



"O'ZBEKISTON SANOAT-QURILISH BANKI" AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI
АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК "УЗБЕКСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ БАНК"

BANK BOSHQARUVI QARORI

№ 726

2024 yil «11» «dekabr»

“O‘zsanoatqurilishbank” ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi Nizomni yangi tahrirda qabul qilish to‘g‘risida

Amaldagi “O‘zsanoatqurilishbank” ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi Nizom Bank boshqaruvining 2023-yil 13-dekabrda 356-sonli qarori bilan tasdiqlangan.

“Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risida”gi Nizom (ro‘yxat raqami 3030, 2018-yil 2-iyul)ga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritilganligi sababli, “O‘zsanoatqurilishbank” ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi Nizomni ushbu hujjat talablariga muvofiqlashtirish choralarini ko‘rish talab etilmoqda.

Shunga ko‘ra, “Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risida”gi Nizomda belgilangan vazifalar ijrosini ta‘minlash hamda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqilishini yanada takomillashtirish maqsadida, Bankning ijroni boshqarish va rivojlantirishni tahlil qilish departamenti tomonidan tegishli tarkibiy bo‘linmalar bilan kelishilgan holda, “O‘zsanoatqurilishbank” ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi Nizom yangi tahrirda ishlab chiqilib, o‘rnatilgan tartibda Bank boshqaruvi muhokamasiga kiritilgan.

Bank boshqaruvi to‘g‘risidagi Nizomning 22-bandiga asosan Bankning ichki me‘yoriy hujjatlarini tasdiqlash, ularga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritish Bank boshqaruvi vakolatiga kiradi.

Yuqoridagilardan kelib chiqib, Bank boshqaruvi

QAROR QILADI:

1. “O‘zsanoatqurilishbank” ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi Nizom yangi tahriri ilovaga muvofiq

tasdiqlansin.

2. Ijroni boshqarish va rivojlantirishni tahlil qilish departamenti (Y.Sultanov) mazkur ichki me'yoriy hujjat tasdiqlangandan so'ng:

bir kunlik muddat ichida hujjat (asli)ni ro'yxatdan o'tkazish uchun Yuridik departament Korporativ va ichki me'yoriy hujjatlar ekspertizasi xizmatiga taqdim etilishini;

ro'yxatdan o'tkazilgan hujjat nusxasini ishda foydalanish va unga qat'iy rioya qilish uchun tegishli tarkibiy bo'linma va bank tarmoqlariga yetkazilishini ta'minlasin.

3. Yuridik departament Korporativ va ichki me'yoriy hujjatlar ekspertizasi xizmati (D.Mamadaliev) mas'ul tarkibiy bo'linma tomonidan taqdim etilgan ichki me'yoriy hujjatni ro'yxatdan o'tkazilishini va nusxasini qonunchilikda belgilangan 15 kunlik muddat ichida Markaziy bankka yetkazilishini ta'minlasin.

4. Bankning tarkibiy bo'linmalar va tarmoq rahbarlari tomonidan ushbu ichki me'yoriy hujjat mazmun-mohiyatini barcha xodimlarga yetkazsin.

5. Ijroni boshqarish va rivojlantirishni tahlil qilish departamenti (Y.Sultanov) bank tizimida ushbu ichki me'yoriy hujjatga rioya etilishini muntazam ravishda o'rganib borsin va o'rganish natijalari yuzasidan kamchiliklarga yo'l qo'ygan xodimlarga nisbatan tegishli choralar ko'rish yuzasidan Boshqaruv Raisiga takliflar kiritib borsin.

6. Mazkur Tartib kuchga kirishi munosabati bilan, Bank boshqaruvining 2023-yil 13-dekabrda 356-sonli qarori bilan tasdiqlangan O'zsanoatqurilishbank" ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida"gi Nizom o'z kuchini yo'qotgan deb hisoblansin.

7. Mazkur qaror ijrosini nazorat qilish Boshqaruv Raisi o'rinbosari S.Abduvaliyev zimmasiga yuklatilsin.

Boshqaruv Raisi	IMZOLANGAN	A.Akbarjonov
Boshqaruv Raisi o'rinbosari	IMZOLANGAN	Sh.Yakubov
Boshqaruv Raisi o'rinbosari	IMZOLANGAN	Sh.Yusupov
Boshqaruv Raisi o'rinbosari	IMZOLANGAN	S.Abduvaliyev
Boshqaruv Raisi o'rinbosari	IMZOLANGAN	D.Umarov
Risk bosh direktori	IMZOLANGAN	S.Ismagilov
Boshqaruv Raisining birinchi o'rinbosari	IMZOLANGAN	A.Ergashev

Kiritildi:

Ijroni boshqarish va rivojlantirishni
tahlil qilish departamenti
Departament direktori

IMZOLANGAN

Y.Sultanov

Kelishuvchilar:

Yuridik departament Departament
direktori v.v.b.

KELISHILDI

U.Aminova



<https://hujjat.sqb.uz/?pin=yN45rQ86&id=baa99def-d0e2-4571-bb9f-5e44e6a08bee>



"O'ZBEKISTON SANOAT-QURILISH BANKI" AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI
"UZBEK INDUSTRIAL AND CONSTRUCTION BANK" JOIN-STOCK COMMERCIAL BANK
АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК "УЗБЕКСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ БАНК"

O'zbekiston Respublikasi, Toshkent shahri, 100000, Shahrizabz ko'chasi, 3-uy
E-mail: info@sqb.uz, web-site: www.sqb.uz

NIZOM

Yuridik departament
Metodologiya boshqarmasida

2024-yil "12" dekabrda
631 -son bilan

"RO'YXATGA OLINGAN"

"O'zsanoatqurilishbank" ATB
Boshqaruvining

2024-yil "12" dekabrda
726 -sonli qarori bilan

"TASDIQLANGAN"



"O'zsanoatqurilishbank" ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risidagi NIZOM

Mazkur Nizom O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni, Markaziy bank tomonidan tijorat banklarining ichki me'yoriy hujjatlariga qo'yiladigan talablar to'g'risidagi nizom (ro'yxat raqami 916, 2000-yil 5-aprel), Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risida nizom (ro'yxat raqami 3030, 2018-yil 2-iyul) va boshqa normativ-huquqiy hujjatlarga muvofiq "O'zsanoatqurilishbank" ATB (keyingi o'rinlarda – Bank) tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibini belgilaydi.

