobgarlik choralari ko'rish bo'yicha tegishli takliflar kiritilgan yozma hisobot taqdim etadi.

20. MIB xodimlariga quyidagi qo'shimcha talablar qo'yiladi:

o'rta maxsus yoki oliy ma'lumot mavjudligi;

umumiy ish staji kamida uch yil;

bank bo'linmalarining faoliyati, funksional majburiyatlari to'g'risida xabardorlik;

yuqori axloqiy va axloqiy fazilatlariga ega bo'lish;

muloqot qobiliyati;

zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish qobiliyati.

O'z faoliyatini amalga oshirishda MIB xodimlari xushmuomala, do'stona, to'g'ri, diqqatli bo'lishlari, bag'rikenglik va hurmatni namoyon etishlari kerak, murojaat etuvchilar bilan muloqotda qo'pollik ko'rsatmasliklari, shaxsning sha'ni va qadr-qimmatini kamsitish holatlariga yo'l qo'ymasliklari kerak. Xizmat vazifalarini bajarishda MIB xodimlarining tashqi ko'rinishi bank mijozlarining bankka bo'lgan hurmatiga hissa qo'shishi, bankning korporativ uslubiga mos kelishi kerak (rasmilik, vazminlik va ozodalik bilan ajralib turadigan umumiy qabul qilingan ishbilarmonlik uslubi).

21. Bank, o'z navbatida, kamida uch yilda bir marta murojaatlar bilan ishlaydigan xodimlarini o'qitish va malakasini oshirishni tashkil etadi.

22. Bank ushbu Nizom talablariga muvofiq murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimini joriy etdi.

Bankda kelib tushgan murojaatlar bo'yicha ish yuritish:

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi va Hukumat portali elektron shaklda amalga oshiriladi;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Qoraqalpog'iston Respublikasi, viloyatlar va Toshkent shahri, tumanlar va shaharlardagi xalq qabulxonalari (tuman bo'ysunuvidagi shaharlardan tashqari) yozma va/yoki elektron shaklda amalga oshiriladi.

O'zR Markaziy Bankining "Ishonch telefoni" yozma va/yoki elektron shaklda amalga oshiriladi.

Bank o'zining rasmiy veb-sayti, shuningdek ijtimoiy tarmoqlardagi sahifalari orqali mijozlarning elektron murojaatlarini qabul qilishni tashkil qiladi.

Bankda mijozlar bilan telefon aloqasini ta'minlaydigan aloqa markazi mavjud. Aloqa markazi ma'lumotlari orqali mijozlarga bank faoliyati bilan bog'liq og'zaki maslahat va tushuntirishlar beriladi. Aloqa markazining telefon raqami bankning rasmiy veb-saytining bosh sahifasida, shuningdek bank binosi tashqarisida joylashgan BXM/BSM, mini-banklar va kassalarning ma'lumot stendlarida joylashgan.

23. Bank mijozlari bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, murojaatlarni ko'rib chiqish ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida bank yoki uning mansabdor shaxslari o'zlarining virtual qabulxonalari tashkil etishlari mumkin. Shu bilan birga, bank ular haqida mijozlar uchun ko'rinadigan joyda ma'lumot joylashtiradi.

5-BO'LIM. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISH TARTIBI VA MUDDATLARI

24. Yozma murojaatlar ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuv kiritish, ushbu Nizomning 2-ilovasiga muvofiq shaklda ro'yxatga olish kartasini to'ldirish va murojaatning birinchi sahifasidagi o'ng pastki qismida joylashgan ro'yxatga olish muhri bilan tasdiqlangan holda MIBda ro'yxatga olinadi.

Agar mijozning og'zaki murojaatida ko'rsatilgan savol qo'shimcha o'rganishni yoki qo'shimcha tekshirishni talab qilmasa, ushbu murojaatga javob og'zaki ravishda telefon orqali yoki shaxsiy qabul paytida berilishi mumkin.

Agar mijozning og'zaki murojaatida ko'rsatilgan savol qo'shimcha o'rganishni talab qilsa, mijoz murojaatni tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilingan holda yozma yoki elektron shaklda taqdim etishga taklif qilinadi.

Murojaatlar qog'oz yoki elektron shaklda ro'yxatdan o'tkazilishi mumkin.

Murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, joylashgan joyi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, murojaatning dublikati yoki takroriyligi, nazorat qilish uchun ariza berilganligi to'g'risidagi eslatma, ijrochi tomonidan belgilanadigan Bankning tarkibiy bo'linmasining nomi, sana ko'rsatilgan bajarilganligi to'g'risidagi belgi bo'lishi kerak. Mijozlarning murojaatlarini ro'yxatdan o'tkazish jurnali raqamlangan, tikilgan va muhrlangan bo'lishi kerak. Mijozlarning murojaatlarini ro'yxatdan o'tkazish jurnali to'liq maxfiylik va axborot xavfsizligini ta'minlashda elektron shaklda saqlanishi mumkin. Ro'yxatga olish jurnali kamida besh yil saqlanadi.

