



Ichki me'yoriy hujjat

“Turonbank” ATB Boshqaruvining
2023-yil “15” genabp dagi
“108/18” -son qarori bilan

“TASDIQLANGAN”

“Ro‘yxatga olindi” № 1091

**“TURONBANK” AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI TIZIMIDA
BANK XIZMATLARI ISTE’MOLCHILARI HUQUQINI HIMOYA QILISH
TARTIBI**

Toshkent – 2023-yil

Mazkur ““Turonbank” ATB tizimida Bank xizmatlari iste’molchilari huquqini himoya qilish Tartibi” (keyingi matnlarda - “Tartib” deb yuritiladi) O‘zbekiston Respublikasining Fuqarolik Kodeksi, Mehnat Kodeksi, “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi, “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonunlari, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 23-martdagi “Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-3620-son qarori, Vazirlar Mahkamasining 2018 yil 7-maydagi 341-son Qarori bilan tasdiqlangan “Davlat organlari va davlat muassasalarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risida”gi Namunaviy Nizom, Adliya vazirligi tomonidan 2000 yil 5-aprelda 916-son bilan ro‘yxatga olingan “Markaziy bank tomonidan tijorat banklarining ichki me‘yoriy hujjatlariga qo‘yiladigan talablar to‘g‘risida”gi Nizom, 2018 yil 2-iyulda ro‘yxatdan o‘tkazilgan 3030-son “Bank xizmatlari iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risida”gi Nizom, “Turonbank” aksiyadorlik tijorat banki (keyingi o‘rinlarda - “Bank” deb yuritiladi) Ustavi, ichki me‘yoriy hujjatlarga muvofiq ishlab chiqilgan.

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Tartib Bank tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qonunda ko‘zda tutilgan muddatlarda ko‘rib chiqishni hamda murojaatlarga javob berish jarayonida rahbar va ijrochilarning vazifalarini belgilashni tartibga soladi. Ushbu Tartibni asosiy maqsadi bank tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash, bank xizmatlari iste’molchilarini (keyingi o‘rinlarda - “Iste’molchilar” deb yuritiladi) qonuniy manfaatlarini himoya qilishni tartibga solishdan iborat.

2. Bank tomonidan ko‘rsatiladigan barcha xizmatlar to‘g‘risida ma’lumotlar iste’molchiga oshkor etilishi lozim.

3. Xizmatlar to‘g‘risidagi ma’lumotlar tijorat yoki bank sirini o‘z ichiga olmasligi zarur.

4. Iste’molchilarga bank xizmatlari to‘g‘risidagi ma’lumotlar shartnomalar tuzilishidan avval bepul taqdim etilishi va tanishtirilishi shart.

5. Iste’molchilarga bank tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar to‘liq va to‘g‘ri tushuntirilishi lozim.

6. Iste’molchi og‘zaki maslahat so‘rab murojaat qilganda kutish muddati o‘ttiz daqiqadan oshmasligi kerak.

7. Ushbu Tartibning amal qilishi:

a) ko‘rib chiqish tartibi ma’muriy javobgarlik to‘g‘risidagi, fuqarolik protsessual, jinoyat protsessual, jinoyat-ijroiya, iqtisodiy protsessual qonunchilik hujjatlari va boshqa qonunlari bilan belgilangan murojaatlarga;

b) “Turonbank” ATB Respublika apparati va uning hududiy Bank xizmatlari markazlari (keyingi o‘rinlarda BXMLar) boshqa davlat organlari bilan o‘zaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

8. Ushbu Tartibda quyidagi asosiy tushunchalar qo‘llaniladi:

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

taklif - bank faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o‘z ichiga olgan murojaat;

shikoyat - buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan 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;

takroriy murojaat - ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan, uning avvalgi murojaati yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, shikoyat qilinayotgan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilayotgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytga kelib qonun hujjatlarida belgilangan ko'rib chiqish muddati tugagan bo'lsa, ilgari murojaati o'z vaqtida ko'rib chiqilmaganligi to'g'risida xabar qilinayotgan 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 yeri (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 - ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaatining ko'chirma nusxasi;

ommaviy qabul — davlat organi rahbarining yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxsining jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari bilan ommaviy uchrashuvlarida murojaatlarni qabul qilishga doir harakati;

sayyor qabul — davlat organlari va davlat tashkilotlari rahbarlarining tasdiqlangan jadval asosida joylarga chiqqan holda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishi bilan bog'liq tashkiliy va boshqa chora-tadbirlar majmui;