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizom qoidalari:

ko'rib chiqish tartibi ma'muriy javobgarlik to'g'risidagi, fuqarolik protsessual, jinoyat-protsessual, jinoyat-ijroiya, iqtisodiy protsessual va boshqa qonun hujjatlari bilan belgilangan murojaatlarga;

davlat organlarining va tashkilotlarining, shuningdek ular tarkibiy bo'linmalarining o'zaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

2. Ushbu Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

murojaat – iste'molchi (yoki uning vakili) tomonidan og'zaki, yozma yoki elektron shaklda bankka yuborilgan bank xizmatlarini ko'rsatishga taalluqli ariza, shikoyat yoki taklif;

ariza – huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlarni amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

taklif – davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

shikoyat – buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;

anonim murojaat – jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar yoki yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yoxud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaat, shuningdek uni identifikatsiya qilish imkoniyatini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

murojaatning dublikati – aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsning murojaati nusxasi;

takroriy murojaat – avvalgi murojaatlar bo'yicha qabul qilingan qaror yuzasidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytda ko'rib chiqishning qonun hujjatlarida belgilangan muddati tugagan bo'lsa, avvalgi murojaat o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi haqida xabar qilingan, aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan murojaat;

elektron murojaat – belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari vositasida berilgan, shu jumladan davlat organining, tashkilotning rasmiy veb-saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

ommaviy qabul – davlat organi rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

videokonferensaloqa – uzoqda joylashgan bir nechta ishtirokchilarning real vaqt rejimida audio va video-axborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi;

sayyor qabul – Bosh bank, bank xizmatlari markazi va bank xizmatlari ofislari (keyingi o'rinlarda – BXO va BXM) rahbarlari tomonidan tasdiqlangan jadval asosida joylarga chiqqan holda jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishi bilan bog'liq tashkiliy va boshqa chora-tadbirlar majmui.

3. Bankka qilingan murojaatlar quyida keltirilgan asosiy tamoyillarga amal qilgan holda ko'rib chiqadi:

qonuniylik;

murojaatlarni o'z vaqtida va to'liq ko'rib chiqish;

murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;

mijozlarning huquqlari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi;

murojaatlarni ko'rib chiqishda byurokratizm va sansalorlikka yo'l qo'yilmasligi.

4. Bankga qilinadigan murojaatlar og‘zaki, yozma yoxud elektron shaklda, shuningdek murojaatning ariza, taklif va shikoyat turlaridan foydalangan holda berilishi mumkin.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’i nazar, bir xil ahamiyatga ega.

5. Bank tizimida “ishonch telefon” va Call-markazi orqali kelib tushayotgan og‘zaki murojaatlar bankning Aloqa markazi tomonidan qabul qilinadi hamda og‘zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.

Call-markaz orqali tushayotgan murojaatlar kamida ish vaqti davomida qabul qilinadi.

6. Bankning Call-markaz telefon raqamlari bank rasmiy veb-sayti bosh sahifasida, shuningdek Bank bosh ofisi, BXO va BXM axborot stendlarida hamda Bank (BXO va BXM) binosidan tashqarida tashkil etilgan kassalarda mijozlarga ko‘rinib turadigan (o‘qish imkoniyati bo‘lgan) joyga joylashtirilishi kerak.

7. Call-markaz telefonlarining raqamlari bank rasmiy veb-saytining bosh sahifasida, shuningdek, bank va uning filiallaridagi axborot stendlarida hamda bank (filial) binosidan tashqarida tashkil etilgan bank xizmatlari markazlari va kassalarning iste‘molchiga ko‘rinarli joyda o‘qishga imkoniyati bo‘lgan holda joylashtirilishi kerak.

8. Telefon orqali murojaat etilsa yoki murojaatni ko‘rib chiqish jarayonida telefon orqali murojaat qiluvchi bilan suhbatlashilsa, ushbu murojaatni keyinchalik ko‘rib chiqishda foydalanish maqsadida iste‘molchini oldindan xabardor qilgan holda suhbat maxsus (audio, video) texnika vositalari yordamida yozib olinishi mumkin.

9. Bankning rasmiy veb-sayti orqali yoki rasmiy elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida ro‘yxatga olinadi va ushbu Nizomda belgilangan tartibda ko‘rib chiqiladi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, Internet tarmog‘idagi O‘zbekiston Respublikasi Hukumat portalini 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 portalini to‘g‘risida nizom talablarini hisobga olgan holda ko‘rib chiqiladi.

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

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

2-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

11. Mazkur Nizomga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslar va ularning ishonchli vakiliga Bank va uning mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoa bo‘lib murojaat etish huquqi kafolatlanadi.

Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi. Hech kim biron-bir murojaatni himoya qilishga yoxud unga qarshi qaratilgan harakatlarda ishtirok etishga majbur qilinishi mumkin emas.

12. Murojaat etish huquqining amalga oshirilishi boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

Xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar Bank va uning mansabdor shaxslariga murojaat etish huquqiga ega.