Ro'yxatdan o'tish shtampida bankning rasmiy nomi (umumiy qabul qilingan qisqartirilgan nomning ko'rsatilishiga yo'l qo'yiladi), murojaat kelib tushgan sana va ro'yxatdan o'tish raqami ko'rsatilgan.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan boshlab yangidan hisoblanadi.

25. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillari tomonidan bankka og'zaki murojaat qilishda taqdim etilgan yozma murojaatlar va boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning 24-bandiga muvofiq to'ldirilgan hisob kartasiga ilova qilinishi kerak.

Ro'yxatdan o'tgan murojaatlar qabul qilinganidan keyin bir ish kundan kechiktirmay bankning Bosh ofisi rahbariga yoki mas'ul tarkibiy bo'linma (xodim) ta'rfi bilan murojaat qilish uchun rezolyutsiya (topshiriq) beradigan BXM/BSM kuratori/rahbariga kiritiladi.

Rezolyutsiya (topshiriq) qo'yilganidan keyin bir ish kuni ichida MIB murojaatni ijrochi sifatida belgilangan tarkibiy bo'linmaga (xodimga) topshiradi. Bunday holda, murojaatni bajaruvchi sifatida belgilangan tarkibiy bo'linma (xodim) murojaatni olganligi to'g'risida belgi qo'yadi.

26. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo'linmalar bilan bog'liq muammolar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish uchun ijrochilar tomonidan belgilanadi. Ijrochilar orasida birinchi bo'lib ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda murojaatni ko'rib chiqishni ta'minlaydi.

27. Murojaatni to'liq, xolis va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnomalar va materiallarga zarurat tug'ilgan taqdirda, Bank/BXM/BSM bosh boshqarmasi yoki ushbu arizani ko'rib chiqayotgan uning mansabdor shaxslari ariza beruvchidan, shuningdek o'z vakolatlari doirasida boshqa davlat organlari, tashkilotlari va mansabdor shaxslari qo'shimcha ravishda ma'lumot so'rab olishlari mumkin. Davlat organlari, tashkilotlari va ularning mansabdor shaxslari, agar ma'lumotlarda davlat sirlarini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlar bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, so'ralgan ma'lumotlarni o'n kun muddatda taqdim etishlari shart.

28. Agar murojaatni ko'rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat ilgari kelib tushgan murojaat bilan birga ko'rib chiqiladi va natijalar bo'yicha yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilgandan va javob yuborilgandan keyin kelib tushsa, bank bu haqda murojaat etuvchiga yozma ravishda xabar beradi.

29. Agar muomaladagi masalalar xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga taalluqli bo'lsa, ularning vakillari bank tomonidan murojaatni ko'rib chiqishda ishtirok etish uchun o'z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

Zarur hollarda bank tomonidan ko'rib chiqish uchun tegishli mutaxassislar jalb qilinishi mumkin.

30. Vakolati berilgan masalalarni hal qilishni o'z ichiga olmaydigan bankka kelib tushgan murojaatlar besh kundan kechiktirmay boshqaruv raisi o'rinbosari yoki MIB rahbari tomonidan imzolangan xat bilan murojaat qilgan shaxsni yozma yoki elektron shaklda xabardor qilgan holda tegishli organlarga yuboriladi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, ular besh kundan kechiktirmay murojaat etuvchiga asosli tushuntirish bilan qaytariladi.

31. Murojaatni ko'rib chiqayotgan bank yoki uning mansabdor shaxslari o'z tashabbusi bilan yoxud murojaat etuvchining iltimosnomasiga ko'ra uni tinglashni tashkil qilishi mumkin.

Shu bilan birga, murojaat etuvchiga murojaatida ko'tarilgan masalalar bo'yicha o'z fikrlarini bildirish va murojaat bo'yicha qo'shimcha ma'lumotlarni taqdim etish imkoniyati beriladi.

Agar kerak bo'lsa, murojaat etuvchini tinglashga ekspertlar, mutaxassislar va bankning manfaatdor bo'linmalari vakillari jalb qilinishi mumkin.

32. Agar murojaatda joyida o'rganishni talab qiladigan holatlar bayon etilgan bo'lsa, shuningdek boshqa zarur hollarda bank murojaatni joyiga chiqish bilan ko'rib chiqishni ta'minlashi mumkin. Joyga chiqish bilan murojaatni ko'rib chiqish BXM/BSM Boshqaruvi/Rahbariyati raisining o'rinbosari – kuratorining topshirig'i yoki roziligi bilan amalga oshiriladi.

33. Agar murojaat qilgan yoki boshqa shaxs bo'lmagan taqdirda murojaatni ko'rib chiqishning iloji bo'lmasa, ular bank xodimi tomonidan chaqirilishi mumkin. Agar murojaat qilgan shaxs kelmasa, bank xodimi murojaatni uning ishtirokisiz ko'rib chiqishning iloji yo'qligi to'g'risida javob yuboradi.

34. Murojaatlar bilan ishlash muddati ular bankka kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish yoki bayramga to'g'ri kelsa, tugatish muddati keyingi ish kuni hisoblanadi.

Ish kuni tugagandan so'ng elektron qo'ng'iroqlar kelib tushgan taqdirda, ular keyingi ish kunida ro'yxatdan o'tkaziladi.

Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Ommaviy qabullar paytida bank rahbari yoki boshqa vakolatli mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxs yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek uni ko'rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

35. Ariza yoki shikoyat bankka yoki uning mansabdor shaxslariga kelib tushgan kundan boshlab o'n besh kalendar kun ichida ko'rib chiqiladi, ular masalani mohiyatan hal qilishlari shart va qo'shimcha tekshirish va (yoki) tekshirish zarur bo'lganda, qo'shimcha hujjatlarni talab qilish muddati - bir oygacha. Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun tekshiruv o'tkazish, qo'shimcha materiallarni talab qilish yoki boshqa choralar ko'rish zarur bo'lgan hollarda ularni ko'rib chiqish muddatlari istisno tariqasida bank rahbariyati tomonidan uzaytirilishi mumkin, lekin bu haqda murojaat qilgan shaxs xabardor qilingan holda bir oydan ko'p bo'lmasligi lozim.

36. Taklif bankka kelib tushgan kundan boshlab bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab qiladigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklif kiritgan bank mijoziga yozma ravishda o'n kun muddatda xabar qilinadi.

37. Ayrim hollarda bank raisi yoki uning o'rinbosarlari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishi mumkin.

38. Murojaatni ko'rib chiqish natijalariga ko'ra bank tegishli qaror qabul qiladi, bu haqda darhol murojaat etuvchiga yozma yoki elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni qondirishni rad etish to'g'risida qaror qabul qilinadi:

Bosh ofisda - Boshqaruv Raisi, uning o'rinbosarlari, tarkibiy bo'linmalar rahbarlari;

Bankning BXM/BSMda Boshqaruvchi, uning o'rinbosarlari / boshlig'i.

Murojaatga javob xatida murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha dalillarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi qonun hujjatlari, shartnomalar normalariga havolalar bilan aniq asoslar bo'lishi kerak.

39. Murojaatga javob xati boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosarlari, Markaziy bank/Markaziy bankda – boshqaruvchi, Markaziy bank o'rinbosari, Markaziy bank rahbarlari tomonidan imzolanadi.

Murojaatga javob xati, iloji bo'lsa, murojaat tilida bayon qilinadi.

40. Bank mijozlarining jamoaviy murojaatlari qonun va ushbu Nizom talablariga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunday holda, murojaatga javob murojaat etuvchilar ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki ularning iltimosiga binoan boshqa shaxsga yuboriladi.

41. Murojaatni ko'rib chiqqan bank va uning mansabdor shaxslari, jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga binoan, murojaatning mazmunini o'zgartirmasdan, shuningdek o'z tashabbusi bilan yoki murojaat etuvchining iltimosiga binoan, murojaatga javobning mohiyatiga ta'sir qilmasdan, e'tiborsizlik sabab yo'l qo'yilgan xatoliklar va imlo xatolarini tuzatishga majburdirlar.

Murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish uchun murojaat qilgan shaxsning iltimosnomasi u kelib tushgan kundan boshlab o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

42. Murojaatda berilgan barcha masalalar qonun va ushbu Nizom talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat etuvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda murojaat ko'rib chiqilgan deb hisoblanadi.

Bank xodimining harakati yoki harakatsizligi to'g'risida kelib tushgan murojaatlarni ushbu xodimga ko'rib chiqish uchun topshirish mumkin emas.

Murojaatchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugagan kun hisoblanadi, bu haqda MIB murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish jurnalida va indeks kartasida belgi qo'yadi.

43. Murojaatni ko'rib chiqqan yuqori turuvchi davlat organi yoki tashkiloti, Bank Bosh ofisi yoki BXM/BSM Bank nazorati ostidagi murojaatlar bo'yicha murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasi ilova qilingan holda yuqori turuvchi davlat organiga yoki tashkilotga yozma ravishda xabar beradilar.

44. Ko'rib chiqilgan murojaatlar va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash belgilangan tartibda MIBda amalga oshiriladi.

6-BO'LIM. MUROJAATLARNI KO'RMASDAN QOLDIRISH VA MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISHNI TO'XTATISH

45. Quyidagilar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslar vakillari orqali berilgan murojaatlar - ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar bo'lmagan taqdirda;

O'zbekiston Respublikasining "jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni bilan belgilangan boshqa talablarga javob bermaydigan murojaatlar.

46. Murojaatni anonim deb tan olish MIB vakili tomonidan amalga oshiriladi.

Agar murojaat anonim deb topilsa, xulosa tuziladi, unda murojaatni anonim deb topish uchun asos ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb tan olish to'g'risidagi xulosa MIB rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Bankning ishonch telefonlari, qisqa raqamlariga kelib tushgan murojaatlar ham O'zbekiston Respublikasi Qonuni va ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda anonim deb topilishi mumkin.

Anonim deb topilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijroddan chiqariladi va ko'rib chiqilmaydi.

47. Bank mijozlari vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, MIB ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda bank mijoz vakilining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda xulosa tuziladi, u MIB rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Bank mijoz vakilining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar yo'qligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan e'tiboran ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qilgan shaxs yozma ravishda xabardor qilinadi.

