

**«InFinBank» АЖ
Бошқарув Раиси**

Б.Н. Бурханов



Ф.И.Ш.

Имзо

сана

(«InFinBank» АЖ Бошқарувининг
« 15 » 12 2023 йилдиги
771 - сонли баённомаси)

Рўйх. № 771-2015 » 12 2023 йил

**«INVEST FINANCE BANK»
АКЦИЯДОРЛИК ЖАМИЯТИДА
ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ**

ТП № 206

Ҳужжат «InFinBank» АЖнинг мулки ҳисобланади. Ушбу ҳужжатнинг мазмуни бутунлай ёки қисман такрорланмайди ёки Сифат бўйича раҳбариятнинг вакили билан олдиндан келишмасдан, банк ходимлари бўлмаган учинчи шахсларга берилмайди. Ҳар қандай ўзгаришлар асл нусхага ва фақат ушбу ҳужжатнинг назорат қилинган нусхаларига киритилади.

Мундарижа

Ўзгаришларни рўйхатга олиш варақаси	3
1. Мақсад.....	4
2. Қўлланиш соҳаси	4
3. Ҳаволалар.....	4
4. Атамалар ва тарифлар	4
5. Жавобгарлик.....	5
6. Жараён.....	5
7. Сақлаш	16
8. Хулоса	16
9. Иловалар	17
10. Тарқатиш.....	20
11. Таништиришларни қайд этиш варақаси.	21

Ўзгаришларни рўйхатга олиш варақаси

Тахрир рақами	Ўзгариш мазмуни	Тасдиқланган	Амал қилишга тушган	Хужжатни бошқариш учун масъул шахс имзоси

1. Мақсади

1.1. Ушбу Тартиб «InFinBank» АЖ (кейинги матнда – Банк) ва унинг мансабдор шахсларига жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари (кейинчалик матнда - мурожаатлар деб юритилади) юзасидан келиб чиқадиган муносабатларни тартибга солади.

2. Қўлланиш соҳаси

2.1. Ушбу Тартиб талаблари банк тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг банкка оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда қилган мурожаатлари (ариза, таклиф, шикоят), шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси, Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси “Ишонч телефони” ҳамда бошқа давлат органлари муассасалари ва ташкилотлари орқали келиб тушадиган мурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқишда иштирок этувчи барча Бош офиснинг Департамент/бўлинма/бўлим ва филиалларга тадбиқ этилади.

3. Ҳаволалар

3.1. Мазкур Тартиб Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси, «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги, «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги Қонунлари ҳамда Ўзбекистон Республикаси амалдаги қонунлари ва норматив – ҳуқуқий ҳужжатларига мувофиқ ишлаб чиқилган.

3.2. Мурожаатларини кўриб чиқишнинг асосий принциплари қуйидагилардан иборат:
қонунийлик;
мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;
мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;
жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфатларига риоя этилиши;
мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги;
мурожаатларни кўриб чиқишда давлат органлари, ташкилотлар ва улар мансабдор шахслари фаолиятининг шаффофлиги.

4. Атамалар ва таърифлар

4.1. Ушбу Тартибда қуйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:
банк - «InFinBank» АЖ ва унинг филиаллари;
банк раҳбарияти - "InFinBank" АЖ Бошқаруви Раиси, унинг ўринбосарлари, Бошқарув аъзолари, филиал бошқарувчилари ва уларнинг ўринбосарлари ва ваколат берилган бошқа шахслар.
ариза – ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган мурожаат;
таклиф – Банк хизматларини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган мурожаат;
шикоят – бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

аноним мурожаат – жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлгон маълумотлар кўрсатилган мурожаат, шунингдек уни идентификация қилиш имкониятини бермайдиган электрон мурожаат ёхуд имзо билан тасдиқланмаган ёзма мурожаат;

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

оммавий қабул – Банк раҳбариятининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида мурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;

видеоконференцалоқа – узоқда жойлашган бир нечта абонентларнинг реал вақт режимида аудио- ва видеоахборот алмашиш имконияти билан ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда интерактив ҳамкорлик қилиши.

5. Жавобгарлик

5.1. Ушбу Тартиб талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Банк раҳбарияти, мурожаатлар билан ишлаш бўлимлар ва/ёки масъул ходим ва банкнинг таркибий бўлинмаларининг раҳбарларига юкланади.