13. Murojaat etish huquqidan foydalanilayotganda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeyiga, shuningdek, yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo'l qo'yilmaydi.

14. Bank va uning mansabdor shaxslari murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etishi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishi uchun choralar ko'rishi, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari, erkinliklari tiklanishini hamda qonuniy manfaatlari himoya qilinishini ta'minlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida choralar ko'rishi shart.

15. Murojaatlar Bank va uning mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, bundan ushbu Nizomning 6-bobida nazarda tutilgan holatlar bundan mustasno.

16. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti, yuridik shaxslarning faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ularning roziligisiz, shuningdek, davlat sirini yoxud qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlar, agar bu jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo'lsa, boshqa axborotning Bank va uning mansabdor shaxslari tomonidan oshkor etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy va yuridik shaxs to'g'risidagi, murojaatga taalluqli bo'lmagan ma'lumotlarni aniqlashga yo'l qo'yilmaydi.

17. Jismoniy shaxsni, uning vakilini, ularning oila a'zolarini, yuridik shaxsni, uning vakilini va yuridik shaxs vakilining oila a'zolarini ular o'z huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini ro'yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida Bankka va ularning mansabdor shaxslariga murojaat etganligi, shuningdek, murojaatlarda o'z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta'qib etish man etiladi.

3-bob. Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish

18. Murojaatlar Bankning mansabdor shaxsiga, shuningdek bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi.

Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatni mustaqil ravishda berishga, shuningdek bu boradagi vakolatni o'z vakiliga berishga yoxud murojaatni pochta aloqasi vositalari orqali yoki elektron shaklda yuborishga haqli.

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

19. Bank mijozlarning murojaat qilish huquqini cheklashga haqli emas va murojaatni qabul qilishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Bank tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish bepul amalga oshiriladi.

20. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida Bankning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko'rsatilgan, shuningdek murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari ko'rsatilishi mumkin.

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

21. Murojaatga u bo'yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning nusxalari, shuningdek uni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan boshqa hujjatlar ilova qilinishi mumkin, mazkur hujjatlar qaytarilmaydi, murojaat etuvchi ularni qaytarish haqida yozma ariza bergan holatlar bundan mustasno.

Ko'rsatib o'tilgan hujjatlar murojaat taalluqliligi bo'yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yoki ularning mansabdor shaxsiga yuborilganda murojaatga ilova qilinishi kerak.

22. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertda kelib tushganda, konvertda murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi.

Konvertda murojaat mavjud bo'lmasa yoki u shikastlangan bo'lsa, shuningdek murojaatda ko'rsatilgan ilovalar mavjud bo'lmasa, dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertda ko'rsatilgan manzil bo'yicha yuboriladi.

Kelib tushgan murojaatlar konvertlari murojaat etuvchining manzilini, murojaatning jo'natilgan va olingan vaqtini aniqlash uchun saqlab qolinishi mumkin.

23. Yozma murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim.

Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, bu murojaat uni yozib bergan shaxsning imzosi bilan tasdiqlanib, uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham qo'shimcha ravishda yozib qo'yilishi kerak.

24. Murojaatchilarning og‘zaki murojaatida bayon etilgan masala qo‘shimcha o‘rganishni yoki qo‘shimcha tekshirish o‘tkazishni talab etmasa, ushbu murojaatga javob shaxsiy qabul davomida telefon orqali yoki axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda og‘zaki berilishi mumkin.

Real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda chat yoki bot orqali berilgan matnli murojaatda keltirilgan masala qo‘shimcha o‘rganishni yoki qo‘shimcha tekshirish o‘tkazishni talab etmasa, ushbu murojaatga axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda javob beriladi.

Agar murojaatchining mazkur bandning birinchi va ikkinchi xatboshlarida keltirilgan murojaatida bayon etilgan masalasi qo‘shimcha o‘rganishni talab etsa, murojaatda keltirilgan holatlarni tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilingan holda yozma yoki elektron shaklda taqdim etish taklif qilinadi.

25. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, agar Bankning yoki uning mansabdor shaxslarining murojaatni ko‘rib chiqish bo‘yicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o‘z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta‘minlash zaruratiga bog‘liq bo‘lsa, shuningdek, qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko‘ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Bo‘ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzuvchi harakat (harakatsizlik) sodir etilganligi yoxud qaror qabul qilinganligi ma‘lum bo‘lgan paytdan e‘tiboran uzog‘i bilan bir yildan kechiktirmay beriladi.

Ariza yoki shikoyat berilishining uzrli sababga ko‘ra o‘tkazib yuborilgan muddati arizani yoki shikoyatni Bank yoki uning vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tiklanadi.

26. Jismoniy va yuridik shaxslar o‘z murojaatini u ko‘rib chiqilguniga qadar va ko‘rib chiqilayotgan paytda murojaat bo‘yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo‘li bilan chaqirib olish huquqiga ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni ko‘rib chiqish to‘xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat Bankning xati bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

Murojaatni chaqirib olish to‘g‘risidagi ariza Bank tomonidan qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko‘rilishini istisno etmaydi.

4-bob. Bank tizimida murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish

27. Bank tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Nizomning ilovasidagi sxemaga muvofiq amalga oshiriladi.

28. Murojaatlarni qabul qilish, ularni ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlar hisobini yuritish va ko'rib chiqilishini nazorat qilish maqsadida, Bosh bankda Ijroni boshqarish va rivojlanishni tahlil qilish departamentining Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaati va shikoyatlari bilan ishlash xizmati (keyingi o'rinlarda – Xizmat), BXO va BXMLarda ijro nazoratini muvofiqlashtirish guruhi (Kichik menejer, menejer, Ish yurituvchi, mutaxassus) lavozimlari tashkil etiladi.