45. Quyidagilar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslar vakillari orqali berilgan murojaatlar - ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar bo'lmagan taqdirda;

O'zbekiston Respublikasining "jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni bilan belgilangan boshqa talablarga javob bermaydigan murojaatlar.

46. Murojaatni anonim deb tan olish MIB vakili tomonidan amalga oshiriladi.

Agar murojaat anonim deb topilsa, xulosa tuziladi, unda murojaatni anonim deb topish uchun asos ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb tan olish to'g'risidagi xulosa MIB rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Bankning ishonch telefonlari, qisqa raqamlariga kelib tushgan murojaatlar ham O'zbekiston Respublikasi Qonuni va ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda anonim deb topilishi mumkin.

Anonim deb topilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijroddan chiqariladi va ko'rib chiqilmaydi.

47. Bank mijozlari vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, MIB ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda Bank Mijoz vakilining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda xulosa tuziladi, u MIB rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Bank Mijoz vakilining vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar yo'qligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan e'tiboran ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qilgan shaxs yozma ravishda xabardor qilinadi.

50. Murojaatni ko'rib chiqishni to'xtatish to'g'risidagi qaror Bank Boshqaruvi raisi yoki Bankning vakolatli mansabdor shaxsi tomonidan qabul qilinadi.

Qayta murojaatni ko'rib chiqish ushbu Nizomning 53-bandi ikkinchi xatboshiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchiga qayta murojaat qilish asossiz ekanligi va u bilan ushbu masala bo'yicha yozishmalar to'xtatilganligi to'g'risida yozma ravishda xabar beriladi. Agar murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan bo'lsa, u bilan yozishmalar to'xtatilgan bo'lsa, bunday murojaatni ko'rib chiqish murojaat qiluvchiga xabar bermasdan to'xtatiladi.

Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha ko'rib chiqish bekor qilinganda, murojaat bank yoki uning mansabdor shaxsining xati bilan murojaat qilgan shaxsga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish bo'yicha choralar ko'rilishini istisno etmaydi.

Taklif etilgan Mijoz yoki uning qonuniy vakili kelmaganligi munosabati bilan murojaatni ko'rib chiqish to'xtatilganligi to'g'risida murojaat qilgan shaxs tegishli tartibda xabardor qilinadi.

7-BO'LIM. BANK MIJOZLARINI (JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING VAKILLARINI) QABUL QILISHNI TASHKIL ETISH

51. Bank va BXM/BSM Bosh ofisida bank mijozlarini qabul qilish tashkil etiladi.

Shu maqsadda bankda qabul uchun mas'ul mansabdor shaxslar aniqlanadi.

52. Bank boshqaruvi raisi va uning o'rinbosarlari tomonidan Bank Mijozlarini qabul qilish jadvaliga muvofiq belgilangan kun va soatlarda shaxsiy qabullar o'tkaziladi.

Shaxsiy qabullar jadvali va uchrashuvga oldindan yozilish, qabul qilish tartibi to'g'risidagi ma'lumotlar manfaatdor shaxslarga bankning rasmiy veb-saytida, shuningdek Bank binosining ommaviy joylarida e'lon joylashtirish orqali yetkaziladi.

Jismoniy shaxslardan yoki yuridik shaxslarning vakillaridan bank mansabdor shaxslari tomonidan shaxsiy qabulni o'tkazish to'g'risida yozma murojaatlar kelib tushgan taqdirda, Bank murojaat kelib tushgan

kundan boshlab 7 kundan kechiktirmay ushbu shaxslarga qabul qilingan sana va vaqtini, shuningdek qabulni amalga oshiruvchi bank mansabdor shaxslarining familiyasi, ismi, otasining ismi va lavozimini ko'rsatgan holda qabulni tayinlash to'g'risida bildirishnoma yuborishi shart.

53. Bankda Bank mijozlarini qabul qilish uchun alohida xona ajratilgan. Mijozlarni shaxsiy qabul qilish bank xizmatlari ko'rsatish uchun mo'ljallangan joylarda bankning mas'ul xodimi tomonidan muntazam ravishda amalga oshiriladi.

Shaxsiy qabul paytida, Bank Boshqaruvi Raisining qaroriga binoan, murojaat etuvchini xabardor qilgan holda, maxsus texnik vositalardan (audio va video yozuvlar, shuningdek fotosuratlar) foydalanish mumkin.

54. Og'zaki murojaatlar bilan kelgan bank mijozlari MIB rahbari yoki boshqa mas'ul xodim, shuningdek tarkibiy bo'linmalar rahbarlari yoki Bankning boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Ariza beruvchining shaxsini tasdiqlovchi hujjatlarni tekshirgandan so'ng, ushbu Nizomning 2-ilovasiga muvofiq shaklda hisob kartasi to'ldiriladi. Hisob kartasi og'zaki murojaat sifatida qayd etiladi.

55. Og'zaki murojaat qilishda jismoniy shaxs uning shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxs vakili esa uning vakolatlarini tasdiqlovchi va shaxsini tasdiqlovchi hujjatni taqdim etishi shart.

