



Bankning ichki me'yoriy hujjati

**“Hamkorbank” ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan
ishlash tartibi**

Ro'yxat raqami:

05-4/3 ТМД

Ro'yxatga olingan sana:

11.03.2024

Qabul qilgan bank boshqaruv organi:

Bank Boshqaruvi

Qabul qilgan hujjat:

Boshqaruv qarori

Raqami va sanasi:

155-sonli, 11.03.2024

Andijon – 2024- yil



Boshqaruv a'zolari:

**B.Jurayev
A.Raxmanov
Sh.Muhitdinov
S.Shamsiddinov
M.Arslanov
A.Muxtarov
I.Salidjanov**

Bank boshqaruvining 11-mart 2024- yil 155-sonli qaroriga ilova

“Hamkorbank” ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash to'g'risidagi Tartib

1-bob. Umumiy qoidalar

2-bob. Murojaatlarni qabul qilish va ularni ko'rib chiqish

3-bob. Bankda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish

4-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari

5-bob. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish

6-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish

7-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish

8-bob. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

9-bob. Yakuniy qoidalar

1-bob. Umumiy qoidalar

Mazkur Tartib “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi, “Banklar va bank faoliyati to'g'risida”gi O'zbekiston Respublikasining Qonunlari, Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-son qarori bilan tasdiqlangan “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida namunaviy nizomi”, “Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risida”gi (Adliya vazirligidan 2018-yil 2-iyulda 3030-son bilan ro'yxatga olingan) nizomiga va boshqa nomativ-huquqiy hujjatlarga muvofiq ishlab chiqilgan bo'lib, “Hamkorbank” ATBda (keyingi o'rinlarda - Bank deb ataladi) jismoniy va yuridik shaxslarning bank faoliyatiga hamda bank mahsulotlariga oid murojaatlari (keyingi o'rinlarda – Murojaat deb ataladi) bilan ishlash tartibini belgilaydi.

1. Mazkur tartibda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

Tarkibiy bo'linma – jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlar bilan ishlash yo'nalishi;

Tegishli yo'nalish – Bosh bank tegishli departamentlar va mustaqil bo'linmalar

Elektron hujjat aylanish (EHA) – elektron hujjat aylanishini ta'minlovchi dasturiy vositalar majmuasi;

Gibrid elektron pochta – Xatlarni yuborishda foydalaniladigan yagona elektron tizimi.

2. Bankka kelib tushadigan murojaatlar quyidagicha shakllarda kelib tushadi;

- bankka tashrif buyurgan holda shaxsan, og‘zaki, yozma, pochta aloqa tizimi orqali, sayyor qabullar jarayonida;

- elektron, virtual qabulxonalar, “ishonch telefon”lari orqali kelib tushgan murojaatlar;

3. Bank maxsulotlari va bank xodimlari yuzasidan kelib tushgan ya’ni, mijoz tomonidan xizmat ko‘rsatish sifati, bank xodimlarining harakatlari yoki harakatsizliklari yuzasidan noroziligini bayon etishi va/yoki o‘z huquqlari buzilgan, deb hisoblab, mazkur kamchiliklarni bartaraf etish bo‘yicha choralar ko‘rilishini so‘rab bildirgan murojaatlar “Hamkorbank” ATB da e’tiroz va shikoyatlar bilan ishlash tartibi” ga rioya etilgan holda ko‘rib chiqiladi.

Shuningdek, bankning aloqa (call centre) markaziga telefon qo‘ng‘iroqlari orqali kelib tushadigan murojaatlar “Hamkorbank” ATB da aloqa markazi bo‘limi (Call centre) orqali xizmat ko‘rsatish tartibi” talablari asosida ko‘rib chiqiladi.

Bankning rasmiy veb-sayti orqali yoki rasmiy elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, Internet tarmog‘idagi O‘zbekiston Respublikasi Hukumat portali (keyingi o‘rinlarda – Hukumat portali deb ataladi) orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 3-iyundagi 188-son qarori bilan tasdiqlangan “Internet tarmog‘ida O‘zbekiston Respublikasining Hukumat portali to‘g‘risida”gi nizomi talablari hisobga olingan holda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunda va ushbu Tartibda nazarda tutilgan muddatlarda ko‘rib chiqiladi.

2- bob. Murojaatlarni qabul qilish va ularni ko‘rib chiqish

4. Murojaatlar og‘zaki, yozma yoxud elektron shaklda bo‘lishi mumkin. Arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari hisoblanadi. Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’iy nazar, bir ahamiyatga ega.

5. Murojaatlar Bosh Bankda ularida qo‘yilgan masalalarni hal etish vakolati doirasi yuzasidan Kengash raisi yoki Boshqaruvi raisiga, bank tarmoqlarilarda esa boshqaruvchisiga beriladi.

6. Jismoniy va yuridik shaxslar bankka o‘zlari bevosita yoki vakillari orqali murojaat etish, shuningdek, bankga tashrif buyurgan holda, murojaatni pochta aloqa tarmog‘i orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli.