Xizmat murojaatlarni ko'rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Bank boshqaruvi raisiga bo'ysunadi.

29. Xizmat:

Bank tarkibiy bo'linmalar tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, shuningdek murojaatlarni mazkur Nizom talablariga asosan ko'rib chiqilishini ta'minlash choralari ko'radi;

murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy bo'linmalar tomonidan buzilishi to'g'risida Bank rahbarini darhol xabardor qiladi;

monitoring natijalari bo'yicha har oyda Bank rahbariga murojaatlar ko'rib chiqilishining holati to'g'risidagi axborotni, zaruriyat bo'lganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari buzilishiga yo'l qo'ygan Bank xodimlariga nisbatan javobgarlik choralari ko'rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

30. Xizmat xodimlariga quyidagi qo'shimcha talablar qo'yiladi:

oliy ma'lumotga ega bo'lish;

kamida uch yillik umumiy ish staji bo'lishi;

Bank bo'linmalarining faoliyati, funksiyalariga oid majburiyatlari to'g'risida xabardor bo'lish;

yuksak ma'naviy-axloqiy fazilatlariga ega bo'lish;

zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llashni bilish.

Xizmat xodimlari murojaatlar bilan ishlash bo'yicha o'z faoliyatini amalga oshirishda iltifotli, qat'iyatli, e'tiborli bo'lishi kerak, murojaat qiluvchilarga nisbatan xushmuomalalik, vazmin va e'tiborli, shaxsning sha'nini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon bo'lishi shart.

Xizmat xodimlari o'z xizmat vazifalarini bajarish vaqtida tashqi ko'rinishi bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslarning Bankga nisbatan hurmat bilan munosabatda bo'lishiga ko'maklashishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi, intizomli bo'lishi kerak.

Bank murojaatlar bilan ish olib boruvchi o'z xodimlarini o'qitadi va doimiy (yillik) ravishda malakasini oshiradi.

31. Bank ushbu Nizom talablariga ko'ra, murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimini joriy etadi.

Bank tizimida murojaatlar bilan ishlash:

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi va Hukumat portali orqali kelib tushgan murojaatlar elektron shaklda;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Qoraqalpog'iston Respublikasi, viloyatlar, Toshkent shahri, tuman va shaharlardagi (tumanga bo'ysunuvchi shaharlardan tashqari) Xalq qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar yozma va yoki elektron shaklda olib boriladi.

32. Aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish, shuningdek murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida Bank o'z virtual qabulxonalarini tashkil etishi mumkin.

Bank mijozlarga xizmat ko'rsatish BXM va BXOlar hamda o'zining rasmiy veb-sayti orqali murojaatlarni qabul qilishni yo'lga qo'yadi. Ushbu murojaatlarni ijrosini ta'minlash maqsadida, Ijroni boshqarish va rivojlantirishni tahlil qilish departamentiga (*lotus tizimi (f0440com1) yoki elektron pochta (info@sqb.uz) orqali*) yetkazish bo'yicha har bir 2-toifali BXMdan 1-nafar mas'ul xodim biriktirib hamda uning lavozim majburiyatnomasiga ushbu vazifani kiritiladi. Bank rasmiy veb-saytining bosh sahifasida yoki saytning o'zgarmas yuqori qismida (ushbu sahifada) yaqqol ko'rinarli tarzda joylashtirilgan havola orqali to'g'ridan-to'g'ri o'tish mumkin bo'lgan boshqa sahifasida murojaatlarni qabul qilishni tashkil etadi.

Bankning mobil ilovasida mijozlar tomonidan murojaat qoldirilishi uchun imkoniyat yaratadi va/yoki murojaat yuborilishi uchun aloqa kanallarini ko'rsatishi kerak.

Bank mijozlarning murojaatlarini telefon aloqa vositasi orqali qabul qilib olish maqsadida Call-markazlarni tashkil etgan holda u orqali iste'molchilarga bank faoliyati bilan bog'liq maslahatlar va tushuntirishlar beradi hamda og'zaki shakldagi murojaatlarni qabul qiladi.

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

33. Murojaatlar Bank va uning tarmoqlarida elektron hujjat almashinuvi dasturi orqali elektron tarzda ro'yxatga olinadi.

Murojaatlarni ro'yxatga olish elektron jurnalda 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 takroriyligi, nazoratga olinganligi to'g'risidagi

belgi, ijrochi va birgalikdagi ijrochi qilib belgilangan tarkibiy bo'linmaning nomi, sana ko'rsatilgan holda ijro etish to'g'risidagi belgi ko'rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

34. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari Bankka og'zaki murojaat etganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar elektron ravishda ro'yxatga olinadi va nazoratga olinadi.

Ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay Bank rahbariga, uning o'rinbosariga yoki tarkibiy bo'linma rahbariga kiritiladi, u mas'ul tarkibiy bo'linmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyutsiyani (topshiriqnoma) qo'yadi.

Bank murojaatchiga uning ro'yxatga olingan murojaati raqami va sanasi haqidagi ma'lumotni uch ish kuni ichida yozma yoki elektron yoxud SMS-xabarnoma orqali ma'lum qilishi kerak.

Bankka kelib tushgan murojaatlar amaldagi me'yoriy hujjatlarga asosan ko'rib chiqilib, murojaat mualliflariga asoslantirilgan javob xati yuborilishi uchun Boshqaruv raisi o'rinbosarlari o'z yo'nalishlari bo'yicha mas'ul ekanliklari, har bir murojaatni bevosita nazoratga olishlari hamda Bank boshqaruv raisiga hisobot berib borishlari lozim.