5.2. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқишда қонунчиликда белгиланган талабларни бузган раҳбар ва ходимларга нисбатан ҳар бир ҳолат, шу жумладан қуйидаги келтирилган қоидабузарлик бўйича алоҳида интизомий жазо чоралари қўлланади:

мурожаатларни рўйхатга олмаслик, қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга ҳилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик;

қарорлари ёки ҳаракатлари (ҳаракатсизликлари) устидан қилинган шикоятларни кўриб чиқиш учун таркибий бўлинмаларнинг ўзига юбориш;

мурожаатнинг пайдо бўлишига сабаб бўлган асосли ваз ва талабларни ўз вақтида ўрнатилган тартибда ҳал қилмаслик;

жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаатда қайд этилган асосли талабларнинг ҳал этилишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаслик.

6. Жараён

6.1. Мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш

6.1.1. Банкда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Тартибнинг 1 – иловасида келтирилган «InFinBank» АЖга мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

6.1.2. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўлими ва/ёки масъул ходим (кейинги матнда – Бўлим) мурожаатларнинг кўриб чиқирилишини назорат қилиш масалаларида бевосита Котибият Департаментига бўйсунди.

6.1.3. Бўлим:

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

муурожаатларни кўриб чиқириш муддатлари ва тартиби таркибий бўлинмалар томонидан бузилиши тўғрисида Банк раҳбарини дарҳол хабардор қилади;

мониторинг натижалари бўйича ҳар ойда Банк раҳбарига муурожаатлар кўриб чиқирилишининг ҳолати тўғрисидаги ахборотни, зарурият бўлганда, мавжуд камчиликларни бартараф этиш, муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари бузилишига йўл қўйган масъул ходимларга нисбатан жавобгарлик чораларини кўриш юзасидан тегишли таклифлар билан биргаликда такдим этади.

6.1.4. Муурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда бўлиши мумкин. Аризалар, таклифлар ва шикоятлар муурожаатларнинг турлари ҳисобланади.

Муурожаатлар, уларнинг шакли ва туридан қатъи назар, бир хил аҳамиятга эга бўлади.

Банкда ташкил этилган ягона “Ишонч телефони” орқали келиб тушган муурожаатлар оғзаки муурожаат сифатида мазкур Тартибда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқирилади.

Банк расмий веб-сайти орқали ёки расмий электрон почта манзилига келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ва ушбу Тартибда белгиланган тартибда кўриб чиқирилади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ушбу Тартибда белгиланган тартибда кўриб чиқирилади.

Ўзбекистон Республикаси Бош вазирнинг Виртуал қабулхонаси орқали келиб тушган муурожаатлар электрон муурожаатлар тарзида қайд этилади ушбу Тартибда белгиланган тартибда кўриб чиқирилади.

Шунингдек, бошқа манбалардан келиб тушган муурожаатлар ушбу Тартибда ва қонунчиликда назарда тутилган тартибда ва муддатларда кўриб чиқирилади.

Муурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

6.2. Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари

6.2.1. Жисмоний ва юридик шахслар Банкка яқка тартибда ёки жамоа бўлиб муурожаат этиш ҳуқуқига эга.

Муурожаат этиш ҳуқуқи ихтиёрий амалга оширилади. Ҳеч ким бирон-бир муурожаатни ҳимоя қилишга ёхуд унга қарши қаратилган ҳаракатларда иштирок этишга мажбур қилиниши мумкин эмас.

Муурожаат этиш ҳуқуқининг амалга оширилиши бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

Хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Банкка ушбу Тартибга мувофиқ муурожаат этиш ҳуқуқига эга.

6.2.2. Муурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда 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 камситишга йўл қўйилмайди.

6.2.3. Банк томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этилиши, уларнинг тўлиқ, ҳолисона 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 кўриши шарт.

6.2.4. Мурожаатлар Банк томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Тартибнинг 6.5.-бобида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

6.2.5. Мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат сирини ёхуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотларнинг ва, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборотнинг Банк ходимлари томонидан ошкор этилишига йўл қўйилмайди.

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.

6.2.6. 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 Банкка ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

6.3. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

6.3.1. Жисмоний ва юридик шахслар мурожаатни мустақил равишда беришга, шунингдек бу борадаги ваколатни ўз вакилига беришга ёхуд мурожаатни почта алоқаси воситалари орқали ёки электрон шаклда юборишга ҳақли.