7. Voyaga yetmaganlar, muomalaga layoqatsiz va muomala layoqati cheklangan shaxslarning manfaatlari ko‘zlab murojaatlar ularning qonuniy vakillari tomonidan qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda berilishi mumkin.

8. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalarini va Virtual qabulxonasi, O‘zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi “Ishonch telefoni” hamda Tadbirkorlar virtual ofisi, O‘zbekiston kasaba uyushmalari Federatsiyasining “Xotin qizlar muammolari bo‘yicha” Ishonch telefoni, Bank boshqaruvi raisining Virtual qabulxonasi, O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki Ishonch telefoni hamda boshqa davlat organlari muassasalari va tashkilotlari orqali kelib tushadigan murojaatlarni o‘sha kunning o‘zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa, keyingi ish kunida tarkibiy bo‘linma mas’ul xodimi tomonidan qabul qilib oladi.

9. Qo‘yilgan masalalarni hal etish o‘zining vakolati doirasiga kirmaydigan davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxslariga kelib tushgan murojaatlar besh kunlik muddatdan kechiktirmay tegishli organlarga, boshqa tashkilotlarga va mansabdor shaxslarga yuborilib, bu haqda murojaat etuvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Bunda kelib tushgan elektron murojaat elektron shaklda yuborilishi mumkin. Murojaatlarni ko‘rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlarga o‘tkazish yoxud

qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga, tashkilotlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi. Agar murojaatlarda ularni tegishli davlat organlariga, tashkilotlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish uchun zarur ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, bu murojaatlar murojaat etuvchiga besh kunlik muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan qaytariladi.

10. Tarkibiy bo'linma mas'ul xodimi tomonidan qabul qilib olingan yozma yoki elektron tarzda kelgan murojaatlar o'rganib chiqiladi, murojaatlarni ro'yxatga olish elektron jurnaliga ro'yxatga olinadi.

11. Har bir murojaatga alohida nazorat kartochkasi ochiladi va ijrosini o'z vaqtida taminlash maqsadida nazorat kartochkasiga mas'ul tegishli yo'nalish departamentini va/yoki xodimni hamda bank tarmoqlarini belgilash uchun Bank boshqaruvi raisi yoki uning o'rinbosariga imzolash uchun kiritadi.

12. Tasdiqlangan nazorat kartochkasini EHA dasturi orqali nazorat kartochkasida belgilangan raxbar va mas'ul ijrochi xodimlarga ijro etish uchun yuboriladi.

13. Tegishli yo'nalishga EHA dasturi orqali ijro uchun kelib tushgan murojaat, uning yo'nalishiga taa'lluqli bo'lmagan taqdirda shu kunning o'zida EHA dasturining hujjat aylanmalari qismiga asosli izoxlar yozib tegishli yo'nalishga yo'naltirish uchun tarkibiy bo'linmaga jo'natiladi va tarkibiy bo'linma mas'ul xodimi tomonidan shu kunning o'zida ushbu murojaatni tegishli yo'nalishga ijro uchun yuboradi.

14. Bosh bankning tegishli yo'nalish raxbariga EHA dasturi orqali kelib tushgan murojaatni bir ish kuni (agarda ish kuni davomida imzolash vakolatiga ega mas'ul shaxslar xizmat safarida yoki tezkor hal etilishi kerak bo'lgan muhokamalarda va ularga bog'liq bo'lmagan hollarda keyingi ish kunidan kechiktirmay) mobaynida, ijrosini ta'minlovchi mas'ul xodimlar va bank tarmoqlari boshqaruvchilarga yuboradi.

15. Barcha murojaatlarni (murojaat bo'yicha yig'ilgan hujjat va ilovalar) elektron hujjat aylanish dasturiga kiritilgandan so'ng mas'ul xodim alohida yig'ma jildlarda saqlash uchun tikib boradi.

16. Bank tarmoqlari boshqaruvchisi, EHA dasturi orqali Bosh bankdan kelgan murojaatni bank tarmoqlaridagi mas'ul xodimni belgilagan holda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyutsiya (topshiriqnoma) qo'yadi.

17. Mas'ul xodim bank tarmoqlari boshqaruvchisi, tegishli yo'nalish bo'lim boshlig'i va huquqshunosi ishtirokida murojaat yo'llagan jismoniy shaxs yoki yuridik shaxsning vakili bilan murojaatdagi masalani muhokama qilish, uni qonuniy hal etish chorasini ko'rish maqsadida uchrashuv tashkil qiladi.

18. Murojaatchi yoki uning vakili bilan uchrashuvni tashkil qilish - bank tarmoqlariga taklif etish, murojaatchining yashash yoki ish joyiga tashrif etish va murojaatchi bilan uchrashuvni tashkil qilish imkoni bo'lmagan taqdirda telefon yoki internet aloqa vositalari orqali amalga oshiriladi.

19. Murojaatchi yoki uning vakili bilan uchrashuv yakunida bankning mas'ul xodimlari tomonidan suxbat bayoni yoki dalolatnoma tuziladi. (uchrashuv jarayoni fotosuratga olinishi mumkin).