35. Bankka kelib tushgan murojaatlar Bankning ish yurituviga qabul qilinishi, bo'ysunish tartibida Bankning quyi tarmog'iga yuborilishi yoki tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organi va tashkilotga yuborilishi mumkin.

36. Quyi tarmoqlar tomonidan ko'rib chiqilishi kerak bo'lgan murojaatlar unga kelib tushgan kunidan boshlab besh kun muddatdan kechiktirmay xat bilan yoki Bank yoki tarkibiy bo'linmaning rahbari tomonidan imzolangan topshiriq bilan birga yuborilishi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar berilishi kerak.

37. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo'linmaga 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 bo'linma boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda murojaat ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

38. 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 yoki uning mansabdor shaxslari murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.

39. Agar murojaatda o'rta qo'yilgan masalalar xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga daxldor bo'lsa, ularning vakillari murojaatni ko'rib chiqishda ishtirok etish uchun Bank tomonidan o'z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

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

40. Qo'yilgan masalalarni hal etish o'zining vakolati doirasiga kirmaydigan Bankka kelib tushgan murojaatlar besh kun muddatdan kechiktirmay Bank yoki uning tarkibiy bo'linmasi rahbari tomonidan imzolangan xat bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqida murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

Murojaatni ko'rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlariga o'tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, u holda ular besh kun muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat qiluvchilarga qaytariladi.

41. Murojaatni ko'rib chiqayotgan Bank yoki uning mansabdor shaxslari o'z tashabbusiga ko'ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko'ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

Bank yoki uning mansabdor shaxslari murojaat etuvchiga murojaatda ko'tarilgan masalalar bo'yicha o'z fikrini bildirish va murojaat bo'yicha qo'shimcha axborot taqdim etish imkoniyatini beradi.

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlar, mutaxassislar va manfaatdor tashkilotlarning vakillari jalb etilishi mumkin.

42. Agar murojaatda joyning o'zida o'rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo'lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda murojaatni ko'rib chiquvchi Bank va uning quyi tarmoqlari murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqishni ta'minlashi mumkin. Murojaatni joyning o'zida ko'rib chiqish Bank va uning quyi tarmoq rahbarining topshirig'i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

43. Murojaatni murojaat qilgan yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko'rib chiqishning imkoniyati bo'lmaganda, ular Bankning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda Bankning mansabdor shaxsi murojaatni uning ishtirokisiz ko'rib chiqish mumkin emasligi to'g'risida javob yuboradi.

44. Elektron murojaatlar ish vaqti tamom bo'lgandan keyin tushgan taqdirda navbatdagi ish kunida ro'yxatga olinadi.

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

Bank rahbariga yoki bunga vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga ommaviy 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 ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

45. Ariza yoki shikoyat masalani mazmuni bo'yicha hal etishi shart bo'lgan Bank yoki ularning mansabdor shaxslariga kelib tushgan kundan e'tiboran 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.

Bankning mansabdor shaxslari tomonidan shaxsiy qabulni o'tkazishga doir talab bilan jismoniy shaxslardan va yuridik shaxslarning vakillaridan murojaatlar kelib tushganda, bank ushbu murojaatlar kelib tushgan sanadan boshlab yetti kundan kechiktirmagan holda murojaat qiluvchilarga bankning mansabdor shaxslariga qabul sanasi va vaqti ko'rsatilgan holda qabul belgilanganligi to'g'risidagi, shuningdek ushbu qabulga kelganda bog'lanish uchun telefon raqamlari haqidagi ma'lumotlarni ko'rsatgan holda xabarnoma yuborishi lozim.

46. Ayrim hollarda Bank rahbari yoki uning o'rinbosari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

47. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha Bank tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqida darhol yozma yoki elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

Murojaatni qanoatlantirmaslik to'g'risidagi qarorni:

Bosh bankda – Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxslar;

BXO va BXMDa – boshqaruvchi va/yoki uning o'rinbosarlari 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.

48. Murojaatga javob xati Bank rahbari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxslar tomonidan imzolanadi.

Murojaatlarga javob xati, imkon qadar murojaat etilgan tilda bayon qilinadi.

49. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni talablari va mazkur Nizomga 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.

50. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko'ra murojaatni ko'rib chiqqan Bank va uning mansabdor shaxslari murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek yo'l qo'yilgan xatolar va arifmetik xatolarni o'z tashabbusiga ko'ra yoki murojaat qiluvchining iltimosiga ko'ra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatishi shart.

Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e'tiboran o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

51. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni 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.

52. Yuqori davlat organlarining nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha murojaatni ko'rib chiqqan Bank murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida yuqori davlat organiga yozma shaklda xabar beradi.

53. Ko'rib chiqilgan murojaatlar va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash tegishli tarkibiy bo'linmada belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

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

54. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda;

Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, Bank rahbariga yoki bunga vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmay qoldirilganligi to'g'risida murojaat etuvchi xabardor qilinishi lozim.

55. Murojaatni anonim deb e'tirof etish Xizmat yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e'tirof etish uchun asoslar ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa Bosh bankda Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Bankning ishonch telefonlari, aloqa markaziga tushgan murojaatlar O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonunida nazarda tutilgan tartibda anonim deb e'tirof etilishi mumkin.

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

56. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, Xizmat yoki tarkibiy bo'linma ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda Xizmat mas'ul xodimlari yoki tarkibiy bo'linma rahbari tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

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.

57. Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u Bosh bankda Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmay qoldirilganligi to'g'risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

58. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo'lsa, ilgari 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 yoki uning 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.

59. Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qarorni Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko'rib chiqish ushbu Nizomning 53-bandi ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to'g'risida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni ko'rib chiqish murojaat qiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat murojaat qiluvchiga Bank yoki uning mansabdor shaxsining 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.

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

60. Bankda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Bank rahbarlari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

61. Barcha BXO va BXMLar boshqaruvchilarining jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini joylarda sayyor qabul qilish bo'yicha jadvallari (yillik yoki yarim yillik) ishlab chiqilib, Boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosari tomonidan tasdiqlanadi.

62. Bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

Shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish jadvali va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi Bankning rasmiy veb-saytlarida e'lon qilish, shuningdek, ularning ma'muriy binosida hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkaziladi.

Sayyor va ommaviy qabul o'tkaziladigan viloyat, shahar va tumanlardagi tegishli BXO va BXMLari tomonidan bir hafta oldin aholi bilan targ'ibot ishlari amalga oshiriladi.

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

Shaxsiy qabul davomida Bank rahbarining qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio va videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin.

Shaxsiy qabul masofaviy tarzda (videokonferensaloqa vositasi orqali) ham amalga oshirilishi mumkin.

64. Og'zaki murojaatlar bilan kelgan fuqarolar jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash boshqarmasi xodimlari, shuningdek Bank tarkibiy bo'linmalarining rahbarlari yoki boshqa mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan keyin ushbu murojaat elektron hujjat almashinuvi dasturida ogʻzaki murojaat sifatida roʻyxatga olinadi.

65. Jismoniy shaxs ogʻzaki murojaat etayotganda oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa oʻz vakolatlarini tasdiqlaydigan va oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni koʻrsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Ogʻzaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan Bankning ishonch, tezkor aloqa telefonlari orqali va video-konferens-aloha vositasida ham berilishi mumkin.

66. Xizmat qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni, shuningdek jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bogʻliq ishlarni tashkil etadi.

67. Bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish Xizmat hamda tegishli tarkibiy boʻlinma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

68. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning koʻrsatmasi boʻyicha Bankning boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

69. Agar jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish Bank yoki uning mansabdor shaxsining vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

70. Jismoniy va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar, zarur boʻlgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari oʻtkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham oʻtkazilishi mumkin.

71. Jismoniy va yuridik shaxslar vakillarining sayyor va ommaviy qabullar vaqtida berilgan ogʻzaki murojaatlari ushbu Nizomning 26-bandiga muvofiq roʻyxatga olinadi hamda belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

72. Joylarda uchrashuvlarni oʻtkazish mavzusiga banklar tomonidan amalga oshirilgan ishlar, mavjud kamchiliklar, hududlarni kompleks rivojlantirishning istiqbolli rejalari toʻgʻrisida fuqarolarga yetkazish, joylardagi tizimli muammolarni aniqlash va ularni yechimlarini topish, jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, murojaatlarni koʻrib chiqish kabi dolzarb masalalar kiritilishi lozim.

73. Sayyor va ommaviy qabulni oʻtkazish natijalari boʻyicha tegishli bayon toʻldiriladi, chora-tadbirlar rejasi ishlab chiqiladi.

74. Ommaviy qabullar vaqtida Bank rahbariga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan og‘zaki murojaatlarga yozma yoki elektron shakldagi javob berish talab etilmaydi.

8-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini videokonferensaloqa vositasi orqali qabul qilishni tashkil etish

75. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakili Bank rahbariga yoxud uning mansabdor shaxslariga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi, oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo‘llagan holda videokonferensaloqa jadval orqali amalga oshiriladi.

Buning uchun murojaat etuvchi videokonferensaloqa o‘rnatilgan tegishli Bank yoki uning mansabdor shaxslariga belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

76. Videokonferensaloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay ro‘yxatga olinishi va Bank rahbariga kiritilishi kerak.

77. Bank rahbari, talabnomani ko‘rib chiqib, videokonferensaloqa orqali ko‘rib chiqish yoki ko‘rib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

Qabul qilingan qaror, videokonferensaloqa orqali murojaatni ko‘rib chiqish vaqti va joyi haqida Bank jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiradi.

78. Videokonferensaloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali o‘zgargan taqdirda, Xizmat oldindan (elektron pochta, aloqa telefon raqamlari, pochta va boshqalar) orqali ogohlantirishi kerak.

79. Videokonferensaloqa orqali kelib tushgan murojaatlar og‘zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.

9-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

80. Murojaatlar Bank va uning mansabdor shaxslari tomonidan ko‘rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko‘rib chiqishning borishi to‘g‘risida axborot olish;

vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

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

qo‘shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish to‘g‘risida iltimos qilish;

advokat yordamidan foydalanish;

murojaatni ko'rib chiqishni to'xtatish to'g'risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to'g'risida iltimos qilish;

o'z murojaatini u ko'rib chiqilguniga qadar va ko'rib chiqilayotgan paytda murojaat bo'yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo'li bilan chaqirib olish;

murojaatni qabul qilishni yoki ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

Jismoniy va yuridik shaxslar qonunchilik hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

10-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Bank va uning mansabdor shaxslarining huquq va majburiyatlari

81. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Bank va uning mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan axborotni belgilangan tartibda so'rash va olish;

murojaat qiluvchi yoki uning vakilini, ular yo'qligida murojaatni ko'rib chiqish mumkin bo'lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun chaqirish;

bila turib yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning o'rnini qoplash to'g'risida sudga murojaat qilish.