Вояга етмаганлар, муомалага лаёқатсиз ва муомала лаёқати чекланган шахсларнинг манфаатларини кўзлаб мурожаатлар уларнинг қонуний вакиллари томонидан қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда берилиши мумкин.

6.3.2. Жисмоний шахснинг мурожаатида жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган бўлиши керак.

Жисмоний ва юридик шахснинг мурожаатида Банкнинг аниқ номи, мурожаат юборилаётган мансабдор шахснинг лавозими ва (ёки) фамилияси (исми, отасининг исми) кўрсатилган, шунингдек мурожаатнинг моҳияти баён этилган бўлиши керак.

Мурожаатларда мурожаат этувчиларнинг электрон почта манзили, алоқа телефонлари ва факслари рақамлари кўрсатилиши мумкин.

Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

6.3.3. Мурожаатга у бўйича илгари қабул қилинган мавжуд қарорлар ёки уларнинг нусхалари, шунингдек уни кўриб чиқиш учун зарур бўлган бошқа ҳужжатлар илова қилиниши мумкин, мазкур ҳужжатлар қайтарилмайди, мурожаат этувчи уларни қайтариш ҳақида ёзма ариза берган ҳоллар бундан мустасно.

Кўрсатиб ўтилган ҳужжатлар мурожаат тааллуқлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга ёки уларнинг мансабдор шахсига юборилганда мурожаатга илова қилиниши керак.

6.3.4. Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда

мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.

Конвертда мурожаат мавжуд бўлмаса ёки у шикастланган бўлса, шунингдек мурожаатда кўрсатилган иловалар мавжуд бўлмаса, далолатнома тузилиб, унинг бир нусхаси мурожаат этувчига конвертда кўрсатилган манзил бўйича юборилади.

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

6.3.5. Ёзма мурожаатда мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган бўлиши лозим.

Жисмоний шахснинг ёзма мурожаатини мурожаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

6.3.6. Мурожаатларни бериш муддатлари, қоида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар Банк мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига боғлиқ бўлса, шунингдек қонунларда назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

Бўйсунув тартибида юқори турувчи органга ариза ёки шикоят жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини бузувчи ҳаракат (ҳаракатсизлик) содир этилганлиги ёхуд қарор қабул қилинганлиги маълум бўлган пайтдан эътиборан узоғи билан бир йилдан кечиктирмай берилади.

Ариза ёки шикоят беришнинг узрли сабабга кўра ўтказиб юборилган муддати аризани ёки шикоятни Банк раҳбари ёки уларнинг ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тикланади.

6.3.7. Жисмоний ва юридик шахслар ўз мурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқилаётган пайтда мурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш ҳуқуқига эга. Бундай ариза тушган тақдирда мурожаатни кўриб чиқиш тўхтатилади ва уч кун мобайнида мурожаат Банкнинг хати билан мурожаат қилувчига қайтарилади.

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

6.4. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари

6.4.1. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Тартибнинг 2 – иловасига мувофиқ Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси қуйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан Бўлимда рўйхатга олинади.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журнаליда (3-илова) мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси (исми ва отасининг исми), унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг жойлашган жойи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган Банк таркибий бўлинмаси номи ва/ёки ходдимнинг Фамилияси (исми ва отасининг исми), сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

Қайд этиш штампда Банкнинг расмий номи (қисқартирилган номи ёки қисқартма кўрсатилиши мумкин), мурожаатнинг келиб тушган санаси ва қайд рақами кўрсатилади.

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

6.4.2. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Банкка оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Тартибнинг 6.4.1. – бандига мувофиқ тўлдирилган Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш карточкасига илова қилиниши керак.

Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай Банк раҳбариятига киритилади, масъул таркибий бўлинмани ва/ёки ходимни белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топшириқномани) қўяди.

Резолюция (топшириқнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида Бўлим мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий бўлинма ва/ёки ходимга имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижрочи этиб белгиланган таркибий бўлинма ва/ёки ходим томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

6.4.3. Банкка келиб тушган мурожаатлар Банк иш юритувига қабул қилиниши, филиалларга юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

6.4.4. 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.