20. Bank tarmoqlaridagi mas'ul xodim murojaatchining murojaatidagi masalani ko'rib chiqish jarayonida tuzilgan suxbat bayonini yoki dalolatnomani fotosuratlarini va boshqa asosli ilovalarni Bosh bankning tegishli yo'nalishiga javob xati tayyorlashi uchun EHA dasturi orqali yuboradi.

21. Murojaatchi o'tkazilgan suxbat bayoniga imzo qo'yishdan bosh tortgan taqdirda murojaatchi istiqomat qilayotgan MFY raisi yoki vakolatli shaxs tomonidan dalolatnoma tuziladi va MFY muhri bilan tasdiqlanishi mumkin.

22. Bosh bankning tegishli yo'nalish mas'ul xodimi bank tarmoqlaridan qabul qilib olgan hujjatlarga asosan murojaatchiga Bank Boshqaruvi raisi nomidan qog'oz shaklda yoki elektron

javob xati tayyorlaydi va Boshqaruv raisi yoki uning o‘rinbosariga imzolash yoki dastur orqali QR kod bilan tasdiqlash uchun kiritadi.

23. Tarkibiy bo‘linma mas‘ul xodimi tomonidan Boshqaruv raisi yoki uning o‘rinbosari imzosi yoki QR kod bilan chiqqan javob xatini murojaatchiga pochta aloqa xizmati yoki gibril elektron pochta dasturi yoki murojaatchining talabiga asosan elektron pochtaga yuboradi.

24. Agarda javob xatida va unga ilova qilingan hujjatlarda kamchiliklar aniqlangan taqdirda ushbu murojaat tegishli yo‘nalishga kamchiliklar bartarf etish uchun ijroga yuboriladi va tegishli yo‘nalish tarkibiy bo‘linma tomonidan belgilangan muddatdan kechiktirmay ijrosini ta‘minlaydi.

25. Virtual qabulxonalardan kelib tushgan murojaatlarni murojaat bo‘yicha to‘liq ma‘lumotlar olingandan so‘ng elektron dasturga kiritadi.

26. Murojaatlar bo‘yicha qo‘shimcha shaklangan ma‘lumotlar alohida yig‘ma jildlarda yig‘ib boriladi.

27. Bank tarmoqlarida jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari qabul qilish va ularni ko‘rib chiqish jarayoni:

- Jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan to‘g‘ridan to‘g‘ri bank tarmoqlariga og‘zaki yoki elektron tarzda kelib tushgan murojaatlarni tarmoq mas‘ul xodim tomonidan qabul qilib oladi va murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnaliga ro‘yxatga qayd etadi;

- Har bir murojaatga alohida nazorat kartochkasi ochiladi va ijrosini o‘z vaqtida taminlash maqsadida nazorat kartochkasiga mas‘ul tegishli yo‘nalish xodimni belgilash uchun bank tarmoq boshqaruvchisiga yoki uning o‘rinbosariga imzolash uchun kiritadi;

- Barcha murojaatlarni (murojaat bo‘yicha yig‘ilgan hujjat va ilovalar) alohida yig‘ma jildlarda saqlash uchun tikib boradi.

- Mas‘ul xodim bank tarmoqlari boshqaruvchisi, tegishli yo‘nalish bo‘lim boshlig‘i va huquqshunosi ishtirokida murojaat yo‘llagan jismoniy shaxs yoki yuridik shaxsning vakili bilan murojaatdagi masalani muhokama qilish, uni qonuniy hal etish chorasini ko‘rish maqsadida uchrashuv tashkil qiladi.

- Murojaatchi yoki uning vakili bilan uchrashuvni tashkil qilish - bank tarmoqlariga taklif etish, murojaatchining yashash yoki ish joyiga tashrif etish va murojaatchi bilan uchrashuvni tashkil qilish imkoni bo‘lmagan taqdirda telefon yoki internet aloqa vositalari orqali amalga oshiriladi.

- Murojaatchi yoki uning vakili bilan uchrashuv yakunida bankning mas‘ul xodimlari tomonidan suxbat bayoni yoki dalolatnoma tuziladi. (uchrashuv jarayoni fotosuratga olinishi mumkin).

- Murojaatchi o‘tkazilgan suxbat bayoniga imzo qo‘yishdan bosh tortgan taqdirda murojaatchi istiqomat qilayotgan MFY raisi yoki vakolatli shaxs tomonidan dalolatnoma tuziladi va MFY muhri bilan tasdiqlanishi mumkin.

- Mas‘ul xodim yig‘ilgan hujjatlarga asosan murojaatchiga bank tarmog‘i nomidan qog‘oz shaklda yoki elektron javob xati tayyorlaydi va bank tarmog‘i boshqaruvchisi yoki uning o‘rinbosariga imzolash uchun kiritadi.

- Mas‘ul xodimi tomonidan imzolangan javob xatni murojaatchiga pochta aloqa xizmati yoki gibril elektron pochta dasturi yoxud murojaatchining talabiga asosan elektron pochtaga yuboradi.

- Har bir murojaatni ko‘rib chiqish jarayonida to‘plangan hujjatlarni, alohida yig‘ma jildlarda saqlab boriladi.

3-bob. Bankda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish

28. Bankda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu tartibga 1-ilova sifatida tasdiqlangan sxemaga binoan amalga oshiriladi.

29. Tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlarning hisobini yuritish va ko'rib chiqilishini nazorat qilish tarkibiy bo'linma mas'ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

30. Tarkibiy bo'linma murojaatlarning ko'rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Bank Boshqaruvi raisiga bo'ysunadi.

31. Tarkibiy bo'linma, shuningdek:

- yo'nalishlar tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning o'z vaqtida va zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlash chora-tadbirlarini ko'radi;

- murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi yo'nalishlar tomonidan buzilishi to'g'risida bank Boshqaruvi raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosarini xabardor qiladi va ushbu tegishli yo'nalish rahbarini ogohlantiradi;

- monitoring natijalari bo'yicha har oyda bank Boshqaruvi raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosariga murojaatlar ko'rib chiqilishi holati to'g'risida axborot, zaruriyat bo'lganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari buzilishiga yo'l qo'ygan bank xodimlariga nisbatan javobgarlik choralarini ko'rish yuzasidan tegishli takliflar kiritadi.

4-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari

32. Tarkibiy bo'linmaga kelib tushgan yozma va elektron (qog'ozga bosib chiqarilgan) murojaatlar ro'yxatga olish jurnaliga murojaat tushgan kundan kechiktirmay (agar ish kuni yakunlangandan keyin kelib tushsa keyingi ish kunida) qayd qilinadi hamda mazkur Tartibning 2-ilovasida keltirilgan shakldagi hisobga olish kartochkasi to'ldirilib, tarkibiy bo'linma tomonidan kirim qilinganligi haqida elektron shaklda burchak tamg'asi qo'yiladi.

Murojaatlar yozma yoki elektron tarzda ro'yxatga olinishi mumkin.

Murojaatlarni ro'yxatga olish jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning joylashgan joyi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, dublikat yoki murojaatlarning takroriyliqi, nazoratga olinganligi to'g'risidagi belgi, ijrochi etib tayinlangan yoki belgilangan mansabdor shaxs yoxud tarkibiy bo'linmaning nomi, sana ko'rsatilgan holda ijro etish to'g'risidagi belgi ko'rsatiladi.

Mazkur jurnal raqamlangan, tikilgan va muhrlangan bo'lishi kerak. Jurnal kamida 3 (uch) yil davomida saqlanadi.

Bankning barcha bank tarmoqlarida jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan murojaatlarni ro'yxatga olish kitobi bank tarmoqlar ofis menejerlari (mas'ul xodim) tomonidan yuritiladi.

Qayd etish shtampida bankning rasmiy nomi (umumqabul qilingan qisqartirilgan nom yoki qisqartma ko'rsatilishi mumkin), murojaatning kelib tushgan sanasi va qayd raqami ko'rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

33. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bankka og'zaki murojaat etishganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Tartibning 29-bandiga muvofiq to'ldirilgan hisobga olish kartochkasiga ilova qilinishi kerak.

34. Agar murojaat bank xodimining harakatlari yoki harakatsizligi ustidan kelib tushgan bo'lsa, murojaatni shu xodim tomonidan ko'rib chiqilishi uchun topshirilishi ta'qiqlanadi.

35. Agar murojaatda bir nechta tegishli yo'nalishga tegishli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi bo'lib ko'rsatilgan tarkibiy yo'nalish boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda murojaat ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

36. Murojaatni to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnomalar va materiallarga zarurat paydo bo'lgan taqdirda, qo'shimcha axborotni so'rab olishi mumkin.

37. Agar murojaatni ko'rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi hamda natijasi bo'yicha yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda Bank murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.

38. Agar murojaatda o'rta qo'yilgan masalalar ko'rib chiqishi vakolati bank tarmog'ida bo'lsa, ushbu masalalar ko'rib chiqish uchun mazkur bank tarmog'iga yuboriladi.

39. Zarur hollarda murojaatlarni ko'rib chiqish uchun bank tomonidan tegishli mutaxassislar jalb etilishi mumkin.

40. Agar murojaatda joyning o'zida o'rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo'lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda Bank murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqishni ta'minlashi mumkin. Murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqish Boshqaruvi raisi topshirig'i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

41. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular bankka kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish va bayram kunlariga to'g'ri kelsa, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.

Elektron murojaatlar tushgan kunida qog'ozga bosib chiqarilishi, ish vaqti tamom bo'lgandan keyin tushgan taqdirda esa navbatdagi ish kunida qog'ozga bosib chiqarilishi kerak.