Bank va uning mansabdor shaxslari qonunchilik hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

82. Bank va uning mansabdor shaxslari quyidagi majburiyatlarga ega:

murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etish;

murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sir bo'lgan ma'lumotlarni o'z ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, ta'minlash;

murojaat etuvchiga ko'rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko'rib chiqilganidan so'ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilish, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi bo'lmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirish;

murojaatni ko'rib chiqish natijalariga ko'ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilish;

qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar ko'rish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni o'z vakolatlari doirasida aniqlash;

jismoniy shaxs, uning vakili, ularning oila a'zolari, yuridik shaxs, uning vakili va yuridik shaxs vakilining oila a'zolari ularning murojaatlari sababli ta'qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etish;

agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini ko'rish.

83. Bank murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha ichki nazoratni ta'minlashi kerak.

Bank kelib tushayotgan murojaatlarni axborot-kommunikatsiya texnologiyalari yordamida ro'yxatga olish, qabul qilish, to'plash, tasniflash va tizimlashtirish, shuningdek, ularning to'liq, o'z vaqtida hamda sifatli ko'rib chiqilishi ustidan monitoring va nazoratni amalga oshirish imkonini beruvchi minimal talablarga javob beruvchi elektron axborot tizimini joriy qilishi lozim.

Bankning ichki nazorat tizimi murojaatchilarning shikoyatlarini qayta ishlash va uni hal etishdagi kamchiliklar va xatoliklarni o'z vaqtida aniqlashga qaratiladi.

Murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha ichki nazoratni amalga oshiruvchi ichki audit xizmati kamida quyidagilarni amalga oshiradi:

bankda murojaatchilarning shikoyatlarini ko'rib chiqish va hal etish uchun huquqiy asoslar va tashkiliy jarayonlarning yetarliligini baholash;

murojaatchilarning shikoyatlarini keltirib chiqaruvchi tizimli kamchiliklarni aniqlash jarayonlarini va ularni bartaraf etish maqsadida ko'rilayotgan choralarni tahlil qilish va baholash;

bankning murojaatchilar huquqlarini himoya qilish siyosati samaradorligini baholash maqsadida bank xizmatlari va mahsulotlarini tavakkalchilikka asoslangan tekshirishlarni amalga oshirish.

Bank va uning mansabdor shaxslari qonunchilik hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

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

84. Bankning rahbarlari yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o'z tarkibiy bo'linmalari 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.

85. Murojaat u qaysi rahbar yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxs tomonidan nazoratga olingan bo'lsa, o'sha shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar nazoratdan olinmaydi.

86. Bank va uning mansabdor shaxslari kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko'rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma'lumotlarning statistik hisobini yuritadi.

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

87. Bank har chorak (yil) natijalariga ko'ra murojaatlarni umumlashtiradi va tahlil qiladi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra ma'lumotnomalar (sharhlar) tuziladi, ularda murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarning turlari, soni va kelib chiqish sabablari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlar bank xizmat turlari (mahsulotlari) bo'yicha qaysi hududlardan kelib tushishi, ushbu bank xizmatlari iste'molchilar talablaridan kelib chiqib ularga mos ishlab chiqilganligi va iste'molchilar bilan adolatli munosabat qurilganligi to'g'risida tahliliy ma'lumotlar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan chora-tadbirlar aks ettiriladi.

Bank boshqaruvi bank faoliyatining chorak (yil) natijalarini ko'rib chiqish to'g'risidagi o'z yig'ilishlarida bankda murojaatlar bilan ishlash holatini, shu jumladan murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari bo'yicha ma'lumotnomalarni (sharhlarni), murojaatlarda ko'tarilgan salbiy holatlarni, tizimli kamchiliklarni va o'ziga xos tavakkalchiliklarni muhokama qilishi hamda iste'molchilarning huquqlari buzilishiga olib keluvchi tizimli kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha harakatlar rejalarini tasdiqlashi lozim.

Bunda, bank boshqaruvi qarorlari, shuningdek, murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari bo'yicha ma'lumotnomalar (sharhlar) ichki audit xizmatiga taqdim etiladi. Ichki audit xizmati bankda murojaatlar bilan ishlash holatini tekshirish o'tkazish bo'yicha ish rejalarini tuzishda va monitoring faoliyatini amalga oshirishda foydalanadi.

88. Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra tuzilgan choraklik ma'lumotnomalar (sharhlar) hisobot choragidan keyingi oyning 20-sanasiga va yillik ma'lumotnomalar (sharhlar) fevral oyining 15-sanasiga qadar bankning rasmiy veb-saytlarida e'lon qilinishi shart.

Bank aksiyadorlarining yillik umumiy yig'ilishida tasdiqlanadigan yillik hisobotda bankning murojaatlar bilan ishlash faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ham aks ettiriladi.

89. Bank har oyda O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankiga, har chorak yakunlari bo‘yicha O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasiga murojaatlar bilan ishlash to‘g‘risida hisobot taqdim etadi.

12-bob. Yakuniy qoidalar

90. O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni va ushbu Nizom talablariga rioya etishni ta‘minlash uchun javobgarlik Bank boshqaruv raisi va uning o‘rinbosarlariga, tarkibiy bo‘linmalar, BXO va BXM boshqaruvchilariga yuklanadi.

91. Bank xodimlari ushbu Nizom bo‘yicha ish yuritayotganda korrupsiyaviy harakatlarni sodir qilmaslikka, jumladan:

korrupsion harakatlarni to‘liq taqiqlashi va har qanday moddiy shaklda yordam (bevosita yoki bilvosita) berishi va boshqa afzalliklarni ta‘minlashni to‘liq rad etadi;

amaldagi qonunchilik, shuningdek uning asosida ishlab chiqilgan Bankning korrupsiyaga qarshi kurashishga qaratilgan ichki hujjatlari talablariga amal qiladi;

jinoyat yoki huquqbuzarlik alomatlari borligi to‘g‘risida aniq faktlar yoki dalillar aniqlangan taqdirda, bu haqida o‘rnatilgan tartibda huquqni muhofaza qilish organlariga xabar beradi.

