



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
ADLIYA VAZIRLIGIDA
DAVLAT RO'YXATIDAN O'TKAZILDI
RO'YXAT RAQAMI: 3030-9
2024 - yil 11 - Oktabr

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOSHQARUVINING QARORI

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga o'zgartirish va qo'shimcha kiritish haqida

O'zbekiston Respublikasining "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi Qonuniga muvofiq Markaziy bank boshqaruvi qaror qiladi:

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2018 yil 28 apreldagi 16/18-son qarori (ro'yxat raqami 3030, 2018 yil 2 iyul) (Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 03.07.2018 y., 10/18/3030/1440-son) bilan tasdiqlangan Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga ilovaga muvofiq o'zgartirish va qo'shimcha kiritilsin.

2. Mazkur qaror rasmiy e'lon qilingan kundan e'tiboran uch oydan keyin kuchga kiradi.

O'zbekiston Respublikasi
Markaziy banki Raisi
09-Sentabr 2024-yil
28/1 son



NURMURATOV
MAMARIZO
BERDIMURATOVICH

O'zbekiston Respublikasi
Markaziy banki boshqaruvining
2024-yil 9-sentabrdagi
28/1-sonli qaroriga ilova

**Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda
tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga
kiritilayotgan o'zgartirish va qo'shimcha**

1. 5-bob quyidagi tahrirda bayon etilsin:

“5-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishga qo'yiladigan talablar

1-§. Murojaatlar bilan ishlashga qo'yiladigan talablar

47. Bank mazkur Nizomga va qonunchilik hujjatlariga muvofiq murojaatlarni ko'rib chiqish tartibiga ega bo'lishi hamda ushbu tartibda kamida quyidagilar nazarda tutilishi lozim:

bankda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish;
murojaatlarni qabul qilish va ro'yxatga olish;
murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va ularga javob berish;
murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish;
iste'molchilarni va ularning vakillarini qabul qilishni tashkil etish.

Bank tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibining to'liq matni bankning rasmiyveb-saytida barcha uchun ochiq shaklda, shuningdek, bankning murojaatlarni qabul qilish manzillari (pochta va elektron manzillari, telefon raqamlari, ijtimoiy kanallardagi manzillar, mobil ilova va boshqalar) to'g'risidagi ma'lumotlar bank (filial)ning stendlarida iste'molchiga ko'rinarli joyda o'qish imkoniyati bo'lgan holda joylashtiriladi.

Iste'molchining talabiga muvofiq bank xodimi iste'molchiga murojaatlarni ko'rib chiqish tartibini tushuntirib berishi lozim.

48. 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.

49. Bank iste'molchilarning murojaatlarini ko'rib chiqishi va ko'rib chiqish natijalari bo'yicha murojaat etuvchilarga javob berishi lozim.

Bank ogʻzaki, yozma yoxud elektron shakldagi murojaatlarni qabul qilish uchun sharoitlar yaratishi zarur.

Bank isteʼmolchilarga xizmat koʻrsatish ofislarida (yoki markazlarida), filiallarida va oʻzining rasmiy veb-sayti orqali murojaatlarni qabul qilishni yoʻlga qoʻyadi. Bank rasmiy veb-saytining bosh sahifasida yoki saytning oʻzgarmas yuqori qismida (ushbu sahifada) yaqqol koʻrinarli tarzda joylashtirilgan havola orqali toʻgʻridan-toʻgʻri oʻtish mumkin boʻlgan boshqa sahifasida murojaatlarni qabul qilishni tashkil etadi.

Bank mobil ilovasida isteʼmolchilar tomonidan murojaat qoldirilishi uchun imkoniyat yaratadi va/yoki murojaat yuborilishi uchun aloqa kanallarini koʻrsatishi kerak.

Bank isteʼmolchilar bilan telefon aloqasi orqali bogʻlanishini taʼminlovchi Call-markazlarni tashkil etib, u orqali isteʼmolchilarga bank faoliyati bilan bogʻliq maslahatlar va tushuntirishlar beradi hamda ogʻzaki shakldagi murojaatlarni qabul qiladi.