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

Boshqaruv raisiga yoki bunga vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga sayyor qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning 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 sayyor qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

42. Ariza yoki shikoyat kelib tushgan kundan e'tiboran 15 (o'n besh) kun mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari bank rahbari tomonidan, istisno tariqasida, ko'pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

43. Taklif kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsiga o'n kun muddatda yozma shaklda Tarkibiy bo'linma tomonidan murojaatchiga rasmiy javob xati yoki tashakkurnoma yuboradi.

44. Ayrim hollarda bank Boshqaruvi raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosari, bank tarmoqlar boshqaruvchisi yoki uning o'rinbosari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

Murojaatni qanoatlantirmaslik to'g'risidagi qarorni Bosh bankda bank Boshqaruvi raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosari, Bank tarmoqlarlarda bank tarmoqlar boshqaruvchilari qabul qiladi.

Murojaatga javob xatida murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zaruriyatga qarab qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) bo'lishi kerak.

45. Jismoniy yoki yuridik shaxslarni murojaati yuzasidan yo'llanadigan javob xati Bosh bankda Boshqaruvi raisi yoki uning o'rinbosari, bank tarmog'ida boshqaruvchi tomonidan imzolanadi. Murojaatlarga javob xati, mumkin qadar murojaat etilgan tilda bayon qilinadi.

46. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari Qonun talablari va mazkur Tartibga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunda murojaatga javob murojaat qilganlarning ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki, ularning talabiga ko'ra, boshqa shaxsga yuboriladi.

47. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi, bu haqda Tarkibiy bulinma murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo'yadi.

48. Bosh bankning nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha murojaatni ko'rib chiqqan Bank tarmoqlar murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida Bosh bankka yozma shaklda xabar beradi.

49. Ko'rib chiqilgan murojaatlarni va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash "Murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi bo'limi"da kamida 5 (besh) yil saqlanadi va 5-yildan so'ng belgilangan tartibda bank arxiviga topshiriladi.

5-bob. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish

50. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

- anonim murojaatlar;
- jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda;
- Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

51. Murojaatni anonim deb e'tirof etish tarkibiy bo'linma mas'ul xodimi tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqda murojaatni o'rganayotgan mas'ul xodim tomonidan murojaatni anonim deb e'tirof etish bo'yicha asoslar ko'rsatilgan holda xulosa tuzadi. Xulosa tarkibiy bo'linma boshlig'i tomonidan imzo qo'yilgan holda bank Boshqaruvi raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosariga bank tarmoqlarida yo'nalish bo'yicha bo'lim boshlig'i xulosa tuzadi bank tarmog'i boshqaruvchisiga tasdiqlash uchun kiritiladi.

Bankning ishonch telefonlari, "tezkor aloqa"ga tushgan murojaatlar Qonunda nazarda tutilgan tartibda anonim deb e'tirof etilishi mumkin.

Anonim deb e'tirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi va ko'rib chiqilmaydi.

52. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, murojaatlarni ko'rib chiquvchi yo'nalish mas'ul xodimi ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda yo'nalish mas'ul xodimlari tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tuzilgan xulosa bank Boshqaruvi raisi yoki vakolat berilgan mansabdor shaxs tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud emasligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qiluvchi yozma ravishda xabardor qilinadi.

53. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

- agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo'lsa, avvalgi murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning to'la-to'kis materiallari mavjud bo'lsa va murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo'lsa;
- agar murojaat qiluvchi o'z murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan bo'lsa yoki uni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida iltimos qilgan bo'lsa;

- yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o'zgarganligi to'g'risida o'z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo'qligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda;

- murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, bank mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda;

- agar murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan so'ng murojaatni ko'rib chiqish huquqiy vorislikka yo'l qo'ymasa.

54. Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qaror loyihasini bank Boshqaruvi raisi yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi nomidan rasmiylashtiriladi. Qaror loyihasini murojaatlarni ko'rib chiquvchi tegishli yo'nalish mas'ul xodimi tomonidan yo'nalish boshlig'i bilan kelishilgan holda tayyorlanadi.

Bank tarmoqlarida murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qaror loyihasini bank tarmoqlari boshqaruvchisi nomidan mas'ul xodim tomonidan rasmiylashtiriladi. Qaror loyihasini murojaatlarni ko'rib chiquvchi tegishli yo'nalish mas'ul xodimi tomonidan bo'lim boshlig'i bilan kelishilgan holda tayyorlanadi.

Murojaatni ko'rib chiqish jarayonida yoki yozishmalar olib borish tugatilgan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, murojaat qiluvchiga takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to'g'risida yozma ravishda xabardor qilinadi.

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda, murojaat qiluvchiga bankning xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida tegishli tartibda xabardor qilinadi.

6- bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish

55. Tarkibiy bo'linma jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bog'liq ishlarni tashkil etadi.

56. Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari Boshqaruv raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosari, bank tarmog'ida boshqaruvchi, tarkibiy bo'linmaning rahbari yoxud boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

57. Jismoniy shaxs og'zaki murojaat etayotganda o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o'z vakolatlarini tasdiqlaydigan va o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi kerak, sayyor qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

58. Og'zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan bankning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video-konferens-alloqa vositasida ham berilishi mumkin. Shaxsiy qabul bayonnoma asosida rasmiylashtirib, murojaatchi tomonidan imzolanadi yoki murojaatchini oldindan xabardor qilgan holda maxsus (audio va video) texnika vositalari orqali ovozlari yozib olinishi yoki videotasvirga tushirilishi mumkin.

