

**«HI-TECH BANK» ХАТБ
Бошқаруви йиғилишининг
2018 йил “ 28” августдаги
“52” сонли қарори билан
“ТАСДИҚЛАНГАН”**

**“HI-TECH BANK” ХУСУСИЙ АКЦИЯДОРЛИК ТИЖОРАТ БАНКИДА
БАНК ИСТЕЪМОЛЧИЛАРИНИНГ МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ
ТАРТИБИ**

Тошкент шаҳри - 2018 йил.

Мазкур Тартиб Ўзбекистон Республикасининг “Ўзбекистон Республикасининг

Марказий банки тўғрисида”ги, “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонунлари, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-3620-сонли қарори, Ўзбекистон Республикаси Адлия Вазирлигида 2018 йил 2 июлда 3030-сон билан рўйхатга олинган “Банк хизматлари истеъмолчилари ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги Низом”, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларига, банкнинг ички меъёрий ҳужжатларига мувофиқ ишлаб чиқилган ҳамда банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқ ва манфаатларини ҳимоялаш мақсадида банк хизматлари истеъмолчилари (бундан буён матнда истеъмолчилар деб юритилади) билан муносабатларни амалга оширишда “НН-ТЕСН BANK” ХАТБ (бундан буён матнда Банк деб юритилади) тизимида Банк истеъмолчиларининг мурожаатларини кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

І боб. УМУМІЙ ҚОИДАЛАР ВА АСОСИЙ ТУШУНЧАЛАР

1. Ушбу Тартибда қуйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

банк - “НН-ТЕСН BANK” хусусий акциядорлик тижорат банки (кейинги ўринларда - Банк), унинг Амалиёт бошқармаси;

банк истеъмолчилари - банк хизматидан фойдаланиш истагида банкка мурожаат қилган, ушбу хизматдан фойдаланаётган ёки олдин фойдаланган жисмоний ёки юридик шахслар;

муурожаат - истеъмолчи (ёки унинг вакили) томонидан оғзаки, ёзма ёки электрон шаклда банкка юборилган банк хизматларини кўрсатишга тааллуқли ариза, шикоят ёки таклиф;

ариза - ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган муурожаат;

таклиф - давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган муурожаат;

шикоят - бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган муурожаат;

электрон муурожаат - белгиланган тартибда ахборот-коммуникация технологиялари воситасида берилган, шу жумладан давлат органининг, ташкилотнинг расмий веб-сайтига жойлаштирилган муурожаат, реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда берилган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

ишонч телефони – банкда ташкил этилган, телефон орқали қўнғироқ қилиб, исталган масалада муурожаат қилиш мумкин бўлган алоқа телефони, жисмоний ва юридик шахслар билан очиқ мулоқотни таъминлайдиган жамоатчилик билан ишлашнинг замонавий шаклларида бири;

шахсий кабинет - банкнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилган, истеъмолчига банк хизматини кўрсатиш шартномаси бўйича ўз мажбуриятларини бажариши юзасидан ахборот олиш, шунингдек Интернет тармоғидан фойдаланган ҳолда хабарлар алмашиш орқали банк билан ўзаро ҳамкорлик қилиш имконини берувчи ахборот ресурси.

2. Муурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин.

Аризалар, таклифлар ва шикоятлар муурожаатларнинг турлари ҳисобланади. Муурожаатлар, уларнинг шакли ва туридан қатъи назар, бир хил аҳамиятга эга бўлади.

ІІ боб. БАНК ИСТЕЪМОЛЧИЛАРИНИНГ МУРОЖААТЛАРНИ БЕРИШ ТАРТИБИ

3. Банк истеъмолчилари мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли. Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб мурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

4. Мижозларга дастлабки маслаҳатлар бериш малакали мутахассислардан шакллантирилган “Фронт офис” хизмати ходимлари томонидан амалга оширилади, шунингдек ташриф буюрувчиларга дастлабки маслаҳат ва тегишли бўлимларга йўналтириш бўйича алоҳида администратор тайинланади.