92. Bank xodimlari manfaatlar to‘qnashuvi bilan bog‘liq munosabatlarda O‘zbekiston Respublikasining “Manfaatlar to‘qnashuvi to‘g‘risida”gi Qonuni talablariga qat‘iy rioya qilishlari shart.

93. Ushbu Nizom tasdiqlanishi munosabati bilan Bank boshqaruvining 2023-yil 13-dekabrdagi 356-sonli qarori bilan tasdiqlangan “O‘zsanoatqurilishbank ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi nizom o‘z kuchini yo‘qotgan deb hisoblanadi.

**Boshqaruv Raisi
o‘rinbosari :**



S.Abdualiye

№ 176

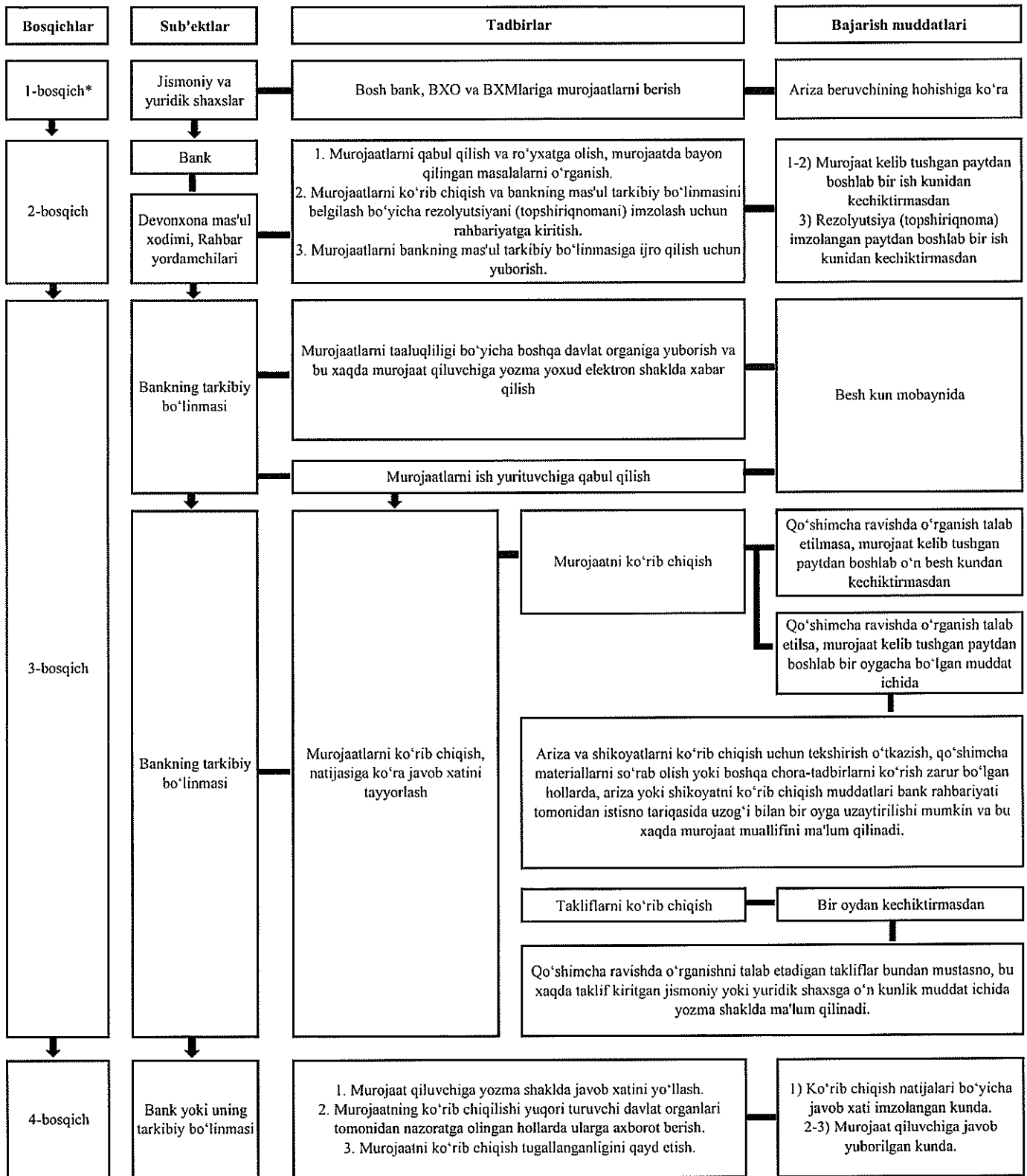
2024 yil «5» «dekabr»

kelishuvchilar: Y.Sultanov, A.Yoqubjonov, D.Mamadaliyev, D.Xujayev

<https://hujjat.sqb.uz/?pin=o558gD55&id=035af5c4-d678-49a9-b1da-8ad0b613fd26>

**Bank Boshqaruvining 2024-yil _____ noyabrda _____-sonli
Qarori bilan tasdiqlangan "O'zsanoatqurilishbank" ATB
tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning
murojaatlari bilan ishlash tartibi to'g'risida"gi
nizomga 1-ilova**

**"O'zsanoatqurilishbank" ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning
murojaatlari bilan ishlash
SXEMASI**



* Murojaatlar bank tizimiga yuqori davlat organlari yoki tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organlari orqali ham tushishi mumkin. Zarur hollarda fuqarolarning murojaatlarini ko'rib chiqish yuqori davlat organi tomonidan nazoratga olinadi.