6.4.5. Агар мурожаатни кўриб чиқиш жараёнида мурожаатнинг дубликати келиб тушса, ушбу мурожаат аввал тушган мурожаат билан биргаликда кўриб чиқилади ҳамда натижаси бўйича ягона жавоб берилади.

Агар мурожаатнинг дубликати мурожаат кўриб чиқилганидан ва жавоб юборилганидан кейин келиб тушса, бу ҳақда Банкнинг мурожаатни кўриб чиқишга масъул бўлган тегишли таркибий бўлинма ва/ёки ходим мурожаат этувчини ёзма тартибда хабардор қилади.

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

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

6.4.7. Қўйилган масалаларни ҳал этиш ўзининг ваколати доирасига кирмайдиган Банкка келиб тушган мурожаатлар беш кун муддатдан кечиктирмай Банк раҳбарияти томонидан имзоланган хат билан тегишли органларга юборилади, бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилинади.

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

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

6.4.8. Мурожаатни кўриб чиқаётган Банк раҳбарияти ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Банк раҳбарияти мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

Зарур ҳолларда мурожаат этувчини эшитишга экспертларни, мутахассисларни ва манфаатдор ташкилотларнинг вакиллари жалб этилиши мумкин.

6.4.9. Агар мурожаатда жойнинг ўзида ўрганишни талаб этувчи ҳолат баён қилинган бўлса, шунингдек бошқа зарур ҳолларда мурожаатни кўриб чиқишни Банк мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқишни таъминлаши мумкин. Мурожаатни жойнинг ўзида кўриб чиқиш Банк раҳбариятининг топшириғи ёки унинг розилиги билан амалга оширилади.

6.4.10. Мурожаатни мурожаат қилган ёки бошқа шахснинг иштирокисиз кўриб чиқишнинг имконияти бўлмаганда, улар Банк раҳбари томонидан чақирилиши мумкин. Чақирилган мурожаат қилувчи келмаган тақдирда мурожаатни унинг иштирокисиз кўриб чиқиш мумкин эмаслиги тўғрисида мурожаатчига жавоб юборилади.

6.4.11. 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.

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

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

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

6.4.12. Мурожаат масалани мазмуни бўйича ҳал этиши шарт бўлган Банкка келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун мобайнида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Мурожаатларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари Банк раҳбарияти томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

6.4.13. 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 кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

6.4.14. Айрим ҳолларда Банк раҳбарияти мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

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

Мурожаатни қониқтирмаслик тўғрисидаги қарорни Банк раҳбарияти қабул қилади.

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

6.4.16. Мурожаатга жавоб хати Банк раҳбарияти томонидан имзоланади.

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

6.4.17. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб мурожаат қилган тақдирда, уларнинг мурожаатлари Қонун талаблари ва мазкур Тартибга мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда мурожаатга жавоб мурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

6.4.18. Мурожаат этувчининг мурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш тўғрисидаги илтимоси у келиб тушган кундан эътиборан ўн кун ичида кўриб чиқилади.

6.4.19. Мурожаат, унда кўтарилган барча масалалар қонунчилик талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва мурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Мурожаат этувчига жавоб юборилган кун мурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда Бўлим мурожаатларни рўйхатга олиш журналига ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

6.4.20. Давлат органининг назоратида турган мурожаатлар бўйича мурожаат этувчига

юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида давлат органига ёзма шаклда хабар берилади.

6.5. Мурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш

6.5.1. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

қонунчиликда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.

6.5.2. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш ижро этувчи 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 банк раҳбарияти томонидан тасдиқланади.

Банк тизимида ташкил этилган ягона “Ишонч телефони”га тушган мурожаатлар Қонунда назарда тутилган тартибда аноним деб эътироф этилиши мумкин.

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

6.5.3. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар келиб тушганда, Бўлим уларнинг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжудлигини текширади.

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, банк раҳбарияти 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.

6.5.4. Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у Банк раҳбарияти томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли мурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

6.5.5. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий мурожаатларда янги вазлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўқис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат этувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;

агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;

яшаш жойи, турган жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реквизитлари ўзгарганлиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилмаганлиги туфайли чақиришнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат этувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;

мурожаатни мурожаат этувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, Банк раҳбарияти томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

агар мурожаат қилувчи жисмоний шахс вафот этганидан сўнг мурожаатни кўриб чиқиш ҳукукий ворисликка йўл қўймаса.