5. Банкка келиб бевосита мурожаат қилинганда банк истеъмолчилари банкнинг “Фуқаролар қабулхонаси”га жисмоний ва юридик шахслар (унинг вакиллари)ни ўрнатилган тартибда кутиб олиш ва кузатиш учун масъул ходим - Администратор мурожаатчини “Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш шуъбаси” масъул ходими билан учраштириб, у томонидан мурожаатчи дастлабки қабул қилинади ва малакали маслаҳат берилиши таъминланади ҳамда тегишли бошқарма, бўлимлар билан биргаликда мурожаатда кўтарилган масалаларни тезкор ҳал қилиш чоралари кўрилади, натижаси бўйича банк раҳбариятига ахборот берилади.

6. Банк истеъмолчилари банкка мурожаат қилганда дастлабки рухсатларсиз ва шахсни тасдиқловчи ҳужжатларсиз мижозларга бевосита хизмат кўрсатиш ҳудудига кириши, мижозларни дастлабки қабул қилиш учун масъул ходими (администратор)дан кўрсатилаётган банк хизматлари тўғрисида ўзларини қизиқтирган барча масалалар бўйича батафсил маслаҳатлар олиш учун барча шароитлар яратилиши лозим.

7. Банк истеъмолчилари мурожаатни Виртуал қабулхона орқали ёки ёзма шаклда, банкда ташкил этилган “Ишонч телефони” ёки интернет ижтимоий тармоқлари орқали ёки банкка бевосита ташриф буюриб бериши мумкин.

8. Банк истеъмолчилари мурожаатига у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг кўчирма нусхалари, шунингдек уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳоллар бундан мустасно. Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда мурожаатга илова қилиниши керак.

9. Банк истеъмолчилари мурожаати почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади. Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

10. Банк истеъмолчилари ва бошқа жисмоний ва юридик шахслар шунингдек, банк раҳбари ёки мансабдор шахслари томонидан ташкил этилган “Сайёр қабул”ларда мурожаат этишлари мумкин.

“Сайёр қабул”лар банк раҳбари томонидан тасдиқланадиган режа график жадвалига мувофиқ ўтказилади. Зарур ҳолларда жадвалда назарда тутилмаган сайёр шахсий қабуллар ўтказилиши мумкин.

III боб. БАНК ИСТЕЪМОЛЧИЛАРИГА АХБОРОТЛАРНИ ТАҚДИМ ЭТИШ ТАРТИБИ

11. Банк томонидан кўрсатиладиган барча хизматлар тўғрисида маълумотлар Банк истеъмолчиларига ошкор этилиши лозим.

Хизматлар тўғрисидаги маълумотлар тижорат ёки банк сирини ўз ичига олмаслиги зарур.

12. Истеъмолчида банк хизматини кўрсатиш шартномаси бўйича тарафларнинг ўзаро муносабатлари юзасидан саволлар юзага келганда, банк истеъмолчига ушбу саволларнинг моҳияти бўйича асосли жавоб ва бошқа тегишли тушунтиришлар бериши шарт.

13. Истеъмолчи оғзаки маслаҳат сўраб мурожаат қилганда кутиш муддати **ўттиз дақиқадан ошмаслиги** керак.

14. Банк:

хизмат кўрсатиш жойларида ошкор этиладиган ахборотдан барча истеъмолчилар бутун иш вақти давомида фойдалана олишларига имкон яратиб бериш керак;

ахборот истеъмолчилар учун қулай ва монеликсиз танишиш имконини берадиган тарзда жойлаштирилишини таъминлаши керак;

истеъмолчилар билан бевосита ишловчи банк ходимларини (бундан буён матнда **администраторлар** деб юритилади) истеъмолчилар кўра оладиган, ходимнинг фамилияси, исми ва лавозими қайд этилган визуал идентификация воситаларига эга бўлишларини таъминлаши лозим;

банк хизматларини кўрсатиш учун мўлжалланган жойида истеъмолчилар ва ногиронлиги бўлган ҳамда имконияти чекланган истеъмолчилар билан шартномаларни тузиш имкониятини таъминлаши керак.