50. Telefon orqali murojaat etilsa yoki murojaatni koʻrib chiqish jarayonida telefon orqali murojaat qiluvchi bilan suhbatlashilsa, ushbu murojaatni keyinchalik koʻrib chiqishda foydalanish maqsadida isteʼmolchini oldindan xabardor qilgan holda suhbat maxsus (audio, video) texnika vositalari yordamida yozib olinishi mumkin.

51. Call-markaz telefonlarining raqamlari bank rasmiy veb-saytining bosh sahifasida, shuningdek, bank va uning filiallaridagi axborot stendlarida hamda bank (filial) binosidan tashqarida tashkil etilgan bank xizmatlari markazlari va kassalarning isteʼmolchiga koʻrinarli joyda oʻqishga imkoniyati boʻlgan holda joylashtirilishi kerak.

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

Bank kartasining emitenti bank kartasini saqlovchini bank kartasi yoʻqolganligi va (yoki) bank kartasidan ruxsatsiz foydalanilganligi toʻgʻrisidagi xabarnomani tunu kun yuborish imkoniyati bilan taʼminlashi va ushbu xabarnoma olinganidan keyin bank kartasini darhol blokirovka qilishi shart.

53. Isteʼmolchining ogʻzaki murojaatida bayon etilgan masala qoʻshimcha oʻrganishni yoki qoʻshimcha tekshirish oʻtkazishni talab etmasa, ushbu murojaatga javob shaxsiy qabul davomida telefon orqali yoki axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda ogʻzaki berilishi mumkin.

Real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda chat yoki bot orqali berilgan matnli murojaatda keltirilgan masala qoʻshimcha oʻrganishni yoki qoʻshimcha tekshirish oʻtkazishni talab etmasa, ushbu murojaatga axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda javob beriladi.

Agar isteʼmolchining mazkur bandning birinchi va ikkinchi xatboshlarida keltirilgan murojaatida bayon etilgan masalasi qoʻshimcha oʻrganishni talab etsa, isteʼmolchiga murojaatida keltirilgan holatlarni tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilingan holda yozma yoki elektron shaklda taqdim etish taklif qilinadi.

54. Barcha yozma va elektron murojaatlar o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa keyingi ish kuni mazkur Nizomning 58¹⁵-bandida keltirilgan bankning elektron axborot tizimida 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.

55. 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.

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

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

58. Murojaatlar bankka kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kundan kechiktirmay, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqilishi va yozma yoki elektron shaklda javob berilishi kerak.

58¹. Bank murojaatlarni quyida keltirilgan asosiy tamoyillarga amal qilgan holda ko'rib chiqadi:

qonuniylik;

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

murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;

iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi;

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

58². Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

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

Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u bankning rahbari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

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

58³. 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 qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo'lsa;

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

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

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, bank yoki uning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda.

Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qarorni bankning rahbari yoki uning vakolat berilgan mansabdor shaxsi qabul qiladi.

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

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat qiluvchiga bankning yoki bank mansabdor shaxsining xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonun, shuningdek, iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida xabardor qilinishi lozim.

58⁴. 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.

58⁵. 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.

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

58⁷. Iste'molchining murojaati yuzasidan yo'llanadigan javob xati bank rahbariyati (filial rahbari) yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxs tomonidan imzolanadi.

Agar bankka bir nechta (ikki yoki undan ortiq) shaxs tomonidan murojaat etilganda, agar murojaatda javobni boshqa shaxsga yuborish talab etilmagan bo'lsa, murojaat qiluvchilarning ro'yxatida birinchi ko'rsatilgan shaxsga yuboriladi.

58⁸. Murojaatlarga javoblar mumkin qadar murojaat etilgan tilda bayon qilinadi, javoblar murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni inkor etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslarni (zaruratga qarab qonunchilik hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) o'z ichiga olgan bo'lishi kerak.