Og'zaki murojaatlarni real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan bankning ishonch telefonlari, qisqa raqamlari orqali ham berish mumkin. Agar telefon orqali murojaat qilinsa, mijozni oldindan ogohlantirish bilan suhbat ushbu murojaatni keyinchalik ko'rib chiqish uchun ishlatish maqsadida maxsus (audio) texnik vositalar yordamida yozib olinishi mumkin.

56. MIB uchrashuvga kelgan Bank Mijozlarini qabul qilishni, shuningdek Bank Mijozlarini qabul qilish bilan bog'liq ishlarni tashkil qiladi.

57. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini bankda qabul qilish MIB yoki tegishli tarkibiy bo'linma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

58. Boshqaruv raisi yoki Bank mijozlarini qabul qiluvchi vakolatli shaxsning ko'rsatmasiga binoan qabul jarayoniga Bankning boshqa xodimlari ham jalb qilinishi mumkin.

59. Agar Bank mijozlarini shaxsiy qabul qilish paytida ko'rsatilgan masalalarni hal qilish bank yoki uning mansabdor shaxsining vakolatiga taalluqli emasligi aniqlansa, tegishli mansabdor shaxslar murojaat etuvchiga murojaatda ko'rsatilgan masalalarni hal qilish uchun qaysi organ yoki tashkilotga murojaat qilishlari kerakligini tushuntiradilar. Shu bilan birga, bank mijozining iltimosiga binoan bu haqda yozma ravishda javob beriladi.

8-BO'LIM. BANKKA MUROJAAT QILISHDA BANK MIJOZLARINING HUQUQLARI VA MAJBURIYATLARI

60. Bank mijozlari bank va uning mansabdor shaxslari tomonidan ularning murojaatlarini ko'rib chiqishda quyidagi huquqlarga ega bo'ladilar:

murojaatni ko'rib chiqish jarayoni to'g'risida axborot olish;

shaxsan dalillarni keltirish va tushuntirishlar berish;

murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish;

qo'shimcha materiallarni taqdim etish yoki ularni boshqa organlardan talab qilish to'g'risida iltimosnoma berish;

advokat xizmatlaridan foydalanish;

murojaatni ko'rib chiqishni to'xtatish yoki murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to'g'risida iltimosnoma berish;

yo'zma yoki elektron shaklda ariza berish orqali murojaatlaringizni ko'rib chiqishdan oldin va ko'rib chiqish vaqtida ularni qaytarib olish;

yuqori organga murojaatni qabul qilish va ko'rib chiqishni noqonuniy rad etish ustidan bo'ysunish tartibida yoki to'g'ridan-to'g'ri sudda shikoyat qilish.

Bank mijozlari O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishlari mumkin.

61. Bank mijozlari o'zlarining murojaatlarini bank yoki uning mansabdor shaxslari tomonidan o'z harakatlari bilan ko'rib chiqishda Bankning boshqa mijozlarining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasliklari kerak.

9-BO'LIM. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISHDA BANK VAKOLATLI SHAXSLARINING HUQUQ VA MAJBURIYATLARI

62. Bank yoki uning mansabdor shaxslari murojaatlarni ko'rib chiqishda quyidagi huquqlarga ega bo'ladi: murojaatni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan axborotni belgilangan tartibda so'rash va olish; murojaatni u yo'qligida ko'rib chiqish imkoni bo'lmasa yoxud uni eshitish uchun murojaat qiluvchini yoki uning vakilini taklif qilish; bila turib yolg'on ma'lumotlarni o'z ichiga olgan murojaatni tekshirish munosabati bilan qilingan xarajatlarni undirish to'g'risida sudga murojaat qilish.

Bank yoki uning mansabdor shaxslari O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

63. Bank yoki uning mansabdor shaxslari quyidagi majburiyatlarga ega: murojaatlar to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari talablariga rioya etish; murojaatchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor bo'lgan hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar, agar ularda bank sirini tashkil etuvchi ma'lumotlar bo'lmasa, boshqa Bank mijozlarining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, ular bilan tanishish imkoniyatini berish; yozma yoki elektron shaklda murojaat etuvchiga ko'rib chiqish natijalari va uni ko'rib chiqqandan keyin qabul qilingan qaror to'g'risida darhol xabar berish, ommaviy qabul paytida kelib tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlar bundan mustasno; agar Bank Mijoz qarorga rozi bo'lmasa, murojaat bo'yicha qabul qilingan qaror ustidan shikoyat qilish tartibini tushuntirish; murojaatni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilish; noqonuniy xatti-harakatlarga (harakatsizlikka) barham berish, bank mijozlarining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini buzilishiga sabab bo'lgan omillar va shart-sharoitlarni o'z vakolatlari doirasida aniqlash bo'yicha zudlik bilan choralar ko'rish; agar bank mijozlarining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini buzish natijasida moddiy zarar yetkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda uni qoplash yoki ma'naviy zararni qoplash choralari ko'rish.

Bank yoki uning mansabdor shaxslari O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga muvofiq boshqa majburiyatlarni ham o'z zimmalariga olishlari mumkin.

10-BO'LIM. MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISHNI MONITORING QILISH VA NAZORAT QILISH, ULARNI UMUMLASHTIRISH VA TAHLIL QILISH

64. Bank rahbariyati yoki vakolatli mansabdor shaxslar o'z tarkibiy bo'linmalari tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonini doimiy monitoring va nazorat qiladilar, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralari ko'radilar.