6.5.6. Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни Банк раҳбарияти қабул қилади.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Тартибнинг 6.5.5.-банд иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат этувчи такрорий мурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат этувчидан такрорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат этувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат этувчига Банк раҳбариятининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонунчилик талаблари бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

Мурожаат этувчи чақирилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида тегишли тартибда хабардор қилинади.

6.6. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

6.6.1. Банк раҳбарияти томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

Банк раҳбарияти томонидан жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакилларининг сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар ташкил этилиши мумкин.

6.6.2. Банкда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш белгиланган кун ва соатларда, қабул қилиш жадвалига мувофиқ ўтказилади.

Қабул қилиш жадвали ва уни ўтказиш вақти, жойи ҳамда қабулга олдиндан ёзилиш тўғрисидаги ахборот, қабул қилиш тартиби уларни Банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилинади, шунингдек маъмурий бинода ҳамма кириши мумкин бўлган жойлардаги стендларга ёки бошқа техник воситаларга жойлаштириш орқали манфаатдор шахслар эътиборига етказилиши мумкин.

6.6.3. Банкда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш учун алоҳида хона ажратилади.

Шахсий қабул давомида Банк раҳбариятининг қарорига кўра ва мурожаат этувчига бу ҳақда хабар берган ҳолда махсус техника воситалари (аудио- ва видеоёзув, шунингдек фотосуратга олиш) қўлланилиши мумкин.

6.6.4. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари тегишли таркибий бўлинма раҳбари ёхуд бошқа масъул ходим томонидан қабул қилинади.

Мурожаат этувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Тартибнинг 2 – иловасига мувофиқ шакл бўйича Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш карточкаси тўлдирилади. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қайд этиш карточкаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

6.6.5. Жисмоний шахс оғзаки мурожаат этаётганда ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни, юридик шахснинг вакили эса ўз ваколатларини тасдиқлайдиган ва ўз шахсини тасдиқловчи ҳужжатни кўрсатиши керак, оммавий қабул вақтида келиб тушган мурожаатлар бундан мустасно.

Оғзаки мурожаатлар реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда, шу жумладан Банкнинг “Ишонч телефони” орқали ва видеоконференцалоқа воситасида ҳам берилиши мумкин.

6.6.6. Бўлим қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

6.6.7. Банкда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилиш бўлим ёки тегишли бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

6.6.8. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қбул қилувчи раҳбар ёки ваколатли шахснинг кўрсатмаси бўйича Банкнинг тегишли бўлинма ходимлари ҳам қбул қилиш жараёнига жалб этилиши мумкин.

6.6.9. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсан қбул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш Банк раҳбариятининг 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.

6.6.10. Жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари сайёр шахсий қабуллари, шунингдек оммавий қабуллар, зарур бўлган ҳолларда, қбул қилиш жадвалларидан ташқари ўтказилиши мумкин. Оммавий қабул ҳовлиларга (квартираларга), бошқа биноларга ва жойларга бирма-бир кириб чиқиш орқали ҳам ўтказилиши мумкин.

6.6.11. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакиллари сайёр шахсий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Тартибнинг 6.4.11.-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

6.6.12. Оммавий қабуллар вақтида Банк раҳбариятига ва/ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахсига келиб тушган ва жойида ҳал этилган оғзаки мурожаатларга ёзма жавоб ёки электрон шаклдаги жавоб талаб этилмайди.

6.7. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари видеоконференцалоқа воситасида қбул қилишни ташкил этиш

6.7.1. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакили Банк раҳбариятига ёхуд уларнинг мансабдор шахсларга видеоконференцалоқа воситасида мурожаат бериши, олдиндан тасдиқланган махсус ахборот-коммуникация технологияларни қўллаган ҳолда видеоконференцалоқа жадвал орқали амалга оширилади.

6.7.2. Бунинг учун мурожаат этувчи Банкка белгиланган тартибдаги талабнома билан мурожаат қилади. Ариза электрон шаклда берилиши мумкин.

Талабномада қуйидагилар кўрсатилиши керак:

жисмоний шахс учун – мурожат этувчининг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар

юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган ери (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар;

электрон почта манзили;

алоқа телефон ва/ёки факсининг рақами;

видеоконференцалоқа ўтказишга қулай сана ва вақти;

мурожаат тили;

мурожаатнинг қисқача мазмуни.

Мурожаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

6.7.3. Видеоконференцалоқа орқали келиб тушган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай бўлим томонидан рўйхатга олиниши ва Банк раҳбарига киритилиши керак.

6.7.4. Банк раҳбарияти, талабномани кўриб чиқиб, видеоконференцалоқа орқали кўриб чиқиш ёки кўриб чиқишда рад этиш ҳақида қарор қабул қилади.

Қабул қилинган қарор, видеоконференцалоқа орқали мурожаатни кўриб чиқиш вақти ва жойи ҳақида Банк жисмоний ва юридик шахсларни белгиланган тартибда огоҳлантиради.

6.7.4. Видеоконференцалоқа орқали мурожаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, бўлим олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали огоҳлантирилади.

6.7.5. Видеоконференцалоқа орқали келиб тушган мурожаатлар оғзаки мурожаат сифатида мазкур Тартибда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

6.8. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

6.8.1. Мурожаатлар Банк томонидан кўриб чиқиляётганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

муурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

қўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

муурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида ёхуд муурожаатга жавобни тушунтириш ва (ёки) уни тузатиш тўғрисида илтимос қилиш;

ўз муурожаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиляётган пайтда муурожаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

муурожаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга ҳилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибиде юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

Жисмоний ва юридик шахслар қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

6.8.2. Банк томонидан жисмоний ва юридик шахслар муурожаатларни кўриб чиқишда, ўзларининг хатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

6.9. Мурожаатларнинг кўриб чиқишда Банкнинг ҳуқуқ ва эркинликлари

6.9.1. Мурожаатларни кўриб чиқишда Банк қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муурожаатни кўриб чиқиш учун зарур бўлган ахборотни белгиланган тартибда сўраш ва олиш;

муурожаат этувчи ёки унинг вакилини улар йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун чақириб;

била туриб ёлгон маълумотлар кўрсатилган муурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қолаш тўғрисида судга муурожаат қилиш.

Банк қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

6.9.2. Банк:

муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

муурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар давлат сири ёки қонун билан қўриқланадиган бошқа сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларига, жамият ва давлат манфаатларига зарар етказмаса, таъминлаши;

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий

қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки мурожаатлар бундан мустасно;
муурожаат юзасидан қабул қилинган қарор устидан, агар жисмоний ёки юридик шахс
ушбу қарорга рози бўлмаса, шикоят бериш тартибини тушунтириши;

муурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг ижросини
назорат қилиши;

қонунга ҳилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чора-
тадбирлар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний
манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари
доирасида аниқлаши;

жисмоний шахс, унинг вакили, уларнинг оила аъзолари, юридик шахс, унинг вакили ва
юридик шахс вакилининг оила аъзолари уларнинг муурожаатлари сабабли таъқиб этилишини
белгиланган тартибда бартараф этиши;

агар жисмоний ёки юридик шахсга унинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний
манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунда
белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиённи компенсация
қилиш чораларини кўриши шарт.

Банк қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

6.10. Муурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш

6.10.1. Бўлим раҳбари томонидан муурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий
мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб
чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

6.10.2. Муурожаат у қайси раҳбар ёки ваколат берилган бошқа мансабдор шахс томонидан
назоратга олинган бўлса, ўша шахс томонидан назоратдан ва ижродан олинади.

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган муурожаатлар назоратдан
олинмайди.

6.10.3. Бўлим келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган,
кўриб чиқилмаган муурожаатларнинг, шунингдек бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини
юритади.

Бўлим 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 муурожаатларни умумлаштириш
ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра муурожаатлар билан
ишлаш тузилмалар ёки тегишли таркибий бўлинмалар томонидан муурожаатлар билан
ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, муурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар,
муурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва
қоидабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний
манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи
сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чоралар акс эттирилган маълумотномалар
(шарҳлар) тузилади ҳамда давлат органи раҳбарига давлат органи, ташкилотида муурожаатларни
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.

Муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган
маълумотномалар (шарҳлар) Банкнинг расмий веб-сайтларида эълон қилинади.

7. Сақлаш

7.1. Ушбу Тартиб банк Юридик департаментининг методология бўлимида ____ рақами билан сақланади.