15. Администраторлар ушбу Тартибда назарда тутилган, истеъмолчига бериладиган ахборотнинг минимал ҳажми содда шаклда тақдим эта олиши, шунингдек истеъмолчининг бундай ахборот қайд этилган банк ҳужжатлари билан танишиши учун имкон яратиши шарт.

Банк администраторларга тегишли ахборотларни олиш, ўрганиш ва янгилаш имкониятини таъминлаши шарт.

IV боб. БАНКДА ИСТЕЪМОЛЧИЛАР ВА ФУҚАРОЛАР МУРОЖААТЛАРИ БЎЙИЧА ИШЛАРНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ

16. Банкка келиб тушган мурожаат ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни рўйхатдан ўтказилиши керак. Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

17. Банкда мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш дафтари юритилиб, унда мурожаатнинг тартиб рақами ва келиб тушган санаси, мурожаат этувчи жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), юридик шахснинг номи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, ижроси тўғрисидаги белги, шунингдек бошқа маълумотлар кўрсатилади.

18. Банк раҳбарига ёки ваколат берилган мансабдор шахсига оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш талаб қилинмайди. Бунда жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар, мурожаатнинг қисқача мазмуни, шунингдек уни кўриб чиқиш натижаси оммавий қабул баённомасида кўрсатилади.

19. Банкда мурожаатлар билан ишлашда электрон ҳужжат айланиши тизими жорий этилиши мумкин.

20. Банкда ташкил этилган “Ишонч телефони”да доимий масъул ходим бўлиши лозим. “Ишонч телефони”га тушган мурожаатларни қайд этиш дафтарида рўйхатга олиб, тегишли чоралар кўрилиши, мурожаатлар юзасидан келиб тушган ҳужжатлар (ариза,

аризага жавоблар аризачини имзоси билан ўрганиш баённомаси, ташаккурнома)ни алоҳида йиғма жилдларда тикиб борилиши масъул ходим томонидан таъминланади.

“Ишонч телефонлари” тўғрисидаги маълумотлар банк маъмурий биносининг ҳамма кириши ва кўриши мумкин бўлган жойлардаги стендларга осиб қўйилади, ахборот стендларида Марказий банк, Бош прокуратура ва банк “Ишонч телефонлари” рақамлари бўлиши лозим.

21. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси, “Ишонч телефонлари” орқали келган, шунингдек, электрон веб сайтлар (“Gov.uz”, “cbu.uz”, “htb.uz”) орқали банкка тегишлилиги буйича келиб тушган электрон мурожаатларни ўз вақтида кўриб чиқиши ва уларга малакали жавоб берилиши таъминланади.

22. Келиб тушаётган ариза, шикоят ва таклифларни қабул қилиш, махсус журналга қайд қилиш ва автоматлаштирилган ҳисобини олиб бориш, мурожаатларни ўрганиб, миқдорлар манфаатларига доир масалаларни ҳал қилиш бўйича банк таркибий бўлинмалари, масъул шахслар томонидан ўз вақтида тўлиқ ва ҳолисона кўриб чиқишини таъминлаш масъул ходим томонидан амалга оширилади.

Мурожаатлар юзасидан келиб тушган ҳужжатлар (ариза, аризага жавоблар аризачини имзоси билан ўрганиш баённомаси, ташаккурнома)ни алоҳида реестрли йиғма жилдда тикиб борилиши таъминланади.

23. “Фуқаролар қабулхонаси” ва “Таклифлар ва мурожаатлар қутиси”га банк истеъмолчилари ва бошқа фуқаролардан келиб тушаётган мурожаатларни кўриб чиқиш учун банк томонидан Ишчи гуруҳ тузилади ва фаолият юритади.

24. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси, “Ишонч телефонлари” орқали ҳамда ёзма шаклда келиб тушган ариза ва шикоятларни тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш ва ижрочиларга етказиб бериш бўйича назорат банк раҳбарияти ва “Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш шуъбаси” томонидан олиб борилади.

25. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси негизида жорий қилинган, жисмоний ва юридик шахсларга реал вақт режимида маслаҳат бериш имкониятини берадиган “Онлайн маслаҳатчи” модули орқали банкка тегишли масалалар бўйича тушунтириш ва маслаҳатлар берилиши таъминланади.

26. Банк раҳбарияти ва “Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш шуъбаси” томонидан Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси орқали ёки ёзма шаклда келган, “Ишонч телефони” ёки банк “веб-сайти”, интернет ижтимоий тармоқлари (“facebook”, “telegram”) орқали бўлган мурожаатларни ва банкка бевосита ташриф буюриб мурожаат қилган жисмоний ва юридик шахслар (унинг вакиллари)ни соҳалар бўйича тўғри йўналтириш, мурожаатнинг мазмунидан келиб чиқиб, масъул раҳбарларга етказиш ва ижроси юзасидан назоратни олиб бориш амалга оширилади.

27. Банкнинг барча таркибий бўлинмалари, Амалиёт бошқармаси раҳбарлари томонидан “Фуқароларни қабул қилиш хонаси”га, “Ишонч телефони”га, Виртуал қабулхонага, электрон тарзда Банк истеъмолчиларидан келиб тушган ариза, шикоят ва таклифларнинг мазмунидан келиб чиқиб, мурожаатларнинг Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуннинг 18, 23-моддалари ва мазкур Тартиб талабларига риоя қилган ҳолда кўриб чиқиши ва ижро этилиши бўйича қатъий назорат ўрнатилади.

28. Бошқарув аъзолари, банк Амалиёт бошқармаси бошлиғи томонидан Банк раҳбар ходимларининг жисмоний ва юридик шахсларни қабул қилиш тасдиқланган графикга асосан фуқароларни белгиланган кун ва вақтда қабул қилиниши ва мурожаатлари юзасидан тегишли чоралар кўрилишини таъминланади.

29. Фуқароларни сайёр қабуллари бўйича жойларда масъул раҳбарлар томонидан уюштирилган сайёр қабулларнинг суҳбат баённомаларини белгиланган тартибда расмийлаштирилиши таъминланади.

30. “Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш шубҳаси”, банкда ташкил этилган “Фуқаролар қабулхонаси” иш фаолияти “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонун, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” ПҚ-3620-сонли қарори талаблари асосида ташкил этилиши, пешлавҳалар, “Фуқаролар қабулхонаси”да барча шарт-шароитлар, ахборот стендлари, меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар, тегишли қайд қилиш журналлари, видеокамералар ва ёзув-хотира мосламалари мавжуд бўлишлиғи ва бутлиғи таъминланади.

31. Банк хизматлари истеъмолчиларининг молиявий саводхонлигини ошириш мақсадида банкнинг веб-сайтида, оммавий-ахборот воситаларида, Банк ва унинг Амалиёт бошқармасидаги ахборот стендларида банк тўғрисида умумий маълумотлар, раҳбарият ва банк структураси, банк филиалларининг жойлашиши, кредитлаш, омонатлар, чакана амалиётлар, банк тарифлари, банк барча хизматлари, янги банк маҳсулотлари ва турлари, банк томонидан яратилган имтиёзлар ва қулайликлар тўғрисидаги маълумотлар аҳоли учун тушунарли ва содда шаклда жойлаштирилади ва у мунтазам равишда янгилаб борилади.