65. Murojaat bank boshqaruvi raisi, uning o'rinbosarlari yoki bunga vakolatli boshqa mansabdor shaxs tomonidan, BXM/BSM – BXM Boshqaruvchisi/BSM boshlig'i tomonidan nazorat va ijrodan chiqariladi. Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olib tashlanmaydi (anonim murojaatlar bundan mustasno).

66. Bank yoki uning mansabdor shaxslari kelib tushgan murojaatlarning, shu jumladan kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, rad etilgan, ko'rib chiqilmasdan qoldirilgan murojaatlar soni, shuningdek, boshqa ma'lumotlarning statistik hisobini yuritadi.

Ular tomonidan har oyda Bank Mijozlarining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishining sabablarini aniqlash va bartaraf etish maqsadida murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish ta'minlanadi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra MIB tomonidan murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko'tariladigan masalalar, murojaatlarni ko'rib chiqish natijasida aniqlangan asosiy kamchilik va qoidabuzarliklar aks ettirilgan bayonnoma (sharhlar) tuziladi, shuningdek, Bank Boshqaruvi Raisiga bankdagi murojaatlarni ko'rib chiqishning qonuniyligini ta'minlash va samaradorligini oshirish, Bank Mijozlarining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishiga sabab bo'lgan omillarni bartaraf etish bo'yicha takliflar kiritadi.

67. Bank har oyda O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankiga arizalar bilan ishlash to'g'risida hisobotni taqdim etadi.

11-BO'LIM. YAKUNIY QOIDALAR

68. Bank mijozlarining arizalarini qabul qilish va ko'rib chiqishni g'ayriqonuniy rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoki elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bo'yicha qonun hujjatlariga zid bo'lgan qaror qabul qilish, Bank Mijozlarining buzilgan huquqlarini tiklashni ta'minlamaslik, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning ijrosini ta'minlash, Bank Mijozlari to'g'risidagi ma'lumotlarni ularning roziligisiz oshkor qilish, jismoniy va yuridik shaxsni ularning murojaati munosabati bilan yoxud bildirilgan fikr va murojaatdagi tanqid uchun ta'qib qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlarining boshqa qoidabuzarliklari qonunda belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

69. Qonun va mazkur Nizom talablariga rioya etilishini ta'minlash uchun javobgarlik Bank Boshqaruvi raisi, uning o'rinbosarlari, BXM/BSM, MIB va tegishli tarkibiy bo'linmalari rahbarlari zimmasiga yuklanadi.

70. Jismoniy yoki yuridik shaxsning murojaati ular yuzasidan qonunga xilof qarorlar qabul qilgan Bank yoki uning mansabdor shaxslari tomonidan qanoatlantirilgan taqdirda, murojaatchiga ariza yoki shikoyatni topshirish va ko'rib chiqish bilan bog'liq zarar, tegishli davlat organlari, tashkilotlari yoki ularning mansabdor shaxslarining talabiga ko'ra murojaatni ko'rib chiqish joyiga borishi munosabati bilan qilingan xarajatlar va shu vaqt ichida yo'qotilgan daromadlar qoplanadi.

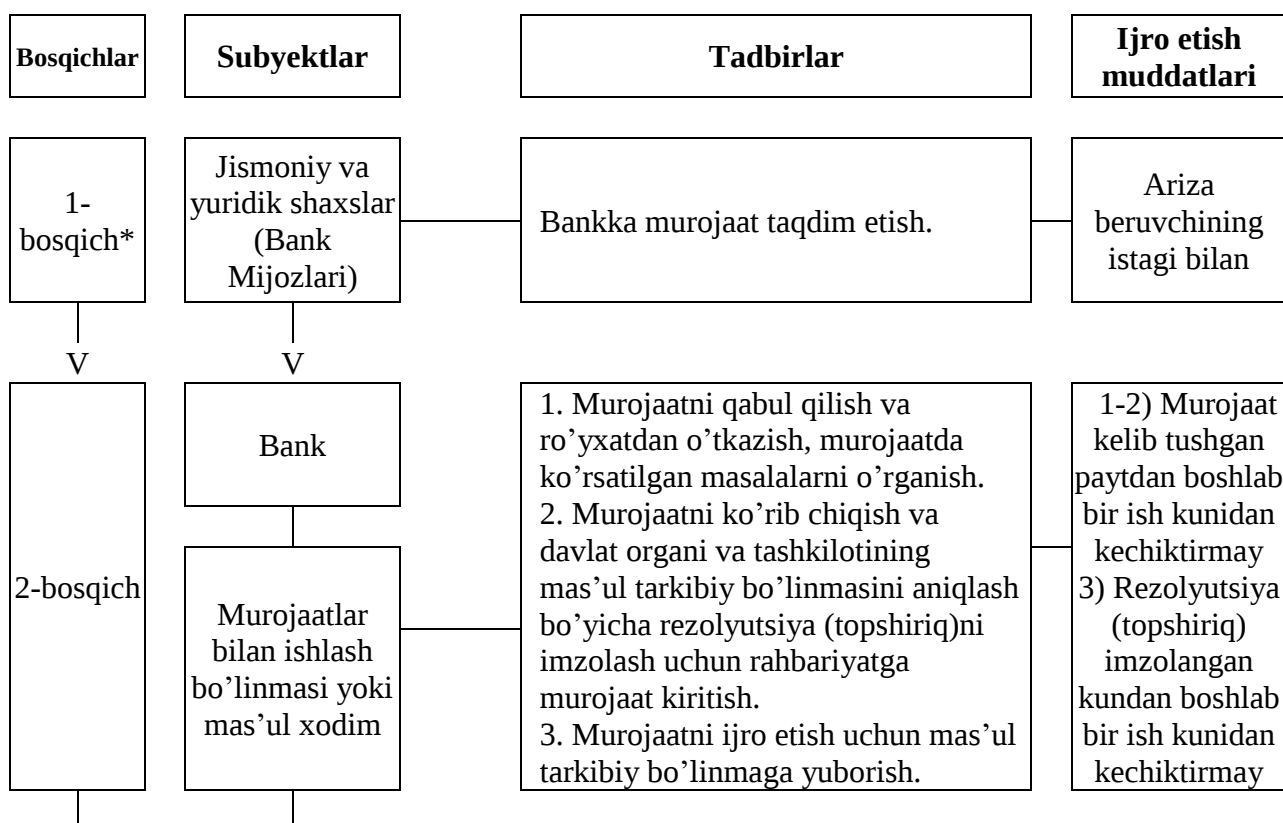
Ma'naviy zarar ham sudda qoplanishi mumkin.

