

“Акциядорлик тижорат
Халқ банки
Бошқарувининг
2015 йил “__17__”августдаги
_82/3__-сонли қарорига
илова

Акциядорлик тижорат Халқ банки тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш тўғрисида НИЗОМИ

I. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2014 й., 49-сон, 578-модда), “Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида”ги (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2012 й., 18-сон, 201-модда), “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги (Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг Ахборотномаси, 1996 й., 5-6-сон, 54-модда) Қонунларига мувофиқ ишлаб чиқилган.

2. Ушбу Низом АТ Халқ банки (кейинги ўринлардаги матнда - “банк”) тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг банкка оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда қилган мурожаатлари (ариза, таклиф, шикоят), шунингдек АТ Халқ банкида ташкил этилган “Ишонч телефони” махсус линияси ҳамда Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали келиб тушадиган мурожаатларини қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш низомини белгилайди.

3. Банкка келиб тушган ариза, таклиф ёки шикоятлар Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги қарори билан тасдиқланган “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида Намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги қарори ҳамда мазкур Низомга мувофиқ кўриб чиқилади.

4. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, хўжалик процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган мурожаатларга;

банкнинг, шунингдек унинг таркибий бўлинмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

5. Ушбу Низомда қуйидаги тушунчалар қўлланилади:

банк - АТ Халқ банки ва унинг филиаллари;

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

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

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

мурожаат – жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган ариза, таклиф ёки шикоятлар;

мурожаат этувчи - жисмоний ва юридик шахслар;

аноним мурожаат - жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо (электрон рақамли имзо) билан тасдиқланмаган мурожаатлар;

мурожаатнинг дубликати – айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг мурожаати нусхаси;

такрорий мурожаат – аввалги мурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек агар такрорий мурожаат келиб тушган пайтда кўриб чиқишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги мурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган мурожаат;

электрон мурожаат – электрон рақамли имзо билан тасдиқланган электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имконини берадиган бош реқвизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклидаги мурожаат;

рахбар - АТ Халқ банки Бошқаруви Раиси, унинг ўринбосарлари, Бошқарув аъзолари, филиал бошқарувчилари ва уларнинг ўринбосарлари, ваколат берилган бошқа шахслар.

6. Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига асосан Ўзбекистон Республикаси ва хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар банкка аризалар, таклифлар ва шикоятлар билан мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланишлари бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

7. Мурожаатлар оғзаки ёки ёзма ёхуд электрон шаклда берилиши мумкин.

Банкнинг “ишонч телефони”га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги 73-сонли қарори билан тасдиқланган “Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида Намунавий низом” ва мазкур Низомда белгиланган қоидаларга асосан қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали (Ҳукумат портали) орқали банкка келиб тушган мурожаатлар электрон мурожаатлар тарзида қайд этилади ва Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 30 декабрдаги 378-сон қарори билан тасдиқланган “Ўзбекистон Республикаси Ягона интерактив давлат хизматлари портали тўғрисидаги Низом”, Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги 73-сонли қарори билан тасдиқланган Намунавий низом ҳамда мазкур Низомда белгиланган қоидаларга асосан кўриб чиқилади.

8. Мурожаатлар, уларнинг тури ва шаклидан қатъи назар бир ҳил аҳамиятга эга.

9. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари яқка тартибда ёки жамоа томонидан берилиши мумкин.

10. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

11. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва қонунчиликда ўрнатилган низомда кўриб чиқиш мақсадида, банкда “Ишонч телефони” махсус линияси (кейинги ўринларда - “Ишонч телефони”) ташкил этилади.

12. Банк Бошқаруви ва унинг таркибий бўлимларининг раҳбарлари мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ва қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, холисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўришлари шарт.

13. Жисмоний ва юридик шахслар мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланаётганда уларни:

- жисмоний шахснинг жинси, ирқи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситиш;

- мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат, тижорат ва банк сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотлар, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда

қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборот банк ходимлари томонидан ошкор этилиши;

- жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъкиб этиш қонун ҳужжатларига асосан ман этилади.

14. Мурожаатлар банкнинг раҳбарлари томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт. “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунининг 20-моддаси ва мазкур Низомнинг 115-бандида назарда тутилган мурожаатлар, бундан мустасно.

15. Банкка оммавий ахборот воситалари таҳририятларидан келиб тушган мурожаатлар Қонунда ҳамда мазкур ҳужжатда назарда тутилган низомда ва муддатларда кўриб чиқилади.

16. Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллуқли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошкор этилмаслиги керак.

17. Банк сирини ташкил қилувчи маълумотлар фақат Ўзбекистон Республикасининг “Банк сирини тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ ошкор қилинади.

II. Мурожаатларга қўйиладиган талаблар

18. Жисмоний шахснинг мурожаатида унинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак. Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс раҳбарининг ёхуд 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.

19. Электрон мурожаат электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имкониятини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклида бўлиши керак. Электрон мурожаат қонунда белгиланган талабларга мувофиқ бўлиши керак.

20. Жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо (электрон рақамли имзо) билан тасдиқланмаган мурожаатлар аноним мурожаатлар деб ҳисобланади. Мурожаат этувчи жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

III. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш тартиби

Банкда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш.