Murojaatga javob, uning kelib tushgan shaklidan qat'i nazar murojaatda ko'rsatilgan pochta manzilga yoki elektron manzilga yoxud iste'molchi va bank o'rtasida tuzilgan shartnoma shartlarida kelishilgan manzilga imzolangan holda qog'oz yoki elektron ko'rinishida yuboriladi.

58⁹. Murojaat qiluvchining iltimosiga ko'ra bank murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek yo'l qo'yilgan xatolar va arifmetik xatolarni o'z tashabbusiga ko'ra yoki murojaat qiluvchining iltimosiga ko'ra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatishi shart. Bunda murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimos u kelib tushgan kundan e'tiboran o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

58¹⁰. Bank murojaatlarni ko'rib chiqishda qonunlar talablariga rioya etishi, shuningdek, murojaatlarning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishi uchun hamda iste'molchilarning buzilgan huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilinishini va tiklanishini ta'minlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida choralar ko'rishi shart.

58¹¹. Bank murojaatlarni ko'rib chiqishda murojaat qiluvchiga quyidagi huquqlarni taqdim etishi lozim:

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.

58¹². Bankka iste'molchini, uning vakilini, ularning oila a'zolarini ular o'z huquqlari va qonuniy manfaatlarini ro'yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida

bankka yoki davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga murojaat etganligi, shuningdek murojaatlarda o'z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta'qib etish man etiladi.

58¹³. Bank murojaatlarni ko'rib chiqishda quyidagilarga amal qilishi shart:

1) murojaatlar to'g'risidagi qonunchilik talablariga rioya etishi;

2) murojaat qiluvchiga uning huquqlari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular qonun bilan qo'riqlanadigan sir bo'lgan ma'lumotlarni o'z ichiga olmasa, uchinchi shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlariga zarar yetkazmasa, ta'minlashi;

3) murojaat qiluvchiga 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;

4) murojaat yuzasidan qabul qilingan qarorga yoki murojaatni ko'rib chiqish natijalaridan rozi bo'lmasa, quyidagilarga shikoyat berish huquqi mavjudligi to'g'risida bankning javob xatida tushuntirish berishi:

bankning tegishli ichki appelyatsiya organiga (agar mavjud bo'lsa);

suddan tashqari nizolarni muqobil hal qilish organlarga (agar mavjud bo'lsa);

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankiga yoki moliyaviy xizmatlar iste'molchilarining huquqlarini himoya qilish vakolati berilgan davlat organlariga;

sudga;

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

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

7) iste'molchi, uning vakili, ularning oila a'zolari ularning murojaatlari sababli ta'qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

8) agar iste'molchiga uning huquqlari va qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunchilikda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini ko'rishi.

58¹⁴. 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.

2-§. Murojaatlar ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish

58¹⁵. Bank murojaatlarni ko‘rib chiqish bo‘yicha ichki nazoratni ta‘minlashi kerak.

Bank kelib tushayotgan murojaatlarni axborot-kommunikatsiya texnologiyalari yordamida ro‘yxatga olish, qabul qilish, to‘plash, tasniflash va tizimlashtirish, shuningdek, ularning to‘liq, o‘z vaqtida hamda sifatli ko‘rib chiqilishi ustidan monitoring va nazoratni amalga oshirish imkonini beruvchi mazkur Nizomning 4-ilovasida keltirilgan minimal talablarga javob beruvchi elektron axborot tizimini joriy qilishi lozim.

Bankning ichki nazorat tizimi iste‘molchilarning shikoyatlarini qayta ishlash va uni hal etishdagi kamchiliklar va xatoliklarni o‘z vaqtida aniqlashga qaratiladi.

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

bankda iste‘molchilarning shikoyatlarini ko‘rib chiqish va hal etish uchun huquqiy asoslar va tashkiliy jarayonlarning yetarliligini baholash;

iste‘molchilarning shikoyatlarini keltirib chiqaruvchi tizimli kamchiliklarni aniqlash jarayonlarini va ularni bartaraf etish maqsadida ko‘rilayotgan choralarni tahlil qilish va baholash;

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

58¹⁶. Bank 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.

58¹⁷. Bank har chorak (yil) natijalariga ko‘ra murojaatlarni umumlashtiradi va tahlil qiladi.

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

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

olib keluvchi tizimli kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha harakatlar rejalarini tasdiqlashi lozim.

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

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

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

3-§. Murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmani tashkil etish

58¹⁸. Bank bosh ofisida murojaatlarni ko'rib chiqish uchun alohida bo'linmani (bundan buyon matnda Bo'linma deb yuritiladi) (bankning operatsion biznes bo'linmalaridan mustaqil) tashkil qiladi.

58¹⁹. Bo'linma xodimlari bankning murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi doirasida shikoyatlarni o'rganish (surishtiruv o'tkazish) uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni olish, alohida holatlar va tizimli muammolar bo'yicha choralar ko'rish huquqiga ega bo'lishi, shuningdek, shikoyatning xususiyatiga ko'ra iste'molchilar bilan nizolarni hal qilish bo'yicha huquqiy himoya qilish vositalariga, jumladan moliyaviy kompensatsiya qilish, shartnomalarni rad etish, to'xtatib turish yoki bekor qilish hamda bank tomonidan hisoblangan jarima yoki yig'imlarni bekor qilish yoki ulardan voz kechish kabi takliflarni bank boshqaruviga kiritish vakolatlariga ega bo'lishi kerak.

Bank shikoyatlar bilan ishlaydigan barcha xodimlar uchun murojaat qiluvchilarning avvalgi shikoyatlari haqidagi ma'lumotlarning ochiqligini ta'minlaydi.

58²⁰. Bo'linma bank boshqaruvi raisi tomonidan nazorat qilinadi.

58²¹. Murojaatlar va ularning kelib chiqish sabablari bo'yicha hisobotlarni tayyorlash Bo'linmaning asosiy majburiyati bo'lishi va bu hisobotlar har chorakda kamida bir marta bank Boshqaruviga taqdim etilishi shart.

58²². Bo'linma:

shikoyatlarni ko'rib chiqish bo'linmasi tomonidan taqdim etilgan nizolarni hal qilish jarayonlarining zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlashga mas'ul bo'ladi;

bank boshqaruviga hisobot berishga hamda shikoyatlarni o'rganish (tekshirish) jarayonida aniqlangan bank faoliyatidagi kamchiliklarni tuzatish rejalarini ishlab chiqilishi va ularni amalga oshirilishi uchun javobgar hisoblanadi;

bankning xizmat ko'rsatish ofislariga/filiallariga kelib tushgan murojaatlarning belgilangan tartibda ko'rib chiqilishini muvofiqlashtiradi.

58²³. Bank boshqaruvi bankda murojaatlarni ko'rib chiqish tartiblarini samarali joriy qilish uchun javobgar hisoblanadi, shuningdek, boshqaruv bankda majburiy qoidalar va ko'rsatmalarga rioya etilishini ta'minlashi lozim.

58²⁴. Bank shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun yetarli xodimlarga ega bo'lishi va ularni doimiy (yillik) ravishda tegishli tarzda o'qitishi lozim. Bunda o'quv dasturi xodimlarning iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga doir qonunchilik va bankning ichki hujjatlarini, bank mahsulotlari va xizmatlarini, shikoyatlarni ko'rib chiqishda amal qilish lozim bo'lgan jarayonlarni, ma'lumotlarni himoya qilish masalalarini bilishi va tushunishiga, shuningdek, vositachilik, muzokaralar olib borish, shaxsiy halollik va mijozlar bilan munosabatda bo'lishida boshqa ko'nikmalarini oshirishiga qaratilgan bo'lishi kerak.

O'quv tadbirlari o'quv rejalari va davomat varaqalari, shuningdek, o'qitish samaradorligini baholash va zaruriyatga ko'ra tegishli tuzatishlar va takomillashtirishlar orqali nazorat qilinishi kerak. O'quv dasturlari natijalarini baholash tizimi joriy qilinishi talab etiladi.

58²⁵. Shikoyatlarni ko'rib chiqish majburiyati yuklatilgan lavozimlarga tayinlanuvchi shaxs:

oliy iqtisodiy yoki yuridik ma'lumotga va tijorat bankining bank operatsiyalarini amalga oshirish bilan bog'liq bo'linmasida kamida ikki yillik ish stajiga ega bo'lishi;

bank va moliya sohasidagi qonunchilik hujjatlarini bilishi shart.”.

2. Mazkur o'zgartirish va qo'shimchanning ilovasiga muvofiq tahrirdagi 4-ilova bilan to'ldirilsin.

Bank xizmatlari iste'molchilari
bilan o'zaro munosabatlarni amalga
oshirishda tijorat banklarining
faoliyatiga qo'yiladigan minimal
talablar to'g'risidagi nizomga
kiritilayotgan o'zgartirish va
qo'shimchaga

ILOVA

Bank xizmatlari iste'molchilari
bilan o'zaro munosabatlarni amalga
oshirishda tijorat banklarining
faoliyatiga qo'yiladigan minimal
talablar to'g'risidagi nizomga

4-ILOVA

**Murojaatlarni ko'rib chiqish va ular bilan ishlash bo'yicha elektron axborot
tizimiga qo'yiladigan minimal talablar***

1. Murojaatni ro'yxatga olish. Axborot tizimida bankning bosh ofisiga, hududlardagi bo'linmalariga (filial yoki bank xizmatlari ofisi) kelib tushgan murojaatlar bo'yicha quyidagi ma'lumotlar ro'yxatga olinadi:

murojaatning shakli (yozma, elektron, og'zaki);

murojaatning turi (ariza, shikoyat, taklif);

murojaatning sanasi va raqami;

murojaatning bankka kelib tushgan sanasi;

murojaatning ro'yxatga olish sanasi va raqami;

murojaatga berilgan identfikatsiya raqami;

murojaatni ro'yxatga olgan bank bo'linmasining nomi (filial yoki bank xizmatlari ofisi) va raqami, xodimning ismi-sharifi va lavozimi;

murojaat manbasi (murojaat qiluvchidan to'g'ridan to'g'ri, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi (O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonasi, Virtual qabulxonasi, murojaat.gov.uz), O'zbekiston Respublikasining Oliy Majlisi, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, vazirlik, idoralar va qo'mitalar (nomi ko'rsatilishi kerak), sud va huquqni muhofaza qiluvchi organlar (nomi ko'rsatilishi kerak), ommaviy-axborot vositalari

va ijtimoiy tarmoqlar, nodavlat va notijorat tashkilotlari (nomi ko'rsatilishi kerak) va boshqa manbalar (bank lozim deb topgan taqdirda manbalar ro'yxati qo'shimcha qilinishi mumkin) orqali kelib tushgan);

murojaatning takroriyligi, dublikatligi yoki birinchi martaligini qayd etish;

murojaat qiluvchining shaxsi (jismoniy shaxs, yuridik shaxs, tadbirkorlik faoliyatini yuridik shaxs tashkil etmagan holda yuritayotgan jismoniy shaxs);

murojaat qiluvchining familiyasi, ismi va otasining ismi (yuridik shaxsning nomi va uning nomidan imzolagan shaxsning F.I.O), murojaat etuvchini identifikatsiya qiluvchi ma'lumotlar (STIR, murojaat qiluvchining telefon raqami, elektron pochta);

murojaat vakil orqali berilganligi (ha/yo'q) hamda vakilning F.I.O;

murojaat qiluvchi kichik tadbirkorlik subyekti ekanligi (ha/yo'q);

murojaat qiluvchining (yuridik shaxs nomidan imzolagan shaxsning) jinsi (ayol/erkak);

murojaat qiluvchining (yuridik shaxs nomidan imzolagan shaxsning) yoshi;

murojaat qiluvchining yashash manzili va hududi (yuridik shaxsning manzili) (viloyat, tuman va boshqalar) belgilash.

Murojaatlarni ro'yxatga olish – murojaat kelib tushgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo'linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

Bankning bosh ofisiga, hududlardagi 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.

Bunda elektron axborot tizimida bankning barcha ro'yxatga olgan murojaatlari yagona baza sifatida bankning bosh ofisiga ko'rinib turishi kerak.

Murojaatni ro'yxatga olishda tizim murojaat qiluvchining ismi-sharifini (STIR) solishtirish orqali bank tizimiga avval ushbu murojaat qiluvchining murojaati mavjudligini tekshiradi va natijasi bo'yicha ma'lumot taqdim etadi. Shunga ko'ra, ro'yxatga oluvchi kelib tushgan murojaatni takroriyligi, dublikatligi yoki birinchi martaligini qayd etadi.

2. Murojaat mazmunini yoritish. Bunda quyidagilar inobatga olinishi kerak:

murojaatda keltirilgan bank xizmati bankning qaysi xizmat ko'rsatish kanali (mobil ilova, bank sayti, telefon, ijtimoiy tarmoqlar, bank agentlari, bank binosi va boshqalar) orqali ko'rsatilganligini belgilash;

murojaatda qayd etilgan bank xizmati (operatsiya) turini (kredit, mikrocredit, mikroqarz, onlayn mikroqarz, kredit karta, overdraft, lizing, iste'mol krediti, avtokredit, ipoteka krediti, ta'lim krediti, oilaviy tadbirkorlik bo'yicha imtiyozli kredit, kafillik, garov,

sug'urta, omonat va depozitlar, onlayn omonat, milliy valyutadagi bank kartalari, xorijiy valyutadagi bank kartalari, valyuta ayirboshlash, xalqaro pul o'tkazmalari, valyuta amaliyotlari, bank hisobvarag'iga xizmat ko'rsatish, kassa xizmatlari, bir martalik chakana to'lovlarni amalga oshirish, bankomat, mobil ilova, veb-sayt, koll-markaz, murojaat va qabul masalasi, bank xodimlarining xatti-harakatlari, bank xodimlarining malakasini va boshqalar) belgilash;

murojaatda ko'tarilgan masalalarni umumlashtirish maqsadida bank xizmati (operatsiya) turi bo'yicha murojaat masalalari ro'yxatini shakllantirish va uni tanlash imkoniyatini yaratish;

bankning mas'ul xodimi tomonidan murojaat bilan tanishib chiqqan holda "Ro'yxat"ga qo'shimcha ravishda murojaatda ko'tarilgan masala (muammo) mazmunini (qo'lda yoki dasturiy ta'minot orqali) kiritish;

murojaatning pdf-faylini yoki/va word matnini ko'rish imkoniyatini yaratish;

murojaatda qayd etilgan bank nomi;

murojaatda qayd etilgan bank tuzilmasining (bosh ofis, filial yoki bank xizmatlari ofisi) nomi, kodi, ularning joylashgan manzilini (viloyat va tuman), murojaatda keltirilgan bank xodimlari ismi-sharifini belgilash.

Dasturning ushbu bo'limi murojaat kelib tushgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo'linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan to'ldiriladi.

3. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini tashkil etish (monitoring). Bunda quyidagilar inobatga olinishi lozim:

murojaatni bevosita ko'rib chiqayotgan tarkibiy tuzilma va xodimlarni belgilash;

murojaatda ko'tarilgan masala (muammo) yuzasidan taalluqli bo'lgan bankning boshqaruv raisi o'rinbosarini belgilash;

murojaat yuzasidan kim bilan va qachon yozishmalar olib borilganligi to'g'risida ma'lumotlarni ko'rsatish, ularning pdf-faylini yoki/va word matnini ko'rish imkoniyatini yaratish;

murojaatning ko'rib chiqish muddatini belgilash;

murojaatni ko'rib chiqishni uzaytirilgan muddatini belgilash;

murojaatni ko'rib chiqish bosqichi (ko'rib chiqish jarayonida, to'liq ko'rib chiqildi).

Murojaat ko'rib chiqish uchun bankning Bosh ofisidan (yuqori tarkibiy tuzilmasidan) quyi tarkibiy tuzilmalariga dasturiy ta'minot orqali yuborilishi va ushbu harakatlarni dasturda amalga oshirish imkoniyati yaratilishi kerak.

Dasturning ushbu bo'limida keltirilgan vazifalarni murojaat kelib tushgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo'linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

4. Murojaatni ko‘rib chiqish natijasi. Bunda quyidagilarni inobatga olinishi shart:

- a) murojaatda keltirilgan vajlarning tasdiqlanganligi yoki tasdiqlanmaganligi;
- b) murojaat qiluvchining huquqi buzilganligi holati (Buzilgan/Buzilmagan);
- d) murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xati raqami va sanasi;

murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining hamda murojaatni o‘rganish davomida rasmiylashtirilgan tegishli hujjatlarning (dalolatnoma, ma’lumotnomalarning) pdf-faylini yoki/va word matnini ko‘rish imkoniyatini yaratish;

e) murojaatda keltirilgan masalani hal etish holati:

qanoatlantirilgan, masala qanday hal qilinganligini to‘liq yoritish lozim;

qanoatlantirish rad etilgan, rad etilganligining sabablarini yoritish lozim;

tushuntirish berilgan, tushuntirishning asosiy jihatlarini yoritish lozim;

murojaat vakolati doirasiga kirmasligi sababli boshqa tashkilotga yuborilgan, qaysi tashkilotga yuborilganligini va uning sababini yoritish lozim;

murojaatni ko‘rmay qoldirish yoki murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish bo‘yicha qaror qabul qilinganligini qayd etish va ularni rasmiylashtirish hujjatlarining pdf-faylini yoki/va word matnini ko‘rish imkoniyatini yaratish.

Dasturning ushbu bo‘limini murojaatni ko‘rib chiqayotgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo‘linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas’ul xodimlari tomonidan to‘ldiriladi.

5. Murojaat ko‘rib chiqilishini nazorat qilish. Bunda, quyidagilarni inobatga olinishi shart:

murojaat ko‘rib chiqilishini muddat nuqtayi nazaridan nazorat qilish (bunda tegishli hisobot shakllanishi va ijro muddati yaqinlashayotganligini xabar beruvchi ma’lumot chiqarilishi lozim);

murojaatni ko‘rib chiqish bosqichi “ko‘rib chiqildi” jarayonidagi murojaatlar qonunchilikka muvofiq, mazmunan, to‘liq va o‘z vaqtida ko‘rib chiqilganligi tekshiriladi va nazoratdan chiqariladi. Aks holda, murojaat qayta ko‘rib chiqish bo‘yicha tegishli e’tiroz xati rasmiylashtiriladi.

Dasturiy ta’minotda murojaatni qonunchilik hujjatlariga rioya etmagan holda ko‘rib chiqqan bank xodimiga ko‘rilgan har bir intizomiy choralar kiritilishi lozim. Bunda xodimga ko‘rilgan choralar yuzasidan chiqarilgan bo‘yruqning pdf-fayli bilan tanishish imkoniyati bo‘lishi lozim.

Dasturning ushbu bo‘limida keltirilgan vazifalarni bosh ofisining vakolat berilgan mas’ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

6) Mazkur dasturda bankka kelib tushgan murojaatlarni tahlil etish, tegishli qarorlar qabul qilish va bankda tizimli kamchiliklarni aniqlash uchun tegishli (hudud, tuman, filial,

bank xizmatlari (mahsulotlar) turi, murojaat masalalari, davr, sanalar va boshqa ko'rsatkichlar qirqimida tahliliy) hisobotlarni shakllantirish imkoniyatini beruvchi funksiya yaratilishi zarur.

Dasturning ushbu bo'limida keltirilgan vazifalarni bosh ofisining vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

7) Elektron axborot tizimi to'liq axborot xavfsizligi ta'minlangan holda yuritilishi lozim.

Izoh: axborot tizimida ro'yxatga olinishi lozim bo'lgan, ma'lumotlarni tanlash orqali ko'rsatish imkoniyati yaratiladi.