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

iste'molchilar — bank xizmatidan foydalanish istagida bankka murojaat qilgan, ushbu xizmatdan foydalanayotgan yoki oldin foydalangan jismoniy yoki yuridik shaxslar;

shaxsiy kabinet — bankning rasmiy veb-saytida, internet-banking tizimida va/yoki mobil ilovasida joylashtirilgan, iste'molchiga bank xizmatini ko'rsatish shartnomasi bo'yicha o'z majburiyatlarini bajarishi yuzasidan axborot olish, shuningdek Internet tarmog'idan foydalangan holda xabarlar almashish orqali bank bilan o'zaro hamkorlik qilish imkonini beruvchi axborot resursi.

2-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishning asosiy prinsiplari

9. Murojaatlarni ko'rib chiqishning asosiy prinsiplari:

- a) qonuniylik;
- b) murojaatlarni o'z vaqtida va to'liq ko'rib chiqish;
- c) murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;
- d) jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi;
- e) murojaatlarni ko'rib chiqishda byurokratizm va sansolarlikka yo'l qo'yilmasligi;

f) bank murojaatlarni o‘z vaqtida va xolisona ko‘rib chiqilishi, uning natijalari bo‘yicha murojaat etuvchilarni xabardor qilinishi;

g) murojaatlarni ko‘rib chiqishda davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari faoliyati shaffofligini ta‘minlashdan iborat.

3-bob. Murojaatlarning shakllari va turlari

10. Murojaatlar og‘zaki, yozma yoxud elektron shaklda bo‘lishi mumkin.

11. Arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari hisoblanadi.

12. Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat‘iy nazar, bir xil ahamiyatga ega bo‘ladi.

13. Jismoniy va yuridik shaxslarning og‘zaki murojaatlari bankka quyidagicha kelishi mumkin:

a) “Ishonch telefoni”ga murojaat qilish orqali;

b) Boshqaruv Raisi yoki uning o‘rinbosarlari qabuliga kirish orqali;

c) Mas‘ul departament rahbarlari qabuliga kirish orqali;

d) BXMLarda BXM boshqaruvchisi yoki o‘rinbosarlari qabuliga kirish orqali.

14. Jismoniy va yuridik shaxslarning yozma murojaatlari xatlar (ariza, shikoyat, taklif) ko‘rinishida keladi. Shuningdek, Yagona interaktiv Davlat xizmatlari portaliga, O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki Raisi elektron qabulxonasiga hamda boshqa Davlat organlariga bankka taalluqli masalalar yuzasidan yuborilgan murojaatlar O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki tomonidan ko‘rsatma xat bilan ko‘rib chiqish va ijrosini ta‘minlash uchun yuboriladi.

15. Jismoniy va yuridik shaxslarning elektron murojaatlari bankka quyidagicha kelishi mumkin:

1) O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi orqali;

2) O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonasi orqali;

3) O‘zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi “Ishonch telefoni” orqali;

4) Tadbirkorlar virtual ofisi axborot portali orqali;

5) Export portali orqali;

6) O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankning “Yagona ishonch telefoni” orqali.

4-bob. Murojaatlarga qo‘yiladigan talablar

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

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

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

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

20. Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

21. Yozma murojaat, murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxsning vakili 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.

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

23. Bankning "Ishonch telefoni"ga murojaat qiluvchi jismoniy shaxs o'zining familiyasi, ismi, otasining ismi, yashash joyi, telefon raqami (qayta bog'lanish uchun), yuridik shaxs nomidan murojaat qilganda, yuridik shaxsning nomi, pochta manzili, xizmat ko'rsatuvchi BXMning nomi, telefon raqami to'g'risidagi ma'lumotlarni hamda murojaatning mohiyati va mazmunini to'liq bayon qilishi shart. Ushbu ma'lumotlar murojaatchi tomonidan taqdim etilmagan taqdirda murojaatlar ro'yxatdan o'tkazilmaydi va ko'rib chiqilmaydi.

24. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi. Ayrim hollarda, agar bu bankning 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.

25. Bo'ysunuv tartibida yuqori organga ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsning 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.

26. Ariza yoki shikoyat berishning uzrli sababga ko'ra o'tkazib yuborilgan muddati arizani yoki shikoyatni ko'rib chiquvchi davlat organi, tashkilot yoki ularning vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tiklanadi.

5-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish

27. Bosh bankda Boshqaruv Raisi va Rais o'rinbosarlari hamda BXMlarda boshqaruvchi va uning o'rinbosarlari tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish amalga oshiriladi.

28. Bosh bank va BXMlarda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida xona ajratiladi. Shaxsiy qabul davomida rahbarning qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio va videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin.

29. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

30. 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 yetkaziladi.

31. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish Bosh bankda Bank apparati tomonidan bank rahbariyati bilan kelishilgan holda, tasdiqlangan qabul jadvallari asosida tashkillashtiriladi.

32. BXMlarda esa jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo'yicha birlashtirilgan mas'ul xodimlar tomonidan BXM rahbarining qabul jadvali asosida tashkillashtiriladi.

33. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining shaxsiy qabulini o'tkazuvchi rahbarlar yoki o'rinbosarlar har qanday masalalar, shu jumladan o'z vakolatlariga kirmaydigan masalalar bo'yicha murojaat etilganda qabulni rad etishga haqli emas, agarda ularning shunday xususiyatga ega bo'lgan avvalgi murojaati bo'yicha qaror qabul qilingan va bu haqida ularga qonunchilikda belgilangan tartibda xabar qilingan bo'lsa, rad etilishi mumkin.

34. Bank rahbari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslar tomonidan jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

35. Bank rahbari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslar tomonidan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini joylarda sayyor qabul qilish bo'yicha jadvallari (yillik yoki yarim yillik) ishlab chiqiladi va bank rahbarlari tomonidan tasdiqlanadi.

36. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor va 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.

37. Sayyor qabulni o'tkazish natijalari bo'yicha tegishli tartibda sayyor qabul bayoni tuziladi.

38. Agar qabul davomida bayon etilgan masalalarni hal etish bank rahbari vakolatlariga kirmasa, murojaat etuvchiga murojaatda bayon etilgan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish lozimligini tushuntirishi kerak.

39. 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.

40. Og'zaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan bankning ishonch telefoni, tezkor aloqa telefonlari orqali va videokonferensaloqa vositasida ham berilishi mumkin.

6-bob. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini videokonferensaloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish

41. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakili bank rahbariga yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslarga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llagan holda videokonferensaloqa orqali amalga oshiriladi.

42. Buning uchun murojaat etuvchi videokonferensaloqa vositasida murojaat qilish bo'yicha bankka belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Talabnoma elektron shaklda berilishi mumkin. Talabnomada quyidagilar ko'rsatilishi kerak:

- a) jismoniy shaxs uchun — murojaat etuvchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar;
- b) yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar;
- c) elektron pochta manzili;
- d) aloqa telefoni va/yoki faks raqami;
- e) videokonferensaloqa o'tkazishga qulay sana va vaqt;
- f) murojaat tili;
- g) murojaatning qisqacha mazmuni.

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

44. Videokonferensaloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay murojaatlar bilan ishlash bo'linmasi tomonidan ro'yxatga olinadi va bank rahbariga kiritiladi.

45. Bank rahbari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslar tomonidan talabnoma ko'rib chiqilib, videokonferensaloqa orqali ko'rib chiqish yoki ko'rib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

46. Qabul qilingan qaror yuzasidan videokonferensaloqa orqali murojaatni ko'rib chiqish vaqti va joyi haqida jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiriladi.

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

7-bob. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar bilan ishlash

48. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi davlat organlari, tashkilotlar va ularning mansabdor shaxslari tomonidan murojaatlarning samarali ko'rib chiqilishini tashkil etish maqsadida O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan tuziladi.

49. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlar internet tarmog'iga ulangan maxsus elektron dastur orqali Bosh bankka yetkaziladi.

50. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlarni shu kunning o'zida Bank xizmatlari iste'molchilarini huquqini himoya qilish bo'limi tomonidan tegishli dasturlardan qabul qilinadi va Devonxona bo'limiga o'tkaziladi. Devonxona tomonidan Boshqaruv Raisiga mas'ul ijrochiga yo'naltirish va tegishli topshiriq berish uchun kiritiladi.

51. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonalari va Virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlarni ijrochi bo'linma tomonidan qisqa muddatda ko'rib chiqiladi va hal etiladi.

52. Murojaat qisqa muddatda atroflicha o'rganilib, unga bank rahbari yoki mas'ul rahbar o'rinbosari imzosi bilan javob xati yuboriladi. Shuningdek, murojaatchi bilan uchrashib suhbat bayoni rasmiylashtiriladi.

53. Javob xati hamda ushbu murojaatni ko‘rib chiqilishi va hal etilishi yuzasidan rasmiylashtirilgan barcha hujjatlarning nusxalari maxsus elektron dastur orqali elektron ko‘rinishda yuqori turuvchi tashkilotga hamda Ishchi guruhga ko‘rib chiqish va qabul qilish uchun yuboriladi.

8-bob. Murojaatlarni qabul qilish va ko‘rib chiqish

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

55. Bank va uning rahbarlari murojaatlarni ko‘rib chiqishda O‘zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi hamda qonunlari talablariga rioya etishi, 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 manfaatlarini himoya qilinishini ta‘minlash bo‘yicha o‘z vakolatlari doirasida choralar ko‘rishi shart.

56. Bank xodimining harakatlari yoki harakatsizligi ustidan kelib tushgan murojaat, shu xodimning o‘ziga ko‘rib chiqish uchun topshirilishi mumkin emas.

57. Iste‘molchining murojaati asosli deb topilgan hollarda, bank kamchiliklarni bartaraf etish, iste‘molchining qonuniy manfaatlarini va huquqlarini tiklash yuzasidan tegishli choralarni ko‘rishi zarur.

58. Bank tomonidan murojaatlarni ko‘rib chiqish bo‘yicha ichki nazoratni ta‘minlashi lozim.

59. 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‘lumotlarni jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini kamsitadigan bo‘lsa, bu axborotni bank xodimlari tomonidan oshkor etilishiga yo‘l qo‘yilmaydi.

60. Jismoniy va yuridik shaxs to‘g‘risidagi, murojaatga taalluqli bo‘lmagan ma‘lumotlarni aniqlashga yo‘l qo‘yilmaydi.

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

62. Murojaatga u bo‘yicha ilgari qabul qilingan mavjud qarorlar yoki ularning ko‘chirma 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.

63. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertda kelib tushganda “Devonxona” bo‘limi tomonidan konvertda murojaat va unga ilovalarning mavjudligi tekshiriladi. Konvertda murojaat mavjud bo‘lmasa yoki u shikastlangan bo‘lsa, shuningdek murojaatda ko‘rsatilgan ilovalar mavjud bo‘lmasa, 2 nusxada dalolatnoma tuzilib, uning bir nusxasi murojaat etuvchiga konvertda ko‘rsatilgan manzil bo‘yicha yuboriladi.

64. “Turonbank” ATB va uning BXMLarida tashkil etilgan “Ishonch telefoni”ga qilinayotgan murojaatlar dushanba kunidan juma kuni oxirigacha (bayram kunlaridan tashqari)

soat 9:00 dan 13:00 gacha va 14:00 dan 18:00 gacha Bosh bankda Bank xizmatlari iste'molchilarni huquqini himoya qilish bo'limining mas'ul xodimlari, BXMLarda esa biriktirilgan mas'ul xodim tomonidan qabul qilinadi.

65. "Ishonch telefoni" orqali og'zaki qabul qilingan hamda yozma va elektron ko'rinishda keladigan murojaatlar zudlik bilan ko'rib chiqish uchun Boshqaruv Raisi yoki Boshqaruv Raisi o'rinbosarlariga taqdim etiladi va ijrosi nazorat qilinadi.

9-bob. Murojaatlar bo'yicha ish yuritish

66. Bankda kelib tushgan murojaatlar o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa, keyingi ish kuni ro'yxatdan o'tkazilishi kerak.