59. Bankning mansabdor shaxslari tomonidan shaxsiy qabulni o'tkazishga doir talab bilan jismoniy shaxslardan va yuridik shaxslarning vakillaridan yozma murojaatlar kelib tushganda, bank ushbu murojaatlar kelib tushgan sanadan boshlab 7 kundan kechiktirmagan holda ushbu shaxslarga bankning mansabdor shaxslariga qabul sanasi va vaqti ko'rsatilgan holda qabul

belgilanganligi, shuningdek qabulni amalga oshiradigan bank mansabdor shaxslarining familiyasi, ismi, otasining ismi va lavozimini ko'rsatgan holda xabarnoma yuborishi lozim.

60. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning ko'rsatmasi bo'yicha bankning boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

61. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsan qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish bankning vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob berilishi mumkin.

62. "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonunda belgilangan talablar asosida Bank boshqaruvi raisi va o'rinbosarlari hamda tegishli yo'nalish departament direktorlari ishtirokida bank tarmoqlarida aholi murojaatlarida ko'tarilgan masalalarni amaldagi qonunchilik talablari asosida hal etish va joylarda fuqarolarni qabul qilish bo'yicha sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek sayyor qabullar tashkil etilishi mumkin.

63. Bankda jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan manzil, kun va soatlarda qabul qilish Bank boshqaruvi raisi bank tarmoqlarida bank boshqaruvchisi tomonidan tasdiqlangan reja-jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

Qabul qilish jadvali va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi haqidagi ma'lumotlarni manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkazish ushbu ma'lumotlarni bankning rasmiy veb-saytlarida e'lon qilish, shuningdek, ularni ma'muriy binoda hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali amalga oshiriladi.

64. Bosh bank tomonidan sayyor qabullar o'tkazilganda tarkibiy bo'linma xodimlari tomonidan, bank tarmoqlarida o'tkazilgan sayyor qabullar bo'yicha mas'ul xodimlar tomonidan bayonnoma rasmiylashtiriladi, murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio va videoyozuv, shuningdek foto suratga olish) qo'llanilishi mumkin.

65. Bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratiladi.

66. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek sayyor qabullar, zarur bo'lgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari o'tkazilishi mumkin. Sayyor qabul hududlarga borgan holda hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham o'tkazilishi mumkin.

67. Sayyor qabullar vaqtida bank Boshqaruvi raisiga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsga kelib tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

7-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish

68. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakili bank Boshqaruvi raisiga yoxud mansabdor shaxslarga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llagan holda video-konferens-aloqa jadval orqali amalga oshiriladi.

69. Buning uchun murojaat etuvchi video-konferens-aloqa o'rnatilgan tegishli bankka belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

Talabnomada quyidagilar ko'rsatilishi kerak:

jismoniy shaxs uchun — murojaat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar;

yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar;

elektron pochta manzili;
aloqa telefoni va/yoki faksning raqami;
video-konferens-aloqa o'tkazishga qulay sana va vaqt;
murojaat tili;
murojaatning qisqacha mazmuni.

Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.

70. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay Tarkibiy bulinma tomonidan ro'yxatga olinishi va bank Boshqaruvi raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosariga kiritilishi kerak.

71. Bank Boshqaruvi raisi yoki yo'nalish bo'yicha uning o'rinbosari talabnomani ko'rib chiqib, video-konferens-aloqa orqali qo'rib chiqish yoki ko'rib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

72. Qabul qilingan qaror, video-konferens-aloqa orqali murojaatni qo'rib chiqish vaqti va joyi haqida tarkibiy bulinma mas'ul xodimi jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiradi.

73. Video-konferens-aloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali o'zgargan taqdirda, Tarkibiy bo'linma oldindan (elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar orqali) 5 (besh) kun ichida ogohlantirishi kerak.

74. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida mazkur Tartibda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqiladi.

75. Video-konferens-aloqa orqali murojaatlarni ko'rib chiqishni tashkillantirish bilan bog'liq texnik jarayonlar IT departamentining tegishli bo'limi tomonidan amalga oshiriladi.

8-bob. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

76. Tarkibiy bo'linma tegishli yo'nalishlar tomonidan murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralarini ko'radi.

77. Murojaat to'liq ijro qilingandan so'ng tarkibiy bo'linma tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi. Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

78. Tarkibiy bo'linma bankka kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko'rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma'lumotlarning statistik hisobini yuritadi.

Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida tarkibiy bo'linma har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilishni ta'minlaydi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra murojaatlar bilan ishlash bo'lim tomonidan murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan choralar aks ettirilgan ma'lumotnomalar (sharhlar) tuziladi hamda bank Boshqaruviga bankda murojaatlarni ko'rib chiqishning qonuniyligini ta'minlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib

chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish, bankning biznes jarayonlari va ichki me'yoriy hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan takliflar kiritadi.

