

Истеъмолчилар мурожаат қилиш усуллари ва мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби

- Банк номига мурожаатларларни барча филиал ва бош банк орқали амалга ошириш мумкин. Ундан ташқари, мурожаатларни веб-сайтнинг “Банк раисининг виртуал қабулхонаси (<https://hamkorbank.uz/uz/virtual-reception/>)” ва “Қайта алоқа <https://hamkorbank.uz/uz/contact/>” модуллари орқали ҳамда 0 800 1-200-200 алоқа маркази ёрдамида амалга ошириш мумкин.
- Банк хизматлари истеъмолчилари оғзаки, ёзма ва электрон мурожаатлари бўйича уларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш “Hamkorbank” АТБда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида”ги Низом асосида ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси куйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан рўйхатга олинади.
- Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатини ва юридик шахсларнинг вакиллари эса ваколатларини тасдиқлайдиган ва ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатини кўрсатган ҳолда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.
- Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек, бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли.
- Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак. Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак. Мурожаатларда мурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин. Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилиниши керак.
- Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим. Жисмоний шахснинг ёзма мурожаатини мурожаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.
- Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат давлат органининг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.
- Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек, бошқа зарур ҳолларда банк мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш филиал раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиғи билан амалга оширилади.
- Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар банкнинг мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда банкнинг мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборилади.
- Ариза ёки шикоят масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган банкга ёки уларнинг мансабдор шахсларига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача

бўлган муддатда кўриб чиқилади.

- Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича банк томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда мурожаат қилувчига хабар берилади.

- Мурожаатга жавоб хати банк ёки унинг таркибий бўлинмаси раҳбари томонидан имзоланади.
- Мурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади. Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади.