InfinBANK

“InFinBank” AJ

«InFinBank» AJ
Boshqaruv Raisi

B.S.Djurayev

F.I.SH.

Imzo

Sana

«InFinBank» AJ Boshqaruvi
yig‘ilishining 16 .03 .2026-yildagi
81 - sonli bayonnomasi

Ro‘yxat raqami: T-08

Ro‘yxatga olish sanasi: 31 .03 .2026-yil

“InFinBank” AJ jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqish Tartibi

Hujjat “InFinBank” AJning mulki hisoblanadi. Ushbu hujjatning mazmuni butunlay yoki qisman takrorlanmaydi yoki Bank bilan oldindan kelishmasdan, bank xodimlari bo‘lmagan uchinchi shaxslarga berilmaydi. Har qanday o‘zgarishlar asl nusxaga va faqat ushbu hujjatning nazorat qilingan nusxalariga kiritiladi

Mundarija

1. Maqsad 3
2. Qo'llanilish sohasi 3
3. Havolalar 3
4. Atamalar va ta'riflar 3-4
5. Jarayon 4-13
6. Javobgarlik 14
7. Saqlash 14
8. Xulosa 14
9. Ilovalar 15-16

1. Maqsad

1.1. Ushbu Tartib "InFinBank" AJ (keyingi matnda – Bank)da jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari (keyinchalik matnda - murojaatlar deb yuritiladi) bilan ishlash jarayonida yuzaga keladigan munosabatlarni tartibga solish maqsadida ishlab chiqilgan.

2. Qo'llanilish sohasi

2.1. Ushbu Tartib talablari bank tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning bankka og'zaki, yozma yoxud elektron shaklda qilgan murojaatlari (ariza, taklif, shikoyat), shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi "Ishonch telefoni" hamda boshqa davlat organlari muassasalari va tashkilotlari orqali kelib tushadigan murojaatlarni qabul qilish, rasmiylashtirish va ko'rib chiqishda ishtirok etuvchi barcha Bosh ofisning Departament/bo'linma/bo'lim, Amaliyot boshqarmasi va filiallarga tadbiq etiladi.

3. Havolalar

3.1. Mazkur Tartib O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi, "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi, "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi Qonunlari hamda O'zbekiston Respublikasining amaldagi boshqa qonunlari va normativ – huquqiy hujjatlariga muvofiq ishlab chiqilgan.

3.2. Murojaatlarini ko'rib chiqishning asosiy prinsiplari quyidagilardan iborat:

qonuniylik;

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

murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;

jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfatlariga rioya etilishi;

murojaatlarni ko'rib chiqishda byurokratiya va sansalorlikka yo'l qo'yilmasligi;

murojaatlarni ko'rib chiqishda mas'ul xodimlar faoliyatining shaffofligi.

4. Atamalar va ta'riflar

4.1. Ushbu Tartibda quyidagi asosiy tushunchalar qo'llaniladi:

bank – "InFinBank" AJning Bosh ofisi, Amaliyot boshqarmasi va filiallari;

bank rahbariyati – "InFinBank" AJ Boshqaruvi raisi, uning o'rinbosarlari, Boshqaruv a'zolari, filial boshqaruvchilari va ularning o'rinbosarlari va vakolat berilgan boshqa shaxslar.

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

taklif – Bank xizmatlarini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

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

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

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

takroriy murojaat – avvalgi murojaatlar bo'yicha qabul qilingan qaror yuzasidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytda ko'rib chiqishning qonun hujjatlarida belgilangan muddati tugagan bo'lsa, avvalgi murojaat o'z

vaqtida ko'rib chiqilmaganligi haqida xabar qilingan, aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan murojaat;

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

ommaviy qabul – Bank rahbariyatining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

videokonferensaloqa – uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio- va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi.

5. Jarayon

5.1. Murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish

5.1.1. Bankda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ushbu Tartibning 1 – ilovasida keltirilgan sxemaga binoan amalga oshiriladi.

5.1.2. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'limi va/yoki mas'ul xodim (keyingi matnda – Bo'lim) murojaatlarning ko'rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Kotibiyat departamentiga bo'ysunadi.

5.1.3. Bo'lim:

tarkibiy bo'linmalar tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning o'z vaqtida va zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlash chora-tadbirlarini ko'radi;

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

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

5.1.4. Murojaatlar og'zaki, yozma yoxud elektron shaklda bo'lishi mumkin. Arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari hisoblanadi.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat'i nazar, bir xil ahamiyatga ega bo'ladi.

Bankda tashkil etilgan yagona "Ishonch telefoni" orqali kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida mazkur Tartibda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqiladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi "Ishonch telefoni", Tadbirkor virtual ofisi axborot portali hamda Bank rasmiy veb-sayti orqali yoki rasmiy elektron pochta manzili orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi.

Boshqa davlat organlari, muassasalari va tashkilotlari orqali kelib tushadigan murojaatlar ushbu Tartibda belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

Shuningdek, boshqa manbalardan kelib tushgan murojaatlar ushbu Tartibda va qonunchilikda nazarda tutilgan tartibda va muddatlarda ko'rib chiqiladi.

Korrupsiya holatlari va manfaatlar to'qnashuvi bo'yicha kelib tushgan murojaatlar tegishli tartibda ushbu yo'nalishga mas'ul bo'lgan tuzilmaga yo'naltiriladi.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

5.2. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari

5.2.1. Jismoniy va yuridik shaxslar Bankka yakka tartibda yoki jamoa bo'lib murojaat etish

huquqiga ega.

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

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

Xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi bo'lmagan shaxslar O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq murojaat etish huquqiga ega.

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

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

5.2.4. Murojaatlar Bank tomonidan qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, ushbu Tartibning 5.6.-bobida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.

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

Murojaatga taalluqli bo'lmagan jismoniy va yuridik shaxs to'g'risidagi ma'lumotlarni aniqlashga yo'l qo'yilmaydi.

Jismoniy shaxsning iltimosiga ko'ra uning shaxsiga doir biron-bir ma'lumot oshkor etilmasligi kerak.

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

5.3. Murojaatlarni qabul qilish va ro'yxatga olish

5.3.1. Bankda kelib tushayotgan murojaatlar axborot-kommunikatsiya texnologiyalari yordamida ro'yxatga olinadi.

Bankning Bosh ofisiga, hududiy bo'linmalariga (filial yoki bank xizmatlari ofisi) kelib tushgan murojaatlar bir marta ro'yxatga olinishi lozim, ya'ni Bosh ofisdan (yuqori turuvchi tuzilmadan) ko'rib chiqish uchun quyi tarkibiy tuzilmasiga (filial yoki bank xizmatlari ofisi) yuborilgan murojaat ushbu tarkibiy tuzilmasi tomonidan ro'yxatga olinmaydi.

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

5.3.3. Barcha yozma va elektron murojaatlar o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa keyingi ish kunida ro'yxatdan o'tkaziladi.

Bankda murojaat, uni ko'rib chiqish natijalariga oid hujjatlar va unga berilgan javob xati murojaat kelib tushgan kundan e'tiboran kamida uch yil saqlanadi.

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

5.3.5. Bank iste'molchining murojaat qilish huquqini cheklashga haqli emas va murojaatni qabul qilishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Bank tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish bepul amalga oshiriladi.

5.3.6. Murojaatlarni ro'yxatga olishda tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

5.3.7. Korrupsiya holatlari va manfaatlar to'qnashuvi haqida boshqa aloqa kanallari orqali ham murojaat qoldirishi mumkin:

-bank veb-saytida,

-mobil ilova orqali,

-telegram boti orqali;

-ishonch telefoni.

Bankka mazkur aloqa kanallari orqali kelib tushgan murojaatlar bevosita mazkur sohaga mas'ul tuzilmaga to'g'ridan-to'g'ri kelib tushadi va Bankning ichki me'yoriy hujjatlarida belgilangan tartibda ushbu tuzilma tomonidan ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqiladi.

5.4. Murojaatlarni berish va ularni ko'rib chiqish tartibi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4.6. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, agar Bank murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha imkoniyatlariga, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish

va himoya qilishni ta'minlash zaruratiga bog'liq bo'lsa, shuningdek qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko'ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

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

Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sababga ko'ra o'tkazib yuborilgan muddati Bank rahbariyati yoki ular vakolat bergan mansabdor shaxs tomonidan tiklanishi mumkin.

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

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

5.5. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va ularga javob berish

5.5.1. Murojaatlar bank rahbariyati (tegishli tartibda vakolat berilgan mansabdor shaxs) ko'rsatmasiga asosan belgilangan ijrochi tomonidan ko'rib chiqiladi.

5.5.2. Bank xodimining harakatlari yoki harakatsizligi ustidan kelib tushgan murojaat aynan ushbu xodimning o'ziga ko'rib chiqish uchun topshirilishi mumkin emas.

5.5.3. Bankka kelib tushgan murojaatlar Bank ish yurituviga qabul qilinishi, filiallarga yuborilishi yoki tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yuborilishi mumkin.

5.5.4. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy bo'linmaga tegishli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi bo'lib ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda murojaat ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

Birinchi bo'lib ko'rsatilgan mas'ul ijrochi javob xatini tayyorlashda topshiriq va murojaatlarda so'ralgan ma'lumotlarni to'liq taqdim etilishiga mas'ul hisoblanadi.

Ijrochilarning o'zaro kelishuvi asosida javob xatini tayyorlagan tarkibiy bo'linma topshiriq va murojaatlarda so'ralgan ma'lumotlarni to'liqligiga javobgar hisoblanadi.

5.5.5. Ijrochilar tomonidan Rahbariyat qarori va rezolyutsiyasiga nisbatan norozilik yoki qo'shimcha ijrochilarni qo'shish, ijro muddatini uzaytirish zarurati tug'ilganda tarkibiy tuzilma rahbarlari bu haqida zudlik bilan Kotibiyat departamenti direktoriga yoki Rahbariyatga asoslantirilgan ma'lumotlar bilan yozma murojaat qilishlari:

bunda murojaat kelib tushgan kunning o'zida zudlik bilan amalga oshirilishi shart. Ushbu ishlar belgilangan muddatlarda amalga oshirilmagan taqdirda javobgarlik belgilangan ijrochining zimmasida qoladi.

5.5.6. Agar murojaatni ko'rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi hamda natijasi bo'yicha yagona javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda Bankning murojaatni ko'rib chiqishga mas'ul bo'lgan tegishli tarkibiy bo'linma va/yoki xodim murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.

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

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

5.5.8. Qo'yilgan masalalarni hal etish o'zining vakolati doirasiga kirmaydigan Bankka kelib tushgan murojaatlar besh kun muddatdan kechiktirmay Bank rahbariyati tomonidan imzolangan xat

bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

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

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

5.5.9. Murojaatni ko'rib chiqayotgan Bank rahbariyati o'z tashabbusiga ko'ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko'ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

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

Zarur hollarda murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etishi mumkin.

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

5.5.11. Murojaatni murojaat qilgan yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko'rib chiqishning imkoniyati bo'lmaganda, ular Bank rahbari tomonidan chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda murojaatni uning ishtirokisiz ko'rib chiqish mumkin emasligi to'g'risida murojaatchiga javob yuboriladi.

5.5.12. Murojaatlar bilan ishlash muddatlari ular Bankka kelib tushgan kundan boshlab hisoblanadi. Agar tegishli muddatning oxirgi kuni dam olish va bayram kunlariga to'g'ri kelsa, navbatdagi ish kuni muddat tugaydigan kun hisoblanadi.

Bank rahbariyatiga ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish talab qilinmaydi. Bunda jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, murojaatning qisqacha mazmuni, shuningdek uni ko'rib chiqish natijasi ommaviy qabul bayonnomasida ko'rsatiladi.

5.5.13. Murojaat masalani mazmuni bo'yicha hal etishi shart bo'lgan Bankka kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari Bank rahbariyati tomonidan, istisno tariqasida, ko'pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

5.5.14. Taklif Bankka kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kun muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

5.5.15. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari bank rahbariyati ko'rsatmasi yoki boshqa qonun hujjatlarida belgilangan muddatlardan kelib chiqib belgilanishi mumkin. Ijrochilar ushbu muddatlarda ijrosini ta'minlashlari lozim.

5.5.16. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha Bank rahbariyati tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

Murojaatni qanoatlantirmaslik to'g'risidagi qarorni Bank rahbariyati qabul qiladi.

Murojaatga javob xatida murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni rad etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslar (zaruriyatga qarab qonunchilik normalariga havolalar qilingan holda) bo'lishi kerak.

5.5.17. Murojaatga javob xati vakolatga ega Bank rahbariyati tomonidan imzolanadi.

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

5.5.18. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari Qonun talablari va mazkur Tartibga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunda murojaatga javob

murojaat qilganlarning ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki ularning talabiga ko'ra, boshqa shaxsga yuboriladi.

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

5.5.20. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar qonunchilik talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat etuvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi.

5.5.21. Davlat organining nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha murojaat etuvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida davlat organiga yozma shaklda xabar beriladi.

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

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

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

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

5.5.24. Bank Markaziy bank orqali kelib tushgan murojaatni qonunchilik hujjatlari va mazkur Nizom talablari asosida ko'rib chiqishi hamda murojaatga berilgan javob xati (xabarnoma) va/yoki uni ko'rib chiqishga taalluqli bo'lgan barcha hujjatlar nusxalarini murojaat qiluvchiga javob xati berilgan kuni Markaziy bankka taqdim etishi lozim.

5.6. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish

5.6.1. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

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

qonunchilikda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

5.6.2. Murojaatni anonim deb e'tirof etish ijro etuvchi tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e'tirof etilganda bu haqda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e'tirof etish uchun asoslar ko'rsatiladi. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa bank rahbariyati tomonidan tasdiqlanadi.

Bank tizimida tashkil etilgan yagona "Ishonch telefoni"ga tushgan murojaatlar Qonunda nazarda tutilgan tartibda anonim deb e'tirof etilishi mumkin.

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

5.6.3. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, Bo'lim ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bank rahbariyati tomonidan tasdiqlanadigan xulosa tuziladi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud emasligi to'g'risidagi xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab ushbu murojaat ko'rib chiqilmaydi, bu haqda murojaat qiluvchi yozma ravishda xabardor qilinadi.

5.6.4. Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u Bank rahbariyati tomonidan tasdiqlanadi.

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

5.6.5. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo'lsa, ilgarigi murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning to'la-to'kis materiallari mavjud bo'lsa va murojaat etuvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo'lsa;

agar murojaat qiluvchi o'z murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan bo'lsa yoki uni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida iltimos qilgan bo'lsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o'zgarganligi to'g'risida o'z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo'qligi sababli murojaatni murojaat etuvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda;

murojaatni murojaat etuvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, Bank rahbariyati tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda;

agar murojaat qiluvchi jismoniy shaxs vafot etganidan so'ng murojaatni ko'rib chiqish huquqiy vorislikka yo'l qo'ymasa.

5.6.6. Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qarorni ijrochi ma'lumotnomasiga ko'ra Bank rahbariyati qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko'rib chiqish ushbu Tartibning 5.6.5.-band ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat etuvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to'g'risida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat etuvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni ko'rib chiqish murojaat etuvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat murojaat etuvchiga Bank rahbariyatining xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonunchilik talablari buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

Murojaat etuvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida tegishli tartibda xabardor qilinadi.

5.7. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish

5.7.1. Bank rahbariyati tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Bank rahbariyati tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

5.7.2. Bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

Qabul qilish jadvali va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi Bankning rasmiy veb-saytida e'lon qilinadi, shuningdek ma'muriy binoda hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkazilishi mumkin.

5.7.3. Bankning mansabdor shaxslari bankning rasmiy veb-sayti va axborot stendlarida joylashtirilgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish jadvaliga muvofiq iste'molchilarni shaxsan qabul qilishlari shart. Shaxsiy qabul bayonnoma asosida rasmiylashtiriladi yoki iste'molchini xabardor qilgan holda maxsus (audio va video) texnika vositalari yordamida ovozlar yozib olinishi yoki videotasvirga tushirilishi mumkin.

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

5.7.4. Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari tegishli tarkibiy bo'linma rahbari yoxud boshqa mas'ul xodim tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat etuvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan keyin ushbu Tartibning 2 – ilovasiga muvofiq shakl bo'yicha Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qayd etish kartochkasi to'ldiriladi. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qayd etish kartochkasi og'zaki murojaat sifatida ro'yxatga olinadi.

5.7.5. Jismoniy shaxs og'zaki murojaat etayotganda o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o'z vakolatlarini tasdiqlaydigan va o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Og'zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan Bankning "Ishonch telefoni" orqali va videokonferensaloqa vositasida ham berilishi mumkin.

5.7.6. Bo'lim qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni, shuningdek jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bilan bog'liq ishlarni tashkil etadi.

5.7.7. Bankda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish bo'lim yoki tegishli bo'linma xodimlari ishtirokida amalga oshiriladi.

5.7.8. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning ko'rsatmasi bo'yicha Bankning tegishli bo'linma xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

5.7.9. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsan qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish Bank rahbariyatining vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

5.7.10. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullari, shuningdek ommaviy qabullar, zarur bo'lgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari o'tkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham o'tkazilishi mumkin.

5.7.11. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarining sayyor shaxsiy qabullar vaqtida berilgan og'zaki murojaatlari ushbu Tartibning 5.5.11.-bandiga muvofiq belgilangan tartibda ko'rib chiqiladi.

5.7.12. Ommaviy qabullar vaqtida Bank rahbariyatiga va/yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan og'zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

5.8. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillarini videokonferensaloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish

5.8.1. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakili Bank rahbariyatiga yoxud ularning mansabdor shaxslarga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi, oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarni qo'llagan holda videokonferensaloqa jadvali orqali amalga oshiriladi.

5.8.2. Buning uchun murojaat etuvchi Bankka belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

Talabnomada quyidagilar ko'rsatilishi kerak:

jismoniy shaxs uchun – murojat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar

yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar;

elektron pochta manzili;

aloqa telefon va/yoki faksning raqami;
videokonferensaloqa o'tkazishga qulay sana va vaqti;
murojaat tili;
murojaatning qisqacha mazmuni.

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

5.8.3. Videoekonferensaloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan vaqtidan boshlab bir ish kunidan kechikmay bo'lim tomonidan ro'yxatga olinishi va Bank rahbariga kiritilishi kerak.

5.8.4. Bank rahbariyati, talabnomani ko'rib chiqib, videokonferensaloqa orqali ko'rib chiqish yoki ko'rib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

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

5.8.5. Videokonferensaloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali o'zgargan taqdirda, bo'lim oldindan elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar orqali ogohlantiriladi.

5.8.6. Videokonferensaloqa orqali kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida mazkur Tartibda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqiladi.

5.9. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

5.9.1. Murojaatlar Bank tomonidan ko'rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqishning borishi to'g'risida axborot olish;
vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;
murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish;
qo'shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish to'g'risida iltimos qilish;
advokat yordamidan foydalanish;
murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to'g'risida iltimos qilish;
o'z murojaatini u ko'rib chiqilguniga qadar va ko'rib chiqilayotgan paytda murojaat bo'yicha qaror qabul qilinguniga qadar yozma yoki elektron shaklda ariza berish yo'li bilan chaqirib olish;
murojaatni qabul qilishni yoki ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

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

5.9.2. Bank tomonidan jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlarni ko'rib chiqishda, o'zlarining xatti-harakatlari bilan boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlarini buzmasligi kerak.

5.10. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Bankning huquq va erkinliklari

5.10.1. Murojaatlarni ko'rib chiqishda Bank quyidagi huquqlarga ega:

murojaatni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan axborotni belgilangan tartibda so'rash va olish;
murojaat etuvchi yoki uning vakilini ular yo'qligida murojaatni ko'rib chiqish mumkin bo'lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun chaqirish;
bila turib yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning o'rnini qoplash to'g'risida sudga murojaat qilish.

Bank qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

5.10.2. Bank:

murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;
murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar,

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

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

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

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

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

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

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

Bank qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

5.11. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

5.11.1. Bo'lim rahbari murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlash choralarini ko'radi.

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

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

5.11.3. Bo'lim muntazam ravishda kelib tushgan murojaatlarning statistik hisobini yuritadi. Statistik hisobga olishda kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirish rad etilgan, ko'rmay qoldirilgan murojaatlarning soni, shuningdek mazkur Nizomga muvofiq boshqa ma'lumotlar nazarda tutilishi kerak.

5.11.4. Bo'lim har chorak (yil) natijalariga ko'ra murojaatlarni umumlashtiradi va tahlil qiladi.

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

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

Bunda, bank boshqaruvi qarorlari, shuningdek murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish

natijalari bo'yicha ma'lumotnomalar (sharhlar) ichki audit xizmatiga taqdim etiladi. Ichki audit xizmati bankda murojaatlar bilan ishlash holatini tekshirish o'tkazish bo'yicha ish rejalarini tuzishda va monitoring faoliyatini amalga oshirishda foydalanadi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra tuzilgan ma'lumotnomalar (sharhlar) Bankning rasmiy veb-saytlarida e'lon qilinadi.

5.12. Sudgacha nizolarni hal etish

5.12.1. Bank va murojaatchilar o'rtasida yuzaga kelgan nizolar, agar qonunchilik yoki shartnomada boshqacha tartib nazarda tutilmagan bo'lsa, sudga murojaat qilishdan oldin sudgacha tartibda ko'rib chiqiladi.

5.12.2. Sudgacha tartib murojaat yoki talabnoma kelib tushgan kundan boshlab belgilangan tartibda ro'yxatga olinishi va tegishli tarkibiy bo'linma tomonidan ko'rib chiqilishini nazarda tutadi.

5.12.3. Nizo sudgacha tartibda tomonlarning o'zaro kelishuvi asosida hal etilishi mumkin.

5.12.4. Ko'rib chiqish natijasiga ko'ra Bank talablarni to'liq yoki qisman qanoatlantirishi yoxud asoslantirilgan rad javobini yuborishi mumkin.

6. Javobgarlik

6.1. Ushbu Tartib talablariga rioya etishni ta'minlash uchun javobgarlik;
- bank rahbariyati,
- murojaatlar bilan ishlash bo'limlari va/yoki mas'ul xodim
- bankning tarkibiy bo'linmalarining rahbarlariga yuklanadi.

6.2. Mazkur Tartib talablarini buzganlik uchun javobgarlik ""InFinBank" AJda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqishda va ular bilan ishlashda qonunchilik, ichki me'yoriy hujjatlarida belgilangan talablarni buzgan rahbar va xodimlarga nisbatan intizomiy jazo choralari qo'llash tartibi"da belgilanadi.

7. Saqlash

7.1. Ushbu Tartibning asl nusxasi bank Yuridik departamentida saqlanadi.

7.2. Tartibning elektron nusxasi xizmatda foydalanish uchun PDF formatda bankning umumiy serverida saqlanadi.

7.3. Hujjatning DOCX formatdagi elektron nusxasi Yuridik departamentida va hujjat ishlab chiquvchisida saqlanadi.

8. Xulosa

8.1. . Mazkur Tartib bank Boshqaruvi tomonidan tasdiqlangan kunning ertasidan kuchga kiradi.

8.2. Ushbu Tartib kuchga kirgan paytdan 15.12.2023-yilda tasdiqlangan TП-206-sonli "Chet el kapitali ishtirokidagi «Invest Finance Bank» aksiyadorlik tijorat bankida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi" o'z kuchini yo'qotadi.

9. Ilovalar

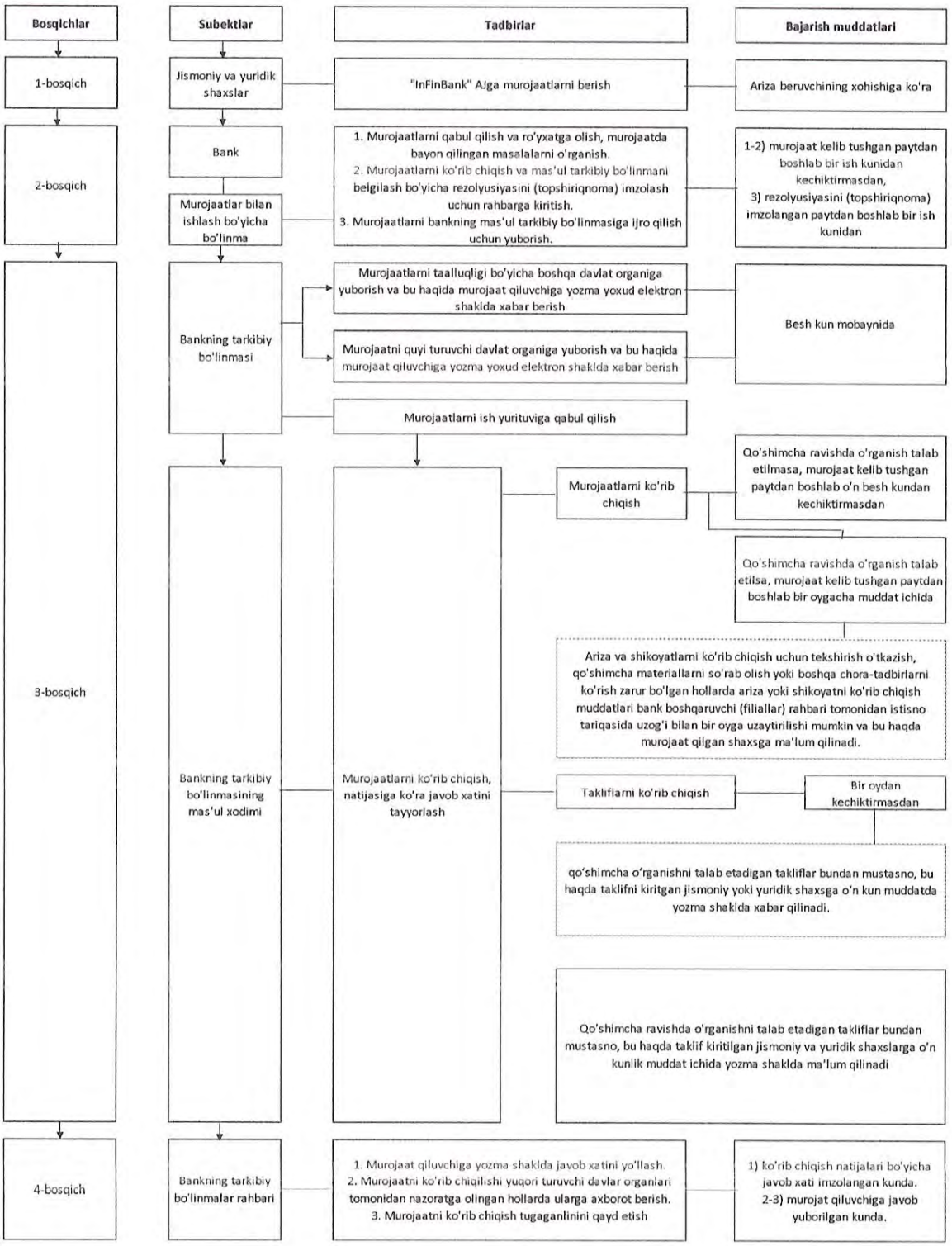
9.1. Mazkur Tartibda quyidagi ilovalar mavjud:

"InFinBank" AJda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash SXEMASI (Tartibga 1-sonli ilova);

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qayd etish kartochkasi (2-sonli ilova).

Tartibga 1-ilova

"InFinBank" AJda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'limi berish
Sxemasi



Murojaatlar davlat organlariga yuqori davlat organlari yoki tegishliligi bo'yicha boshqa davlat organlari ham tushishi mumkin. Zarur hollarda fuqorolarning murojaatlarini ko'rib chiqish yuqori davlvt organlari tomonidan nazoratga olinadi.

Tartibga 2-ilova

(Old tomoni)

JISMONIY VA YURIDIK SHAXSLARNING MUROJAATLARINI QAYD ETISH KARTOCHKASI

Tartib raqami:	**Savol:**
Murojaat etuvchi:	
Manzili:	
Murojaat kelib tushgan sana:	**Murojaat qiluvchilar soni:**
Murojaatning shakli:	**Varaqlar soni:**
Qabul shakli:	**Dublikat/takroriy**
Murojaatning turi:	**Oldingi murojaatning sanasi va raqami:**
Nazorat turi:	
Murojaatning qisqacha mazmuni:	
Rezolyusiyani (topshiriqni) imzolagan rahbar:	
Rahbarning rezolyusiyasi (topshirig'i):	**Bajarish muddati:**
Tarkibiy bo'linma:	**Ijrochi:**

(Orqa tomoni)

Murojaatlarni ko'rib chiqishning holati		
Yuborilgan sana	Qaerga yuborilgan	Javob xatining raqami va sanasi
Muddati uzaytirilgan:	**Kim tomonidan:**	(imzo)
Javob xati kelgan sana:		
Ko'rib chiqish natijalarining qisqacha mazmuni:		
Nazoratdan olindi (kim tomonidan): **Sana:**	**Bajaruvchining imzosi:** **Bajarilgan sana:**	
Murojaatni ko'rib chiqish muddati buzilganligi haqidagi belgi:		

KELISHILGAN:

P.S.Salimov

_____ _____ «___» _____2025 y.

F.I.Sh. imzo

R.A.Karimov

_____ _____ «___» _____2025 y.

F.I.Sh. imzo

A.M.Frolova

_____ _____ «___» _____2025 y.

F.I.Sh. imzo

Sh.Sh.Inoyatov

_____ _____ «___» _____ 2025 y.

F.I.Sh. imzo

H.G'.Murodov

_____ «___» _____ 2025 y.

F.I.Sh. imzo

ISHLAB CHIQILGAN:

Kotibiyat departamenti direktori

lavozimi

N.B.Atamirzayeva

F.I.Sh.

_____

imzo

03.03.2026-y.

sana

Hujjatning amal qilish muddati:

«16» 03 2026 yildan «16» 03 2027 yilgacha

Uzaytirildi «____» _____ 20 ____ yilgacha

Nusxa № ____

Yuborish sanasi «31» 03 2026 yil

_____

(Tarqatish vaqtida hujjatni boshqarishda javobgar shaxsning asl imzosi)

«Invest Finance Bank»
aksiyadorlik jamiyati

ISO 9001:2015

YURIDIK XULOSA №3-277

Yuridik departamenti tomonidan "InFinBank" AJ jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi" loyihasi huquqiy ekspertizadan o'tkazildi.

Mazkur loyiha:

- O'zbekiston Respublikasining 05.11.2019-yildagi "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi O'RQ-580-sonli Qonuni;
- O'zbekiston Respublikasining 06.05.2014-yildagi "Aksiyadorlik jamiyatlari va aksiyadorlarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi O'RQ-580-sonli Qonuni;
- O'zbekiston Respublikasining 11.09.2017-yildagi "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi O'RQ-445-sonli Qonuni;
- "InFinBank" AJning ichki qoidalari va boshqa qonun hujjatlariga muvofiq ishlab chiqilgan.

Shuningdek, ushbu loyiha "Markaziy bank tomonidan tijorat banklarining ichki qoidalariga qo'yiladigan talablar to'g'risida"gi Nizom (Adliya vazirligi tomonidan 05.04.2000-yilda ro'yxatdan o'tkazilgan, ro'yxat raqami: 916) talablariga javob beradi.

Yuridik departament direktori **H.G'. Murodov**

Metodologiya bo'limi boshlig'i H.B. Abdisattorov

2026-yil 3-mart