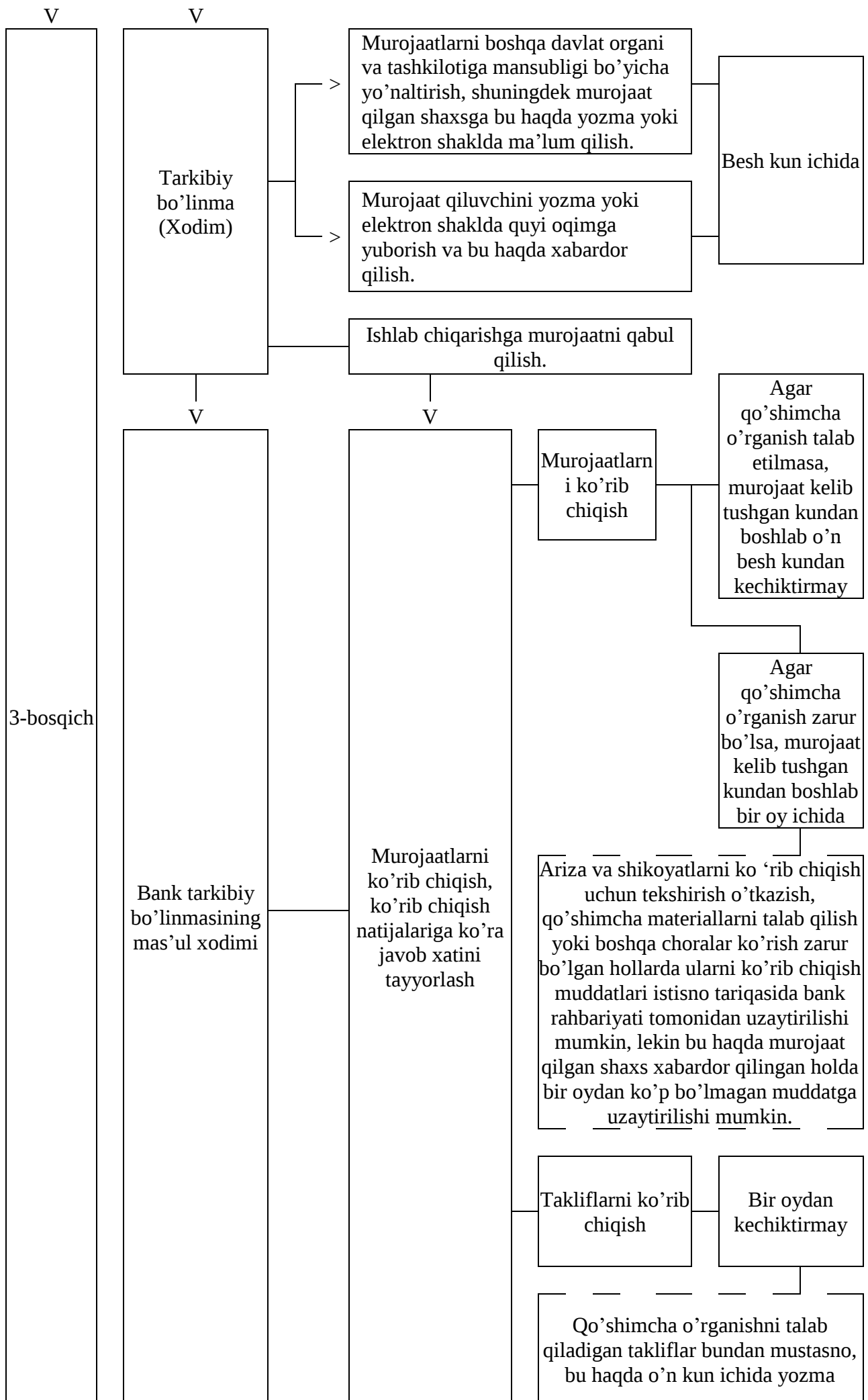
Jismoniy yoki yuridik shaxsning murojaatini ko'rib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga yetkazilgan moddiy zarar va ma'naviy zararining o'rni sifatida Bank tomonidan to'langan mablag'lar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