7.2. Тартибнинг электрон нусхаси хизматда фойдаланиш учун PDF форматда банкнинг умумий серверида сақланади.

7.3. Тартибнинг DOCX форматдаги электрон нусхаси банк Юридик департаментида сақланади.

8. Хулоса

8.1. Мазкур Тартиб белгиланган тартибда банк Бошқаруви томонидан тасдиқланган санадан бошлаб қўйла киради.

8.2. Ушбу Тартиб қўйла кирган пайтдан “Чет эл капитали иштирокидаги «Invest Finance Bank» акциядорлик тижорат банкида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўйла чиқиш тартиби” (Рўйх.рақами ТП – 62 – сонли 22.01.2020й.) ўз қўйини йўқотади.

9. Иловалар

Тартибга 1-илова

АТБ «InFinBank»ида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш бўлими СХЕМАСИ			
Босқичлар	Субъектлар	Тадбирлар	Бажариш муддатлари
1-босқич*	Жисмоний ва юридик шахслар	АТБ «InFinBank» кига мурожаатларни бериш	Ариза берувчининг хоҳишига кўра
2-босқич	Банк	1. Мурожаатларни қабул қилиш ва рўйхатга олиш, мурожаатда баён қилинган масалаларни ўрганиш. 2. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва масъул таркибий бўлимини белгилаш бўйича резолюциясини (топшириқнома) имзолаш учун раҳбарга киритиш. 3. Мурожаатларни Банкнинг масъул таркибий бўлимига ижро қилиш учун юбориш.	1-2) Мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб бир иш кунидан кечиктирмасдан. 3) Резолюция (топшириқнома) имзоланган пайтдан бошлаб бир иш кунидан
3-босқич	Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлими	Мурожаатларни тааллуқлиги бўйича бошқа давлат органига юбориш ва бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш	Беш кун мобайнида
	Банкнинг таркибий бўлими	Мурожаатни қуйи турувчи давлат органига юбориш ва бу ҳақда мурожаат қилувчига ёзма ёхуд электрон шаклда хабар қилиш	Қўшимча равишда ўрганиш талаб этилмаса, мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб ўн беш кундан кечиктирмасдан
		Мурожаатларни иш юритувига қабул қилиш	Қўшимча равишда ўрганиш талаб этилса, мурожаат келиб тушган пайтдан бошлаб бир ойгача бўлган муддат ичида
		Мурожаатни кўриб чиқиш	Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёки бошқа чора-тадбирларни кўриш зарур бўлган ҳолларда, ариза ёки шикоятни кўриб чиқиш муддатлари Банк бошқаруви (филиаллар) раҳбари томонидан истисно тариқасида ўзоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин ва бу ҳақда мурожаат қилганга маълум қилинади
4-босқич	Банкнинг таркибий бўлими	Мурожаатларни кўриб чиқиш, натижасига кўра жавоб хатини тайёрлаш	Таклифларни кўриб чиқиш
	Банкнинг таркибий бўлими	1. Мурожаат қилувчига ёзма шаклда жавоб хатини йўллаш. 2. Мурожаатнинг кўриб чиқиши юқори турувчи давлат органлари томонидан назоратга олинган ҳолларда уларга ахборот бериш. 3. Мурожаатни кўриб чиқиш тугугунлигини қайд этиш	Бир ойдан кечиктирмасдан
	Банкнинг таркибий бўлими	1) Қўриб чиқиш натижалари бўйича жавоб хати имзоланган кунда. 2-3) Мурожаат қилувчига жавоб юборилган кунда.	Қўшимча равишда ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклиф киритилган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кунлик муддат ичида ёзма шаклда маълум қилинади

* мурожаатлар давлат органларига юқори давлат органлари ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органлари ҳам тушиши мумкин. Зарур ҳолларда фуқароларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш юқори давлат органлари томонидан назоратга олинади.