32. Банк билан мижозлар ўртасидаги муносабатларни тубдан ўзгартириш, хусусан, мижозларнинг тоифасидан қатъи назар, улар билан бир хил, ўзаро ҳамкорлик тамойиллари асосида муомалада бўлиш ва хизмат кўрсатиш, мижозларга яхши муомалада бўлиш, хушмуомалалик билан кутиб олиш борасида доимий равишда тушунтиришлар, иқтисодий ўқувлар ўтказиб борилади.

33. Банкда мурожаатларни рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш бўйича иш юритиш қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда амалга оширилади.

V боб. БАНКДА МУРОЖААТЛАРНИ КўРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

34. Мурожаатлар қуйидаги асосий қоидалар асосида кўриб чиқилади:

- қонунийлик;
- мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;
- мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;
- банк истеъмолчиларининг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши;
- мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;
- мурожаатларни кўриб чиқишда банк ва унинг мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги.

35. Банкка ёки банкнинг мансабдор шахсларига келиб тушган мурожаатлар банк томонидан ёки мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича зиммасига мажбуриятлар юклатилган мансабдор шахслар томонидан кўриб чиқилади.

36. Банкка келиб тушган мурожаатлар бўйсунув тартибида қуйи турувчи бўлинмаларга ҳам юборилиши мумкин.

Агар мурожаатда банкнинг бир нечта таркибий бўлинмаларига тааллуқли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижрочилар этиб белгиланади. Ижрочилар ўртасида биринчи кўрсатилган таркибий бўлинма мурожаатнинг кўриб чиқилишини бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда таъминлайди.

37. Мурожаатни тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурат пайдо бўлган тақдирда, мазкур мурожаатни кўриб чиқаётган банк ходимлари мурожаат этувчидан, шунингдек ўз ваколатлари доирасида бошқа давлат органларидан, бошқа ташкилотлардан ва мансабдор шахслардан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

Агар ахборот давлат сирини ёки қонун билан кўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларни ўз ичига олган бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, давлат органлари, ташкилотлар ва мансабдор шахслар ўзларидан сўралаётган ахборотни ўн кун ичида тақдим этиши шарт.

38. Мурожаатларни кўриб чиқаётган банк ходимлари зарур ҳолларда, мурожаатни жойнинг ўзига бориб кўриб чиқилишини таъминлаши мумкин.

Агар мурожаатда кўйилган масалалар хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатларни кўриб чиқишда иштирок этиш учун банк ходимлари томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

39. Банк томонидан мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби тўғрисидаги маълумотлар банкнинг (филиалнинг) стендларида ва расмий веб-сайтида жойлаштирилган бўлиши лозим.

Истеъмомолчининг талабига мувофиқ банк истеъмомолчига мурожаатларни кўриб чиқиш тартибини тушунтириб бериши лозим.

Банк мурожаатларни ўз вақтида ва холисона кўриб чиқилишини таъминлайди ҳамда унинг натижалари бўйича мурожаат этувчиларни хабардор қилади.

40. Истеъмомолчиларнинг барча ёзма ва электрон мурожаатлари ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни мурожаатлар ҳисобини қайд этиш дафтарида рўйхатдан ўтказилиши керак.

Истеъмомолчиларнинг мурожаатлари ҳисобини қайд этиш дафтари рақамланган, тикилган ва муҳрланган бўлиши керак.

Истеъмомолчиларнинг мурожаатлари ҳисобини қайд этиш дафтари тўлиқ махфийлик ва ахборот хавфсизлиги таъминланган ҳолларда электрон шаклда юритилиши мумкин. Дафтар камида беш йил сақланади.

41. Истеъмомолчилардан келган мурожаатлар банк (филиал) раҳбари кўрсатмасига асосан белгиланган ижрочи томонидан кўриб чиқилади.

42. Банк (филиал) раҳбарияти банкнинг расмий веб-сайти ва ахборот стендларида жойлаштирилган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш жадвалига мувофиқ истеъмомолчиларни шахсан қабул қилишлари шарт.