21. Банкда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ амалга оширилади.

22. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ёзма мурожаатлари банкнинг мурожаатларни кўриб чиқишга масъул бўлган таркибий бўлимида алоҳида махсус китобда, шунингдек, электрон ҳужжат айланиш дастурининг алоҳида дафтарида (филиалларда алоҳида махсус китобда) белгиланган тартибда қайд этиб борилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ёзма ва оғзаки мурожаатлари, ариза ва шикоятлари учун улар келиб тушган куннинг ўзида назорат

карточкалари юритилади. Мурожаат бўлимда рўйхатга олингандан сўнг раҳбар (унинг йўқлигида ўринбосари)га таништирилади.

23. Раҳбар мурожаат билан танишгач, мурожаатда кўрсатилган масалани кўриб чиқувчи масъул ходим (лар)ни тайинлайди ва уни кўриб чиқиш муддатини белгилайди. Зарур ҳолларда мурожаатни раҳбарнинг ўзи шахсан кўриб чиқиши мумкин.

24. Банкда ва унинг таркибий бўлинмаларида белгиланган кунлар ва соатларда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш ташкил этилади.

25. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш буйруқ билан тасдиқланган қабул қилиш жадвалига мувофиқ Бошқарув Раиси ва унинг ўринбосарлари томонидан, филиалларда эса бошқарувчи ва унинг ўринбосарлари томонидан тасдиқланган жадвалга асосан қабул қилинади.

26. Қабул қилиш жадваллари ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, шунингдек қабул қилиш низоми банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади, шунингдек Банк Бошқаруви ва филиалларнинг маъмурий биносида ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилади.

27. Жисмоний шахслар оғзаки мурожаат этаётганда, ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни, юридик шахсларнинг вакиллари эса ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатни, шунингдек ўз шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатни кўрсатиши керак. Шахсини тасдиқловчи ҳужжат кўрсатилмаган ҳолларда қабул қилиш рад этилиши мумкин.

28. Банкнинг мурожаатларни кўриб чиқишга масъул бўлган таркибий бўлими қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

29. Банкда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш банкнинг мурожаатларни кўриб чиқишга масъул бўлган таркибий бўлими ёки тегишли таркибий бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

30. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича банкнинг бошқа ходимлари ҳам қабул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

31. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш банкнинг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

32. Шахсий қабул давомида мурожаат этувчининг ёзма розилиги билан махсус техника воситалари (аудио ва видео ёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

33. Оғзаки мурожаатлар раҳбар қабулхонасида алоҳида махсус китобда, шунингдек, электрон ҳужжат айланиш дастурининг алоҳида дафтарида (филиалларда алоҳида махсус китобда) белгиланган тартибда қайд этилади. Китобнинг тўғри юритилиши ва барча мурожаатларни қайд этиб бориш юзасидан жавобгарлик Котибиятнинг жисмоний ва юридик шахслар мурожаатларини кўриб чиқиш бўлимига юклатилади.

34. Оғзаки мурожаатларни рўйхатга олиш китобида ким, қачон ва қайси масала бўйича мурожаат қилганлиги ва учрашувда қатнашган банк ходимлари, зарур ҳолларда эса мурожаатни кўриб чиқиш натижаси кўрсатиб ўтилади. Оғзаки мурожаат этувчилар сони кўп бўлганда, улар мурожаат қилиш вақтига мос ҳолда навбат билан қабул қилиниши лозим.

35. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш, агар уларнинг шундай хусусиятга эга бўлган илгариги мурожаати бўйича қарор қабул қилинган бўлса ва бу ҳақда уларга Қонунларда белгиланган низомда хабар қилинган, шунингдек қилинган мурожаат асосиз, қонун талабларига хилоф бўлса бўлса, рад этилиши мумкин.

36. Банкда айрим ҳолларда оғзаки мурожаатлар таркибий бўлим раҳбарлари томонидан ҳам кўриб чиқиши мумкин.

37. Банкнинг раҳбари ёки бошқа ваколатли шахслари томонидан сайёр шахсий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

38. Сайёр шахсий қабуллар вақтида Банкнинг мурожаатларни кўриб чиқишга масъул бўлган таркибий бўлимининг раҳбари ва банкнинг бошқа масъул ходимлари иштирок этиши мумкин.

39. Сайёр шахсий қабуллар банк раҳбари томонидан тасдиқланадиган жадвалга мувофиқ ўтказилади.

Зарур ҳолларда жадвалда назарда тутилмаган сайёр шахсий қабуллар ўтказилиши мумкин.

40. Сайёр шахсий қабулларни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш низоми тўғрисидаги ахборот ушбу Низомнинг 26-бандида белгиланган тартибда манфаатдор шахслар эътиборига етказилади, шунингдек маҳаллий оммавий ахборот воситаларида эълон қилинади.

41. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 33-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган низомда кўриб чиқилади.

"Ишонч телефони" орқали мурожаатларни қабул қилиш ва расмийлаштириш.

42. Банкнинг "ишонч телефони"га келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 31 мартдаги қарори билан тасдиқланган "Давлат органлари ва давлат муассасаларида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисида Намунавий низом" ва мазкур Низомда белгиланган қоидаларга асосан қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

43. "Ишонч телефони"га қилинадиган мурожаатлар Қорақалпоғистон Республикаси ва вилоятлар учун (0-800) 200-00-55 Тошкент шаҳри учун эса 200-00-55-рақамларига шаҳарлараро телефон тармоғи орқали, иш кунларида, соат 9-00 дан 18-00 га қадар қабул қилиниши мумкин.

44. "Ишонч телефони"нинг рақамлари оммавий ахборот воситалари, Халқ банкнинг интернет сайти ва унинг филиалларида ташкил этилган махсус "тадбиркорлик бурчаклари" ҳамда "тадбиркорлар хоналари"даги ишонч телефонлари рўйхатига киритиш ва бошқа йўллар орқали жисмоний ҳамда юридик шахслар эътиборига етказилади.

45. "Ишонч телефони" орқали тушаётган мурожаатларни қабул қилиш мурожаатлар билан ишлайдиган таркибий бўлимининг оғзаки мурожаатларни қабул қилиш учун масъул бўлган малакали ходимларга бириктирилади.

Ташкил этилган махсус телефонлардан мурожаатларни қабул қилиш учун масъул бўлган ходимлардан ташқари бошқа ходимларнинг фойдаланишига йўл қўйилмайди.

46. "Ишонч телефони" орқали тушаётган мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувларни ёзиш функцияси билан жиҳозланган телефон аппаратларидан фойдаланилади.

47. "Ишонч телефони" орқали тушган оғзаки мурожаатлар тикилиб, рақамланган ҳамда муҳрланган алоҳида махсус китобда, шунингдек, электрон ҳужжат айланиш дастурининг алоҳида дафтарида белгиланган тартибда қайд этилади.

48. "Ишонч телефони" орқали тушган барча мурожаатлар электрон манбага ёзилади ва уч йил мобайнида сақланади.

49. "Ишонч телефони" орқали телефон қўнғироқларини қабул қилувчи масъул ходимлар:

- фамилиясини, исмини, отасининг исмини ва эгаллаб турган лавозимини айтишлари;

- мурожаатларни тўплаш ва умумлаштириш учун телефондаги сўзлашувни ёзиб олиншини маълум қилишлари;

- қасддан ёлғон маълумот тақдим этилиши қонун ҳужжатларида белгиланган низомда жавобгарликка сабаб бўлишини маълум қилишлари;

- қўнғироқ қилган шахсга ушбу Низомнинг 49-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотларни маълум қилишни таклиф этишлари, акс ҳолда мурожаат кўриб чиқилмаслигини тушунтиришлари лозим.

50. "Ишонч телефони" орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи ўзининг фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи (юримдик шахс номидан мурожаат қилганда, юримдик шахсининг номи ва манзили) тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек агар у тадбиркорлик субъекти бўлса, тадбиркорлик субъектининг номи, хизмат кўрсатувчи филиали, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилини (мурожаатчининг истаги бўлган ҳолларда қайта боғланиш учун телефон рақамини) маълум қилиши ҳамда мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

51. "Ишонч телефони" орқали тушган мурожаатлар мурожаатлар билан ишлайдиган таркибий бўлимнинг масъул ходимлари томонидан умумлаштирилади.

52. Қабул қилинган мурожаат бир иш кунидан кечиктирилмай бўлимнинг масъул ходимлари томонидан белгиланган тартибда расмийлаштирилади ҳамда кўриб чиқиш учун тегишли департамент, бошқарма ва мустақил бўлимлар бошлиқларига электрон кўринишда юборилади.

53. Ушбу Низомнинг 49-бандида кўрсатилган ахборот ва маълумотлар тақдим этилмаган ёки уларнинг тақдим этилмалиги сабаби асоссиз бўлган тақдирда мурожаатлар рўйхатдан ўтказилмайди ва кўриб чиқилмайди, шунингдек белгиланган тартибдаги назорат варақаси тўлдирилмайди.

Мурожаатни кўриб чиқиш давомида айнан кўриб чиқилаётган масала юзасидан такрорий равишда мурожаат тушганда, мазкур мурожаат рўйхатдан ўтказилмайди.

Ягона интерактив давлат хизматлари портали мурожаатларни қабул қилиш.

54. Ягона интерактив давлат хизматлари порталикелган мурожаат банк Бошқарув Раисининг буйруғига асосан тайинланадиган масъул ходим томонидан қабул қилинади ва махсус журналда расмийлаштирилади.

55. Мурожаатни олган масъул ходим мажбурий низомда фойдаланувчига мурожаат электрон шаклда қабул қилинганлиги тўғрисида билдиришнома жўнатади.

56. Қуйидагилар фойдаланувчининг шахсий кабинет орқали тушган мурожаатини кўриб чиқишни рад этиш учун асос ҳисобланади:

одобсизлик мазмунидаги мурожаатлар (уятсиз ёхуд ҳақоратли иборалар, таҳдидлар, мантӣқ ва маъноси бўлмаган таклифлар ва шунга ўхшаш мурожаатлар);

мурожаат матнида тушунарсиз қисқартиришлар ёки реклама материаллари мавжуд бўлган, таркибида аниқ аризалар, шикоятлар ёки таклифлар бўлмаган мурожаатлар;

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юримдик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда.

57. Банк томонидан мурожаатни кўриб чиқиш рад этилганда мурожаатни олган масъул ходим бир иш куни мобайнида мурожаатни кўриб чиқишни рад этишнинг асосланган сабаблари кўрсатилган ҳолда фойдаланувчига электрон шаклда рад этиш тўғрисида хабарнома юборади.

IV. Жисмоний ва юримдик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби

Банкда жисмоний ва юримдик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш.

58. Жисмоний ва юримдик шахсларнинг барча ёзма мурожаатлари келиб тушгандан кейин раҳбар ижрога юборган ходим томонидан ижро қилинади. Мурожаатнинг ўз вақтида ижро қилиниши мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлим томонидан назорат қилиб борилади. Агарда топшириқ банкнинг бир неча таркибий тузилмаларига ижро учун юборилган бўлса, топшириқда номи биринчи кўрсатилган таркибий тузилма раҳбари (ходими) маълумотларни умумлаштириш ва топшириқ ижросини яқунлаш бўйича масъул ҳисобланади. (раҳбар топшириғида бошқа тартиб кўзда тутилиши, бундан мустасно).

59. Банкка келиб тушган мурожаатлар банк томонидан ёки унинг мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича мажбуриятлар зиммасига юклатилган раҳбар ходими томонидан кўриб чиқилади.

60. Электрон мурожаатлар тушган кунда қоғозга босиб чиқарилиши, иш вақти тамом бўлгандан кейин тушган тақдирда эса — навбатдаги иш кунда қоғозга босиб чиқарилиши керак.

61. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журналига тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомнинг иловасига мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси қуйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлимда рўйхатга олинади.

62. Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси, исми ва отасининг исми, унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг манзили, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган банк таркибий бўлинмаси номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда банк (банк филиали)нинг расмий номи, мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

63. Мурожаат почта орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унинг иловалари борлиги текширилади.

Конвертда мурожаатнинг мавжуд эмаслиги ёки унинг яроқсизланганлиги, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловаларнинг йўқлиги аниқланганда икки нусхада далолатнома тузилади, улардан бири мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада қолади, иккинчиси мурожаат қилувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича жўнатилади.

Келиб тушган мурожаатлар конвертлари мурожаат этувчининг манзилини, мурожаатнинг жўнатиш ва олинган вақтини аниқлаш учун сақлаб қолиниши мумкин.

64. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинманинг раҳбари ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек банк таркибий бўлинмаларининг раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомнинг иловасига мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаси тўлдирилади. Ҳисобга олиш карточкаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

65. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари банкка оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

66. Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай банк раҳбарига, унинг ўринбосарига ёки таркибий бўлинма (филиал) раҳбарига киритилади, у масъул таркибий бўлинмани (ходимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқномани) қўяди.

67. Резолюция (топшириқнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинмага (ходимга) имзо қўйдирган ҳолда беради.

68. Банкка келиб тушган мурожаатлар банкнинг иш юритувига қабул қилиниши, бўйсунтириш низомида банкнинг қуйи бўлинмасига (филиалга) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органи ёки бошқа ташкилотга юборилиши мумкин.

69. Қўйилган масалаларни ҳал этиш банкнинг ваколати доирасига кирмайдиган банкка келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай банкнинг раҳбари ёки таркибий бўлинма (филиал)нинг раҳбари томонидан имзоланган хат билан тегишли орган ёхуд ташкилотларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

Мурожаатни кўриб чиқиши учун асоссиз равишда бошқа давлат органлари ёхуд бошқа ташкилотларга ўтказиш, қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) устидан шикоят қилинаётган органлар, ташкилотларга ёки мансабдор шахсларга юбориш тақиқланади.

Агар мурожаатларда уларни тегишли орган ва ташкилотларга юбориш учун зарур бўлган маълумотлар мавжуд бўлмаса, у ҳолда улар беш кун муддатдан кечиктирмай асосланганлиги тушунтириш билан мурожаат қилувчиларга қайтарилади.

70. Банкнинг куйи бўлинмалари томонидан кўриб чиқилиши керак бўлган мурожаатлар унга келиб тушган кунидан бошлаб беш кун муддатдан кечиктирмай хат билан ёки банкнинг раҳбари ёки унинг ўринбосарлари томонидан имзоланган топшириқ билан бирга юборилиши, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар берилиши керак.

71. Агар мурожаатда бир нечта таркибий бўлинмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий бўлинма бошқа таркибий бўлинмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

72. Мурожаатни тўлиқ, холис ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун қўшимча маълумотлар, маълумотномалар ва материалларга зарурият юзага келган тақдирда мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма мурожаат қилган жисмоний ёки юридик шахсдан, шунингдек банкнинг ваколатлари доирасида — белгиланган тартибда бошқа давлат органлари ва ташкилотларидан қўшимча ахборотни сўраб олиши мумкин.