79. Tarkibiy bo'linma belgilangan shakl va tartibda O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankiga murojaatlar bilan ishlash to'g'risida hisobot taqdim etadi.

80. Tarkibiy bo'linma kelib tushgan murojaatlarni tahlil qilish yakunlari bo'yicha har chorak yakuni bo'yicha keyingi o'ying 5-sanasiga qadar bankning rasmiy veb-saytida tegishli statistika ma'lumotlarini e'lon qiladi.

9-bob. Yakunlovchi qoidalar

81. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlariga zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamaganlik, jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti to'g'risidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlarni ularning roziligisiz oshkor etish, jismoniy va yuridik shaxsni murojaat qilganligi munosabati bilan yoxud bildirilgan fikri va murojaatidagi tanqid uchun ta'qib qilish, shuningdek, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlarini boshqacha tarzda buzish qonunga muvofiq javobgarlikka sabab bo'ladi.

82. Tartib talablariga rioya etishni ta'minlash uchun javobgarlik bank Boshqaruvi raisiga va ularning o'rinbosarlariga, Tarkibiy bo'linma va tegishli yo'nalish rahbarlariga yuklanadi.

83. Jismoniy shaxs va yuridik shaxsning murojaati asosli deb topilgan hollarda kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatchilarning manfaatlari va huquqlarini tiklash yuzasidan qonun hujjatlariga asosan tegishli choralar ko'riladi.

murojaatlarni ko'rib chiqishda Qonun va Nizom talablari buzilganligi munosabati bilan unga yetkazilgan moddiy zararining o'rnini qoplash va ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish sifatida bank tomonidan to'langan mablag'lar aybdor shaxsdan regress tartibida undirib olinishi mumkin.

84. Murojaatlar to'g'risidagi qonunchilik hujjatlarini buzganlik, shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

85. Bankning barcha xodimlari (texnik va xizmat ko'rsatuvchi xodimlardan tashqari) Tartib bilan (elektron shaklda) mustaqil tanishib chiqishlari va ushbu tartibga amal qilishlari shart.

86. Tartibda belgilangan qoidalarga amal qilmagan xodimlar amaldagi qonunchilik hujjatlariga muvofiq javobgarlikka tortiladilar.

87. Mazkur Tartib qabul qilinishi bilan Bank Boshqaruvining 2018-yil

26-sentyabrdagi 712/1-sonli qarori bilan qabul qilingan "Hamkorbank" ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash nizomi" o'z kuchini yo'qotgan hisoblanadi.

Huquqshunos:

K.Amanov

**Murojaatlar bilan ishlash va ijro
Intizomi nazorati bo'limi boshlig'i :**

B.Hayitov

**Ishchi guruhi kotibi
Metodologiya sektori mutaxassisi:**

Z.Shomirzayeva

Mazkur hujjat loyihasi "16" fevral 2024-yilda Bankning Elektron hujjat aylanishi tizimi orqali Ichki me'yoriy hujjatlarni ko'rib chiqish ishchi guruhi bilan kelishilgan.



“Hamkorbank” ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Tartibga 1-ilova

“Hamkorbank” ATB da jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo‘yicha SXEMASI

Boskichlar	Subyektlar		Tadbirlar	Bajarish muddalari	
1-boskich	Jismoniy va yuridik shaxslar		“Hamkorbank” ATB (keyingi o‘rinlarda Bank deb ataladi) murojaatlarni berish	Ariza beruvchining xoxshiga ko‘ra	
2-boskich	Bank		1. Murojaatlarni qabul qilish va ro‘yxatga olish, murojaatda bayon qilingan masalalarni o‘rganish. 2. Murojaatlarni ko‘rib chiqish va davlat organining masul tarkibiy bo‘linmasining belgilash bo‘yicha rezolyutsiyani (topshiriqnomani) imzolash uchun raxbariyatga kiritish. 3. Murojaatlarni davlat organining masul tarkibiy bo‘linmasiga ijro qilish uchun yuborish	1-2) Murojaat kelib tushgan paytdan boshlab bir ish kunidan kechiktirmasdan. 3) Rezolyutsiya (topshiriqnomani) imzolangan paytdan boshlab bir ish kunidan kechiktirmasdan	
	Murojaatlar bilan ishlash tarkibiy bo‘linma yoki masul xodim				
3-boskich	Bankning tarkibiy bo‘linmasi		Murojaatlarni taaluqliligi bo‘yicha boshqa davlat organiga yuborish va bu xaqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar yuborish	Besh kun mobaynida	
			Murojaatlarni quyi turuvchi davlat organiga yuborish va bu xaqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar yuborish		
			Murojaatlarni ish yurituvchiga qabul qilish		
	Bank va tarkibiy bo‘linmasining masul xodimi	Murojaatlarni ko‘rib chiqish, natijasiga ko‘ra javob xatini tayyorlash		Murojaatni ko‘rib chiqish	Qo‘shimcha ravishda o‘rganish talab etilmasa, murojaat kelib tushgan paytdan boshlab o‘n beshdan kechiktirmasdan
				Ariza va shikoyatlarni ko‘rib chiqish uchun tekshirish o‘tkazish, Qo‘shimcha materiallarni so‘rab olish yoki boshqa chora-tadbirlarni ko‘rish zarur bo‘lgan xollarda ariza yoki shikoyatni ko‘rib chiqish muddatlari tegishli davlat organi raxbariyati tomonidan isti‘no tariqasida uzog‘i bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin va bu xaqida murojaat qilganga malum qilinadi	Qo‘shimcha ravishda o‘rganish talab etilsa, murojaat kelib tushgan paytdan boshlab bir oygacha bo‘lgan muddat ichida
			Tegishli taklifni ko‘rib chiqish	Bir oydan kechiktirmasdan	
			Qo‘shimcha ravishda o‘rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu xaqda taklif kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o‘n kunlik muddatda		
4-boskich	Bankning yoki uning tarkibiy bo‘linmalari raxbarlari	1. Murojaat qiluvchiga yozma shaklda javob xatini yo‘llash. 2. Murojaatning ko‘rib chiqilishi yuqori turuvchi davlat organlari tomonidan nazoratga olingan xollarda ularga axborot berish		1) Ko‘rib chiqish natijalari bo‘yicha javob xati imzolangan kunda. 2) Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kunda	