Шахсий қабул баённома асосида расмийлаштирилиб, истеъмомолчи томонидан имзоланади ёки истеъмомолчини хабардор қилган ҳолда махсус (аудио ва видео) техника воситалари орқали овозлар ёзиб олиниши ёки видеотасвирга туширилиши мумкин.

43. Истеъмомолчиларни шахсий қабул қилиш банкнинг масъул ходими томонидан мунтазам равишда, банк хизматларини кўрсатиш учун мўлжалланган жойда амалга

оширилади.

44. Телефон орқали мурожаат этилганда, ушбу мурожаатни кейинчалик кўриб чиқишда фойдаланиш мақсадида истеъмолчини олдиндан хабар қилган ҳолда суҳбат махсус (аудио) техника воситалари орқали ёзиб олиниши мумкин.

45. Банк ходимининг ҳаракатлари ёки ҳаракатсизлиги устидан келиб тушган мурожаат, шу ходимнинг ўзига кўриб чиқиш учун топширилиши мумкин эмас.

VI боб. МУРОЖААТЛАРГА ЖАВОБЛАР

46. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижаларига кўра банк мансабдор шахслари томонидан қарор қабул қилинади, бу ҳақда мурожаат қилувчига дарҳол ёзма ёки электрон шаклда хабар қилинади.

47. Мурожаатга жавобни банкнинг раҳбари ёки мансабдор шахси имзолайди.

48. Жамоавий мурожаатларга жавоб, агар мурожаатда жавобни бошқа шахсга юбориш талаб этилмаган бўлса, мурожаат қилувчиларнинг рўйхатида биринчи кўрсатилган шахсга юборилади.

49. Мурожаат, агар унда кўйилган барча масалалар “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда, кўриб чиқилган ҳисобланади.

50. Мурожаатларга жавоблар мумкин қадар мурожаат этилган тилда баён қилинади, жавоблар мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асосларни ўз ичига олган бўлиши керак.

51. Оммавий қабуллар вақтида банк раҳбарига ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

52. Истеъмолчининг мурожаати юзасидан йўлланадиган жавоб хати банк (филиал) раҳбарияти томонидан имзоланиши лозим.

Мурожаатларга жавоблар мумкин қадар мурожаат этилган тилда баён қилинади, жавоблар мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асосларни (заруратга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) ўз ичига олган бўлиши керак.

53. Агар банкка бир нечта (икки ёки ундан ортиқ) истеъмолчи томонидан мурожаат этилганда, агар мурожаатда жавобни бошқа шахсга юбориш талаб этилмаган бўлса, мурожаат қилувчиларнинг рўйхатида биринчи кўрсатилган шахсга юборилади.

54. Истеъмолчининг мурожаати асосли деб топилган ҳолларда, банк камчиликларни бартараф этиш, истеъмолчининг қонуний манфаатлари ва ҳуқуқларини тиклаш юзасидан тегишли чораларни кўриши зарур.

55. Банк мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ички назоратни таъминлаши лозим.

VII боб. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ

56. Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган банк мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан **ўн беш кун** ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

57. Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари тегишли банкнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

58. Таклиф банкка ёки банкнинг мансабдор шахсига келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно бўлиб, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

59. Банк мунтазам равишда:

истеъмолчиларнинг мурожаатларини мониторинг қилади, унда қайд этилган масалаларни ҳамда мурожаатлар динамикасини таҳлил этади, умумлаштиради;

истеъмолчиларнинг мурожаатлари билан ишлашни такомиллаштириш бўйича тавсиялар ишлаб чиқади;

аниқланган камчиликларни бартараф этиш ва келгусида банк фаолиятида бундай камчиликлар такрорланмаслигини таъминлаш лозим.