73. Мурожаатда кўрсатилган масала юзасидан иш олиб бориш (вазифа юклатилган) масъул шахс ушбу масала бўйича тўлиқ ва ҳар томонлама текширувлар ўтказишга масъулдир ва у куйидаги ҳаракатларни амалга ошириш ҳуқуқига эга:

- мурожаатчини кўриб чиқилаётган масалага аниқлик киритиш ва ушбу масала юзасидан қўшимча материаллар йиғиш учун таклиф қилиш;

- кўриб чиқилаётган масала бўйича банкнинг тегишли филиали, таркибий тузилмаларидан маълумот ва тушунтиришлар талаб қилиб олиш;

- мурожаатларда кўрсатилган масалани тўлиқ ва батафсил ўрганиш учун мурожаатни жойига чиқиб ўрганиш (раҳбар топшириғи ва буйрук/фармойиш асосида);

- мурожаат бўйича қўшимча маълумотлар йиғиш учун бошқа давлат орган (корхона, ташкилот, муассаса) ларига мурожаатлар қилиш.

74. Банк ходимларининг ноқонуний ҳатти-ҳаракатлари, шунингдек банк мулкнинг талон-тарож қилиниши, камомад, моддий бойликлар ва пул маблағларини ноқонуний ҳисобдан чиқариш, суистеъмолликлар ва бошқа шу каби қонунбузилишлар юзасидан келиб тушган шикоятлар Юридик хизмат ходимлари иштирокида кўриб чиқилади.

75. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқувчи банк таркибий бўлинмаси мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш банк (филиал) раҳбарининг топшириғи ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

76. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар банкнинг ваколатли мансабдор шахси томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда банкнинг ваколатли мансабдор шахси мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида жавоб юборади.

77. Агар мурожаатда ўртага қўйилган масалалар бошқа хўжалик юритувчи субъектлар фаолиятига дахлдор бўлса, уларнинг вакиллари мурожаатни кўриб чиқишда иштирок этиш учун банк томонидан ўз ваколатлари доирасида жалб этилади.

78. Зарур ҳолларда мурожаатларни кўриб чиқиш учун банк томонидан тегишли мутахассислар жалб этилиши мумкин.

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

Мурожаатни қониктирмасдан қолдириш тўғрисидаги қарорни банк Бошқарувида – Бошқарув Раиси, унинг ўринбосарлари, филиалларда – филиал раҳбари қабул қилади.

Мурожаатга жавоб хатида мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

80. Мурожаатга жавоб хати Бошқарув Раиси, унинг ўринбосарлари, филиалларда эса филиал бошқарувчиси томонидан имзоланади.

Мурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, мурожаат этилган тилда баён қилинади.

81. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб муурожаат қилган тақдирда, уларнинг муурожаатлари Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда муурожаатга жавоб муурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

82. Муурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва муурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Муурожаат қилувчига жавоб юборилган кун муурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда муурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма муурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga ва ҳисобга олиш карточкасига белги кўяди.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган муурожаатлар ижродан ёки назоратдан олинмайди.

83. Агар муурожаатни кўриб чиқиш жараёнида муурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу муурожаат аввал тушган муурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар муурожаатнинг дубликати муурожаат кўриб чиқилган ва жавоб юборилгандан кейин келиб тушса, у ҳолда банк муурожаат қилувчини бу ҳақда ёзма равишда хабардор қилади.

84. Назоратга олинган муурожаат ушбу муурожаатни назоратга олган раҳбар ёки мансабдор шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

85. Юқори давлат органи ёки ташкилотининг назоратида турган муурожаатлар бўйича муурожаатни кўриб чиққан банк таркибий бўлинмаси муурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда муурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органи ёки ташкилотига ёзма шаклда хабар беради.

86. Жисмоний ва юридик шахслар ўз муурожаатларини улар кўриб чиқилгунга қадар ва кўриб чиқилаётган вақтда муурожаат юзасидан қарор қабул қилингунга қадар ёзма ёхуд электрон шаклда ариза бериш йўли билан қайтариб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда муурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида муурожаат хат билан муурожаат қилувчига қайтарилади.

Муурожаатни қайтариб олиш тўғрисидаги ариза банк томонидан қонун бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш бўйича чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

87. Кўриб чиқилган муурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш муурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмада белгиланган тартибда амалга оширилади.

"Ишонч телефони" орқали келган муурожаатларни кўриб чиқиш.

88. "Ишонч телефони" орқали тушган муурожаатлар тегишлилиги бўйича департамент, бошқарма ва мустақил бўлимларига кўриб чиқиш учун юборилади ҳамда муурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлими томонидан назоратга олинади.

"Ишонч телефони" орқали тушган муурожаатлар мазмунига кўра, муайян раҳбар шахсларнинг қарори, ҳаракати ёхуд ҳаракатсизлиги устидан шикоят қилинаётган бўлса, ушбу шикоят айнан мазкур раҳбарларнинг ўзлари томонидан кўриб чиқилишига йўл кўйилмайди.

89. "Ишонч телефони" орқали тушган муурожаатлар ижро муддати кўрсатилган ҳолда тааллуқлилигига кўра банкнинг ҳудудий филиалларига кўриб чиқиш ва хулоса киритиш (жавоб хати юбориш) учун йўлланиши мумкин.

