

"TBC Bank" ATB mijozlarining va fuqarolar murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi

Murojaatlarni ko'rib chiqishda biz O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuniga amal qilamiz. Ushbu hujjat ma'lumot berish maqsadida taqdim etiladi va Tomonlardan hech qaysi biri uchun huquqiy oqibatlarga olib kelmaydi.

1. Murojaat shakli

Murojaatlar ariza, taklif, shikoyat va boshqa shakllarda quyidagi ko'rinishda qabul qilinadi:

- og'zaki;
- yozma ravishda;
- elektron shaklda.

Ularning shakli va turidan qat'i nazar, murojaatlar Bank uchun teng qiymatga ega.

2. Murojaatning mazmuni

- Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi, ismi (otasining ismi), telefon raqami (agar mijoz bo'lsa, TBC UZ ilovasida ro'yxatdan o'tishda foydalanilgan telefon raqami);
- Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan manzili (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar, aloqa ma'lumotlari ko'rsatilishi kerak.

3. Qaysi tilda murojaat qilish kerak

- murojaatlar davlat va boshqa tillarda taqdim etilishi mumkin.

4. Yozma murojaat mazmuniga qo'yiladigan talablar

4.1. Yozma taqdim etilgan murojaat murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki yuridik shaxs o'rniga murojaat etayotgan vakolatli shaxsning imzosi bilan tasdiqlanishi kerak. Agar jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmasa, u holda murojaatni yozgan shaxs tomonidan qo'shimcha ravishda uning familiyasi (ismi, otasining ismi) yozilib, imzolanishi kerak.

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

5. Og'zaki murojaatlar quyidagicha qabul qilinadi:

5.1. Baxt Markazi tomonidan +99878-727-27-27 telefon raqami yoki 1150 qisqa raqam orqali;

5.2. Operatsion xavf va komplaens departamenti tomonidan +998-78-888-27-27 Ishonch telefoni orqali. Mazkur departamentga poraxo'rlilik va korrupsiyani oldini olish uchun murojaat etiladi;

5.3. Front ofis xodimlari tomonidan (mijozga maslahat berish uchun).

6. Yozma shaklda murojaatlar quyidagicha qabul qilinadi:

6.1. Bankning Bosh ofisi, kotibiyat va Bankning Bosh ofisi devonxonasi tomonidan.

7. Murojaatlar elektron shaklda quyidagicha qabul qilinadi:

7.1. Bank ilovasining ichki platformasi orqali suhbat tarzida Baxt Markazi tomonidan;

7.2. Bank Boshqaruvi Raisining virtual qabulxonasi tomonidan korporativ veb-sayt orqali www.tbcbank.uz;

7.3. Elektron pochta orqali mijozlarni qo'llab-quvvatlash departamenti tomonidan: contact@tbcbank.uz;

7.4. Operatsion xavf va komplaens departamenti tomonidan elektron pochta orqali: incident_compliance@tbcbank.uz. Mazkur departamentga poraxo'rlilik va korrupsiyani oldini olish va axborot berish uchun murojaat qilinadi.

8. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarini qabul qilish

8.1. Bankda jismoniy shaxslar va yuridik shaxslar vakillarini qabul qilish Bankning Bosh ofisining ish kunlarida Bankning mas'ul rahbarlari tomonidan amalga oshiriladi.

8.2. Bank rahbariyatining shaxsiy qabuli davomida maxsus texnik (audio va video yozuvlar, shuningdek, suratga olish) vositalaridan foydalanish mumkin.

9. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari

9.1. Murojaat Bankka kelib tushgan kundan boshlab o'n besh kun ichida ko'rib chiqiladi. Qo'shimcha ravishda masalani ko'rib chiqish kerak bo'lsa yoki qo'shimcha hujjatlarni talab qilish zarur bo'lgan hollatlarda, murojaatni ko'rib chiqish muddati bir oygacha davom etishi mumkin.

9.2. Agar murojaatni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish kerak bo'lsa, qo'shimcha materiallar zarur bo'lsa yoki boshqa chora-tadbirlar ko'rish zaruriyati tug'ilsa, murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari istisno tariqasida Boshqaruv Raisi tomonidan uzaytirilishi mumkin, biroq bu haqda murojaat etuvchiga xabar

qilingan holda bir oydan ortiq bo'lmagan muddatga uzaytirilishi mumkin. Murojaatni ko'rib chiqish muddatlarini uzaytirish ishlari javobgar shaxs tomonidan obyektiv sabablarga ko'ra zaruriyat tug'olsagina amalga oshiriladi.

10. Qanday murojaatlar ko'rib chiqilmaydi

- asoslanmagan va murojaat etuvchisi noma'lum bo'lgan murojaatlar;
- vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar bo'lmagan jismoniy va yuridik shaxslar vakillari orqali berilgan murojaatlar