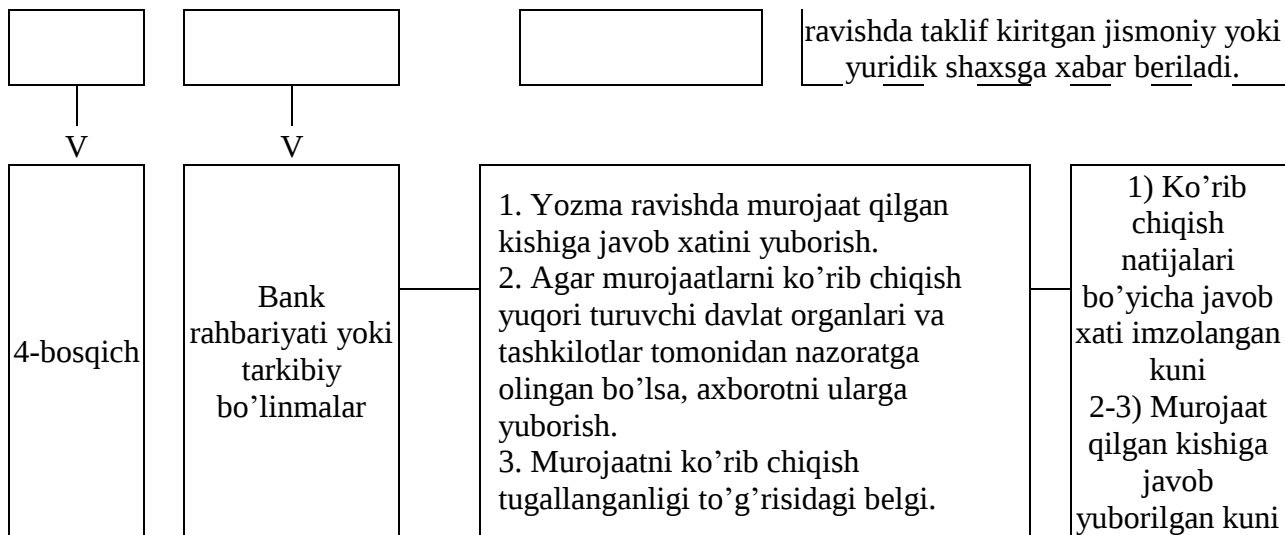
71. Murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlarini buzish, shuningdek, tuhmat va haqoratni o'z ichiga olgan shikoyat berish belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi..

**Jismoniy va yuridik shaxslarning
"Tenge Bank" ATBga murojaatlari
bilan ishlash tartibi to'g'risidagi
Nizomga
1-ILOVA**

**Jismoniy va yuridik shaxslarning (Bank Mijozlari) "Tenge Bank" ATBga murojaatlari
bilan ishlash bo'yicha
SXEMA**







**) Murojaatlar Bankka yuqori turuvchi davlat organlari orqali yoki boshqa davlat organlari orqali tegishliligi bo'yicha ham kelib tushishi mumkin. Zarur hollarda murojaatlarni ko'rib chiqish yuqori turuvchi davlat organi va tashkiloti tomonidan nazoratga olinadi.*

**Jismoniy va yuridik shaxslarning
"Tenge Bank" ATBga murojaatlari
bilan ishlash tartibi to'g'risidagi
Nizomga
2-ILOVA**

I. (Old tarafi)
**Bank Mijozi (jismoniy va yuridik shaxs) murojaatining
HISOB KARTASI**

Tartib raqami:		Savol:	
Tashkilot nomi, tashkilot rahbarining F. I. O.:			
Manzil:			
Murojaat kelib tushgan sana:		Murojaat qilganlar soni:	
Murojaat shakli:		Sahifalar soni:	
Qabul qilish shakli:		Dublikat / Takroriy	
Murojaat turi:		Avvalgi murojaat sanasi va raqami:	
Nazorat turi: Javob shakli			
Murojaatning qisqacha mazmuni:			
Rezolyutsiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:			
Rahbar rezolyutsiyasi (topshirig'i):		Ijro etish muddati:	

Tuzilmaviy bo'linma:	Ijrochi:
-----------------------------	-----------------

(Orqa tarafi)

Murojaatni ko'rib chiqish holati		
Yuborish sanasi	Qayerga yuborilgan	Javob xatining raqami va sanasi
Muddat uzaytirilgan:		Kim tomonidan: (imzo)
Javob xati olingan sana:		
Ko'rib chiqish natijalarining qisqacha mazmuni:		
Nazoratdan olib tashlangan (kim tomonidan): Sana:		Ijrochi imzosi: Ijro etish sanasi:
Murojaatni ko'rib chiqish muddati buzilganligi to'g'risida belgi:		