90. Муурожаатларнинг тезкор равишда кўриб чиқилишини таъминлаш мақсадида "Ишонч телефони" орқали тушаётган муурожаатларни қабул қилиш бўйича масъул ходимлар бевосита филиалларнинг бошқарувчиларига, ўринбосарларига ва барча бўлим бошлиқларига қўнғирок қилиб, улардан муурожаатлар юзасидан изоҳ (тушунтириш) сўрашлари, шунингдек зарурий маълумотлар ва материалларни талаб қилишлари мумкин.

91. Зарур ҳолларда муурожаатда кўрсатилган ҳолатга аниқлик киритиш мақсадида муурожаат қилувчини жалб этган ҳолда банк Бошқарувининг тегишли таркибий бўлинмалари ҳамда банк филиаллари мутахассислари иштирокида жойига чиқиб ўрганилиши мумкин.

92. Мурожаатни кўриб чиқиш натижалари ва қабул қилинган қарорнинг мазмун-моҳияти тўғрисида банк Бошқаруви Раиси, тегишли йўналишлар бўйича раис ўринбосарлари томонидан мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

Мурожаат қилувчининг мурожаати юзасидан хабардор қилинганлиги тўғрисида "ишонч телефони" орқали тушадиган мурожаатларни рўйхатга олиш дафтарида тегишли ёзув қайд этилади.

Мурожаат қилувчига берилган жавобнинг нусхаси ижрочи таркибий бўлинмалардан электрон шаклда қабул қилиб олинади ва мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлимида сақланади.

93. Банк Котибияти мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлими томонидан "ишонч телефони" орқали жисмоний ва юридик шахсларнинг филиалларга қилган мурожаатларини кўриб чиқилишида қонун ҳужжатлари талаблари бузилиши аниқланган ҳолларда, банк Бошқарувининг ижрочи таркибий бўлинмалари томонидан тегишли филиалларга аниқланган қонун бузилишларини, уларнинг сабабларини ва қонун бузилишига олиб келаётган шарт-шароитларни бартараф этиш тўғрисида ижро муддатларини кўрсатган ҳолда бажарилиши мажбурий бўлган (Раис ёки унинг ўринбосарлари имзоси билан) кўрсатмалар юборилади.

94. "Ишонч телефони"га келиб тушган мурожаатларни назоратдан чиқариш, мазкур мурожаат юзасидан мурожаатчи хабардор қилинганидан сўнг, мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлими томонидан амалга оширилади.

95. "Ишонч телефони" орқали тушаётган мурожаатларнинг қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши ҳолатини ўрганиш мақсадида мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлими мутахассислари банкнинг филиалларида белгиланган тартибда текширишлар ўтказишга ҳақлидир.

96. Банк Котибиятининг мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлими "Ишонч телефони" орқали тушаётган мурожаатларнинг белгиланган тартиб ва муддатларда кўриб чиқилиши устидан назорат олиб боради ва ўрнатилган тартибда тегишли чоралар кўради.

Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқиш.

97. Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали берилган мурожаат мажбурий қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши керак, қонун ҳужжатларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

98. Мурожаат банкнинг электрон почтасига келиб тушган сана мурожаат қабул қилинган сана ҳисобланади (Дам олиш кунлари бундан мустасно).

99. Банк томонидан, битта ва айнан ўша фойдаланувчининг аввал бир неча бор ушбу масала бўйича жавоб берилган мурожаати, агар унда янги вазорат ёки ҳолатлар келтирилмаган бўлса, кўриб чиқилмайди.

100. Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали қабул қилинган мурожаат Бошқарув Раиси ёки унинг ўринбосарига киритилгандан сўнг, Бошқарув Раиси ёки унинг ўринбосари томонидан мурожаатлар мазмуни ва моҳиятига қараб тегишли департамент, бошқарма ёки мустақил бўлим раҳбарларига белгиланган тартибда кўриб чиқиш ва зарур чораларни кўриш ҳамда ижро этиш учун тегишли устхати билан йўналтирилади.

101. Масъул ходим мазкур мурожаатни тегишли Бошқарув Раиси ёки унинг ўринбосари устхатига асосан тегишли департамент, бошқарма ёки мустақил бўлимларга электрон файл кўринишида Электрон ҳужжат айланиши дастури орқали юборилишини таъминлайди.

102. Фойдаланувчиларнинг мурожаатини кўриб чиққан ижрочи бошқарма томонидан мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида ва қабул қилинган қарорнинг моҳияти ҳақида ёзма равишда хат лойиҳасини тайёрлайди ва имзолатиш учун Бошқарув Раиси ёки унинг тегишли ўринбосарларига тақдим этади.

103. Ижрочи бошқарма имзоланган ҳамда белгиланган тартибда расмийлаштирилган жавоб хатини фойдаланувчига юбориш учун Банк Котибиятининг ижрочи ходимига Электрон ҳужжат айланиши дастури орқали юборади.

104. Котибиятнинг ижрочи ходими жавоб хатларини фойдаланувчига юборади. Жавобнинг шакли Фойдаланувчи танлаган жавоб олиш турига боғлиқ бўлиб, электрон почта манзилига файл кўринишида ёки ёзма равишда юборилиши мумкин.

V. Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари

105. Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган банкка келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда (“Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаат бундан мустасно) кўриб чиқилиб ҳал этилади.

106. Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материаллар сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари Бошқарув Раиси ёки унинг ўринбосарлари, филиалларда бошқарувчи томонидан истисно тариқасида кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

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

108. “Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаатлар банкка келиб тушган кундан бошлаб (қоида тариқасида зудлик билан, қисқа муддатларда кўриб чиқилади) бир ойгача муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганиш ва текширишларни талаб қилмайдиган мурожаатлар эса беш иш кунидан кечиктирилмасдан кўриб чиқилиши лозим.

109. Жисмоний ва юридик шахсларнинг Ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали банкка келиб тушган мурожаатларида фақатгина банк хизматларига оид саволлар берилган бўлса (қўшимча ўрганишни талаб этмайдиган), ушбу мурожаатларга йўлланадиган жавоб хати электрон ҳужжат айланиши дастури орқали Бош офиснинг тегишли департамент, бошқарма ва мустақил бўлимлари раҳбарлари имзоси билан (у ишда бўлмаган ҳолларда ўринбосарларининг имзоси билан) бир иш куни давомида Банк Котибиятининг мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлимига тақдим этилади. Ушбу бўлинма томонидан мазкур жавоб хати ўша куннинг ўзида хизматдан фойдаланган мурожаатчиларга юборилади.

110. Айрим ҳолларда банкнинг раҳбари ёки унинг ўринбосарлари мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

111. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар банкка келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

VI. Банкка тааллуқли бўлмаган ёки унинг ваколатига кирмайдиган мурожаатларни кўриб чиқиш ва мурожаатларни кўрмай қолдириш

112. Агар, мурожаатда кўрсатилган масалани ҳал этиш банк ваколатига кирмаса ёки тааллуқли бўлмаса, уларни кўриб чиқиш “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни талаблари асосида амалга оширилади.

113. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;

қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

114. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки мурожаатни кўриб чиқувчи таркибий бўлинма томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса мурожаатлар билан ишловчи бўлинма ёки филиал раҳбари томонидан тасдиқланади.

Банкнинг “Ишонч телефони”га тушган мурожаатлар Қонунда ва ушбу Низомда назарда тутилган ҳолларда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

Аноним деб эътироф этилган мурожаатлар хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб назоратдан ёки ижродан олинади.

115. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, банкнинг мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмаси ёки филиал масъул ходимлари уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, бу ҳақда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинма ёки филиал раҳбари томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

VII. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари ва банкнинг мажбуриятлари

116. Мурожаат банк томонидан кўриб чиқиладиганда мурожаатчи ўз мурожаатининг кўриб чиқилиши жараёни ҳақида ахборот олиш, важларини шахсан баён этиш ва изоҳлар бериш, мурожаатни текшириш материаллари ҳамда кўриб чиқиш натижалари билан танишиш, кўшимча материаллар тақдим этиш ёки уларни бошқа органлардан сўраб олиш тўғрисида илтимос қилиш, адвокат ёки ўз вакили хизматларидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

117. Мурожаатни кўриб чиқаётган банкнинг раҳбар ёки бошқа ваколатли шахслари:

-жисмоний ва юридик шахсга уларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан, агар уларда давлат сири, банк сири ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотлар мавжуд бўлмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларига, эркинликларига ҳамда қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, танишиб чиқиш имкониятини таъминлаши;

-мурожаатни кўриб чиқиш натижалари юзасидан қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши, шунингдек 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 бўйича чора-тадбирлар кўриши;

-мурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида мурожаат кўриб чиқилганидан сўнг зудлик билан ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиши шарт.

118. Мурожаат юзасидан қарор қабул қилган банк раҳбари ёки бошқа ваколатли ходими, агар мурожаатчи қарорга рози бўлмаса, унга қабул қилинган қарор устидан шикоят бериш тартибини тушунтириши шарт.

119. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишда қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида банк томонидан тўланган маблағлар айбдор раҳбар ёхуд масъул шахслардан регресс низомида ундириб олинади.

120. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқувчи банк Бошқарувининг барча таркибий тузилмалари, ушбу мурожаатни кўриб чиққач мурожаат ва унга юборилган жавоб хатлари нусхалари ва иловаларини тақдим қилган ҳолда мурожаатни белгилаб берилган муддатда назоратдан чиқариши шарт.

VIII. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари ҳисоби ва ҳисоботини юритиш тартиби

121. Банк Бошқаруви ва унинг филиалларида келиб тушган мурожаатлар алоҳида йиғмажилдларда тикилган ҳолда сақланади ва тизимлаштириб борилади.

122. Банкнинг барча филиаллари жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари бўйича олиб борилган ишлари тўғрисида ҳар чораклик, олти ойлик, тўққиз ойлик ва йиллик ҳисоботларни Банк Котибиятига тақдим этади. Мурожаатларни кўриб чиқувчи бўлими томонидан зарур ҳолларда йилнинг исталган даври учун филиаллардан маълумот олиниши мумкин.

123. Котибиятнинг мурожаатларни кўриб чиқувчи таркибий бўлими жисмоний ва юридик шахслар мурожаатлари бўйича олиб борилган ишлари тўғрисида ҳар чораклик, олти ойлик, тўққиз ойлик ва йиллик ҳисоботни белгиланган тартиб ва шаклда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасига ва Марказий банкига тақдим этади.