Тартибга 2-илова

(Олд томони)

ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ

Тартиб рақами:		Савол:	
Мурожаат этувчи:			
Манзили:			
Мурожаат келиб тушган сана:		Мурожаат қилувчилар сони:	
Мурожаатнинг шакли:		Варақлар сони:	
Қабул шакли:	Дубликат/такрорий		
Мурожаатнинг тури:	Олдинги мурожаатнинг санаси ва рақами:		
Назорат тури:			
Мурожаатнинг қисқача мазмуни:			
Резолюцияни (топширикни) имзолаган раҳбар:			
Раҳбарнинг резолюцияси (топшириғи):		Бажариш муддати:	
Таркибий бўлинма:		Ижрочи:	

(Орка томони)

Мурожаатларни кўриб чиқишнинг ҳолати		
Юборилган сана	Қаерга юборилган	Жавоб хатининг рақами ва санаси
Муддати узайтирилган:	Ким томонидан:	(имзо)
Жавоб хати келган сана:		
Кўриб чиқиш натижаларининг қисқача мазмуни:		
Назоратдан олинди (ким томонидан): Сана:	Бажарувчининг имзоси: Бажарилган сана:	
Мурожаатни кўриб чиқиш муддати бузилганлиги ҳақидаги белги:		

Тартибга 3-илова

№	Рўйхатга олинган рақам	Рўйхатга олинган сана	Мурожаат тури	Мурожаат этувчининг исми шарифи	Манзили ва телефон рақами	Шахси	Хужжат қайси идорадан келиб тушган

Мурожаатнинг қисқача мазмуни	Ижро этувчи таркибий бўлинма ва ижрочининг Ф.И.Ш	Дубликат ёки такрорий	Ижро муддати	Ижро этилган сана	Натижаси	Қандай ижро этилди

10. Тарқатиш

Бўлинмалар бўйлаб ҳужжатларни тарқатиш рўйхати		Тўлдирилган сана « » 2023 йил	
ПСК№	Нашр №	Кучга кирган санаси: « » 2023 йил	
Тарқатилиши лозим бўлган ҳужжат номи		“InFinBank” АЖНИНГ ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ МУРОЖААТЛАРИ БИЛАН ИШЛАШ ТЎҒРИСИДАГИ ТАРТИБ	
№	Ҳужжат тарқатилиши лозим бўлган бўлинма номи /мансабдор шахс		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
Ишлаб чиқувчи			Методология бўлим бошлиғи
(имзо)			(имзо)

11.Таништиришларни қайд этиш варақаси

[illegible]

Натр №1

Тасдиқланди: 15/12/2023

Амал қилади: 15/12/2028

бет 22

КЕЛИШИЛДИ:

О.Л. Нуманова

_____ «__» ____ 2023 й.
Ф.И.Ш. имзо

Д.М. Хожиев

_____ «__» ____ 2023 й.
Ф.И.Ш. имзо

П.С. Салимов

_____ «__» ____ 2023 й.
Ф.И.Ш. имзо

Б.С. Джураев

_____ «__» ____ 2023 й.
Ф.И.Ш. имзо

А.А. Имамов

_____ «__» ____ 2023 й.
Ф.И.Ш. имзо

Р.А. Каримов

_____ «__» ____ 2023 й.
Ф.И.Ш. имзо

ИШЛАБ ЧИҚИЛДИ:

Котибият департаменти

директори

мансаби

Н.Б. Атамирзаева

Ф.И.Ш.

_____ имзо
12.12.2023 й.
сана

Хужжатнинг амал қилиш муддати:

«15» 12 2023 йилдан «15» 12 2028 йилгача

Узайтирилди «__» ____ 20 ____ йилгача

Амал қилиш муддати ўтгандан кейинги мақоми _____

сана

Хужжатни бошқаришда жавобгар шахснинг имзоси

Нусха № ____

Юбориш санаси «__» ____ 20 ____ йил

(Тарқатиш вақтида хужжатни бошқаришда
жавобгар шахснинг асл имзоси)



«Invest Finance Bank»
акциядорлик жамияти



2023 йил “12” декабрь

Ю Р И Д И К Х У Л О С А № ЮЗ-30

Юридик департамент томонидан “Invest Finance Bank” акциядорлик жамиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби” лойиҳасининг ҳуқуқий экспертизаси ўтказилди.

Ушбу лойиҳа Ўзбекистон Республикаси “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида” ги Қонуни ва бошқа меъёрий ҳужжатларга мувофиқ ишлаб чиқилган.

Ушбу лойиҳа “Марказий банк томонидан тижорат банкларининг ички меъёрий ҳужжатларига қўйиладиган талаблар тўғрисида Низом” (Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлигида 05.04.2000 йилда 916-сон билан рўйхатга олинган) нинг талабларига жавоб беради.

Юридик департамент
директори в.в.б.

Ж.М. Атамирзаев