**“Hamkorbank” ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi
to‘g‘risidagi Tartibga 2-ilova**

(Old tomoni)

**JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING
MUROJAATLARINI QAYD ETISH KARTOCHKASI**

Tartib raqami:	Savol:
Murojaat qiluvchi:	
Manzili:	
Murojaat kelib tushgan sana:	Murojaat qiluvchilar soni:
Murojaatning shakli:	Varaqalar soni:
Qabul shakli:	Dublikat/takroriy
Murojaatning turi:	Oldingi murojaatning sanasi va raqami:
Nazorat turi:	
Murojaatning qisqacha mazmuni:	
Rezolyutsiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:	
Rahbarning rezolyutsiyasi (topshirig‘i):	Bajarish muddati:
Tyegishli yo‘lanish:	Masul ijrochi (lar) :

(Orqa tomoni)

Murojaatlarni ko‘rib chiqishning holati		
Yuborilgan sana	Qayerga yuborilgan	Javob xatining raqami va sanasi
Muddati uzaytirilgan:	Kim tomonidan:(imzo)	
Javob xati kelgan sana:		
Ko‘rib chiqish natijalarining qisqacha mazmuni:		
Nazoratdan olindi (kim tomonidan):	Bajaruvchining imzosi:	
Sana:	Bajarilgan sana:	
Murojaatni ko‘rib chiqish muddati buzilganligi haqidagi belgi:		

X U L O S A

““Hamkorbank” ATBda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash to‘g‘risidagi tartibi” loyihasini huquqiy ekspertizadan o‘tkazish yuzasidan

2024-yil 7-mart

Andijon shahri

Men, “Hamkorbank” ATB Yuridik xizmatining Bank tuzilmalarini huquqiy ta‘minlash bo‘limi huquqshunosi K.Amanov, ushbu kuni bankning Murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi nazorati bo‘limi tomonidan taqdim qilingan ichki me‘yoriy hujjat loyihasi bilan tanishib chiqib, quyidagilarni

a n i q l a d i m :

Taqdim etilgan ““Hamkorbank” ATB da jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash to‘g‘risidagi tartibi” loyihasi O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi, “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi qonunlari, “Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risida”gi (ro‘yxat raqami 3030-son, 02.07.2018-y) nizomi va “Hamkorbank” ATB Ustavi hamda boshqa me‘yoriy hujjatlar asosida ishlab chiqilgan.

Loyihada amaldagi qonunchilik hujjatlari va bankning ichki lokal hujjatlari talablariga zid keluvchi qoidalar aniqlanmadi.

Loyiha qoidalari amaldagi qonunchilik hujjatlari hamda “Markaziy bank tomonidan tijorat banklarining ichki me‘yoriy hujjatlariga qo‘yiladigan talablar to‘g‘risida”gi Nizom (ro‘yxat raqami 916-son, 05.04.2000-y.) talablariga mos keladi.

Yuqoridagilarga asosan taqdim etilgan loyihani huquqiy ekspertizadan o‘tkazish natijalari bo‘yicha

XULOSA QILAMAN:

Murojaatlar bilan ishlash va ijro intizomi nazorati bo‘limi tomonidan taqdim qilingan ““Hamkorbank” ATB da jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash to‘g‘risidagi tartibi” loyihasini qonunchilik hujjatlari talablariga muvofiq ishlab chiqilganligi hamda qonunchilik texnikasi qoidalari talablariga muvofiqligi qayd etilsin.

**Bank tuzilmalarini huquqiy
ta‘minlash bo‘limi huquqshunosi**



K.Amanov