124. Котибият таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар кўриб чиқилишини доимий назорат қилади ва унинг мониторингини олиб боради, уларнинг ўз вақтида ва зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлаш чора-тадбирларини кўради.

Котибият мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида банк раҳбарларини дарҳол хабардор қилади.

Котибият мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда банк раҳбариятига мурожаатлар кўриб чиқилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган банк ходимларига нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда тақдим этади.

125. Банк жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

126. Котибият банк Бошқарувига ҳар чоракда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида уларни туркумлаган ҳолда таҳлилий маълумот киритади ва уларни кўриб чиқиш натижалари ҳақида ҳисобот беради шунингдек, таҳлил натижалари бўйича банк Бошқарувига мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

IX. Мурожаатларни кўриб чиқиш юзасидан келиб чиқадиган жавобгарлик

127. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этган, мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузган, мурожаатларга ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаган, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилган, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаган ёки жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этган, худди шунингдек, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузган, жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар банкка, унинг филиалларига мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун, худди шунингдек бошқача шаклда танқид қилганлиги учун таъқиб этган ходимлар қонун ҳужжатларига мувофиқ жавобгарликка тортиладилар.

128. Мурожаатларни кўриб чиқиш вазифаси юклатилган банк масъул ходими ушбу мурожаатларни ўз вақтида ёки лозим даражада кўриб чиқмаган тақдирда, ушбу ходим томонидан меҳнат шартномаси шартлари ва банк ички меҳнат тартиб қоидалари бузилган, деб ҳисобланади ва бу унинг интизомий жазога тортилишига сабаб бўлиши мумкин.

129. Била туриб сохта маълумотлар баён этилган мурожаатларни текшириш муносабати билан банк томонидан сарф қилинган ҳаражатлар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда мурожаатчи жисмоний ва юридик шахсдан ундириб олиниши мумкин. Бу ҳолда банкда маънавий зарарни ҳам ундириш ҳуқуқи сақланиб қолинади.

130. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик банк ва унинг таркибий бўлими раҳбарларига, уларнинг ўринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмалар ва филиал бошқарувчиларига юкланади.

131. Ушбу Низом қабул қилиниши муносабати билан банк Бошқарувининг 2015 йил 9 апрелдаги 34/4-сонли қарори билан тасдиқланган “Ўзбекистон Республикаси Давлат-тижорат Халқ банки тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқиш тўғрисидаги Низом” ўз кучини йўқотган, деб ҳисобланади.

Ташаббускор бўлинма:

Банк Котибияти:

З.Исмаилова

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ХАЛҚ БАНКИ
ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ
БЎЛИМИ

Мурожаатни рўйхатга олиш рақами:		Масаланинг моҳияти:	
Хат юборган ташкилот:		Дубликат/Такроран:	
Келган хатнинг санаси ва рақами:		Мурожаат тури:	
Мурожаатчи (Ф.И.Ш)			
Шахси:		Банк номи:	
Манзили:			
Телефон рақами:		Олдинги мурожаат қилган санаси:	№
Хужжатнинг тури:		Назорат тури:	Неча варақдан иборат:
Илова хатининг санаси:	-	Мурожаатчилар сони:	
- Мурожаатнинг қисқача мазмуни: -хат ёки аризанинг			
Бажарувчи таркибий бўлинма номи:			
- Раҳбарнинг резолюцияси:			
- Ижро муддати:	(сана)	Ижрочи:	

МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ҲОЛАТИ

Ижрочилар Ф.И.Ш		Ижрочига юборилган сана	
Юборилган сана	Қаерга юборилди	Жавоб хатининг рақами ва санаси	
Муддати узайтирилган:		Ким томондан:	(имзо)
Кўриб чиқиш натижалари қисқача мазмуни:			
Назоратдан чиқарилди: (сана)		Бажарувчининг имзоси:	
(Ким томонидан):		Бажарган сана:	
Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги тўғрисида белги:			

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ХАЛҚ БАНКИ
ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ
БЎЛИМИ**

Мурожаатни рўйхатга олиш рақами:		Масаланинг моҳияти:	
Мурожаат тури:			
Мурожаатчи шахси: (юримдик/жисмоний)			
Мурожаатчи: (фамилияси, исми, отасининг исми)			
Манзили:			
Телефон рақами:			
Олдинги мурожаат қилган санаси:		№	
Хужжатнинг тури: (аризали/аризасиз)		Неча варақдан иборат:	
Илова хатининг санаси:		-	Мурожаатчилар сони:
Назорат тури:			
- Мурожаатнинг мазмуни:			
- Раҳбар:			
- Таркибий бўлинма раҳбари:			
- Раҳбарнинг резолюцияси:			
- Ижро муддати: (сана)			

МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ҲОЛАТИ

Ижрочилар Ф.И.Ш	Сана	Вақти	Имзо
Кўриб чиқиш натижасининг қисқача мазмуни: _____			

Раҳбар: _____		_____	
(ФИШ)		(ИМЗО)	
Таркибий бўлинма раҳбари: _____		_____	
(ФИШ)		(ИМЗО)	
- назоратдан чиқарилди: (сана)			