VIII боб. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРМАЙ ҚОЛДИРИШ ВА КЎРИБ ЧИҚИШНИ ТУГАТИШ

60. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

- аноним мурожаатлар;
- жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;
- мазкур Тартибда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у банкнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

Банк истеъмолчиси вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли мурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

61. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

- агар такрорий мурожаатларда янги важлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўқис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат қилувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;
- агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;
- мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, банк ёки унинг мансабдор шахси томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;
- яшаш жойи, турган жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реквизитлари ўзгарганлиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилмаганлиги туфайли чақирининг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;
- агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг мурожаатни кўриб чиқиш ҳуқуқий ворисликка йўл қўймаса.

Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни давлат органининг, ташкилотнинг раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қилади.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий

мурожаатнинг асосизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади.

Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такрорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

62. Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат қилувчига банк ёки унинг мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади.

Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун бузилишларини аниқлаш ва баргараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

Мурожаат қилувчи чақирилган банк истеъмомчиси вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади.

IX боб. МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШДА БАНК ИСТЕЪМОЛЧИЛАРИНИНГ, БАНКНИНГ ВА УНИНГ МАНСАБДОР ШАХСЛАРИНИНГ ҲУҚУҚЛАРИ ВА МАЖБУРИЯТЛАРИ

63. Мурожаатлар кўриб чиқиладиганда банк истеъмомчилари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- мурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;
- важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;
- мурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;
- қўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;
- адвокат ёрдамидан фойдаланиш;
- мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида ёхуд мурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;
- 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;
- мурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Банк истеъмомчилари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

64. Мурожаатларни кўриб чиқишда Банк ва унинг мансабдор шахслари қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- мурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;
- мурожаат қилувчи ёки бошқа шахс йўқлигида мурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд мурожаатни эшитиш учун уни чақириб олиш;
- била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган мурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга мурожаат қилиш.

Банк ва унинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга

ҳам эга бўлиши мумкин.

65. Банк ва унинг мансабдор шахслари:

- мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;
- мурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, таъминлаши;
- мурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида мурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;
- мурожаат юзасидан қабул қилинган қарор устидан, агар жисмоний ёки юридик шахс ушбу қарорга рози бўлмаса, шикоят бериш тартибини тушунтириши;
- мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши;
- қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чора-тадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши;
- жисмоний шахс, унинг вакили, уларнинг оила аъзолари, юридик шахс, унинг вакили ва юридик шахс вакилининг оила аъзолари уларнинг мурожаатлари сабабли таъкиб этилишини белгиланган тартибда бартараф этиши;
- агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

Банк ва унинг мансабдор шахсларининг зиммасида қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа мажбуриятлар ҳам бўлиши мумкин.

**X боб. МУРОЖААТЛАРНИ КўРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ ВА ТАРТИБИ
БУЗИЛГАНЛИГИ УЧУН ЖАВОБГАРЛИК**

66. Банк истеъмомчиларининг:

- мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этиш;
- уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш;
- ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик;
- жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш;
- бузилган ҳуқуқлари тикланишини;
- мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик;
- жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш;
- мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъкиб қилиш;

- жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

Банк хизматлари истеъмолчилари ҳуқуқларининг бузилишига йўл қўйган, шу сабабли уларнинг фаолияти ёки айби бўйича истеъмолчилар ҳуқуқлари бузилганлиги учун ариза ва шикоятлар бўлаётган банк ходимларига нисбатан қонунчиликда белгиланган тартибда тегишли жавобгарлик чоралари кўрилади.

67. Ушбу Тартиб талабларига риоя этилишини таъминлаш учун жавобгарлик банк раҳбари, унинг ўринбосарлари ва масъул ходимлари зиммасига юкланади.

ХІ боб. ЯКУНИЙ ҚОИДАЛАР

68. Мазкур Тартиб талабларининг бузилишида айбдор бўлган шахслар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгарликка тортиладилар.