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

68. Bankda murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazish elektron yuritilib, unda murojaatning tartib raqami va kelib tushgan sanasi, murojaat etuvchi jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), yuridik shaxsning nomi, murojaatning qisqacha mazmuni, ijrosi va nazoratga olinganligi to'g'risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan tarkibiy bo'linma, sana ko'rsatilgan holda ijro etish to'g'risidagi belgi ko'rsatiladi.

69. BXMLarda tashkil etilgan "Ishonch telefoni" orqali BXMLarga tushgan murojaatlar "ishonch telefoni"ga biriktirilgan mas'ul xodim tomonidan qayd qilish daftariga yoki elektron tarzda ro'yxatga olinadi va ijrosi nazorat qilinadi.

70. Ro'yxatga olingan murojaatlarni o'rnatilgan muddatlarda ko'rib chiqilishi va ijro etilishi Bosh bankda Bank xizmatlari iste'molchilarni huquqini himoya qilish bo'limi tomonidan, BXMLarda esa biriktirilgan mas'ul xodim tomonidan nazorat qilib boriladi.

71. Murojaatlarning tartib raqamlari har yili boshidan yangidan hisoblanadi.

72. Murojaatchiga javob xati berilgandan so'ng, murojaatlarni ro'yxatga olish elektron ro'yxatiga tegishli yozuvlar kiritiladi.

73. Bankning Bank xizmatlari iste'molchilarni huquqini himoya qilish bo'limi tegishli elektron dastur orqali keladigan murojaatlarni, ya'ni O'zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual qabulxonasi, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Xalq qabulxonasi, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi "Ishonch telefoni", Tadbirkorlar virtual ofisi axborot portali, Export portali, Markaziy bankning "Yagona ishonch telefoni" orqali keladigan murojaatlarni shu kunning o'zida tahlil qiladi va Turonbank rahbariyatiga kiritish uchun Devonxona bo'limiga yuboradi. Boshqaruv Raisi murojaat mazmunidan kelib chiqib, murojaatni ijrochiga yo'naltiruv imzosi bilan chiqaradi. Ushbu murojaatlarni qayd etish elektron ro'yxatiga kiritilib ijrosi nazorat qilinadi.

74. Yagona interaktiv Davlat xizmatlari portaliga, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki Raisi elektron qabulxonasiga hamda boshqa davlat organlariga "Turonbank" ATBga taalluqli masalalar yuzasidan kelib tushgan murojaatlar O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki tomonidan ko'rsatma xat bilan ko'rib chiqish va ijrosini ta'minlash uchun "Turonbank" ATBga yozma shaklda yuboriladi. Mazkur murojaatlar yuqorida qayd etilgani kabi ro'yxatdan o'tkazilib, ijrosi nazorat qilinadi.

75. Bank rahbariga yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsga 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.

76. "Turonbank" ATB tizimida kelib tushgan murojaatlar bo'ysunuv tartibida quyi turuvchi bo'linmalarga ham yuborilishi mumkin.

77. Agar murojaatda bankning bir nechta tarkibiy bo'linmalariga taalluqli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijrochilar etib belgilanadi. Ijrochilar o'rtasida birinchi ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma murojaatning ko'rib chiqilishini muvofiqlashtirib boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda ijrosini ta'minlaydi.

78. Murojaatni to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnomalar va materiallarga zarurat paydo bo'lgan taqdirda, bank rahbariyati yoki mas'ul xodimlar murojaat etuvchidan, shuningdek o'z vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan, boshqa tashkilotlardan va mansabdor shaxslardan qo'shimcha axborotni so'rab olishi mumkin.

79. Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qo'riqlanadigan boshqa sirni tashkil etuvchi ma'lumotlarni o'z ichiga olgan bo'lmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa, so'ralayotgan axborotni o'n kun ichida taqdim etish shart.

80. Murojaatlarni ko'rib chiqayotgan Bosh bank yoki BXM zarur hollarda, murojaatni joyning o'ziga borib ko'rib chiqilishini ta'minlashi mumkin.

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

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

83. Bosh bank va hududiy BXMLar rahbariyati murojaat etuvchiga murojaatda ko'tarilgan masalalar bo'yicha o'z fikrini bildirish va murojaat bo'yicha qo'shimcha axborot taqdim etish imkoniyatini beradi. Murojaat etuvchini eshitishga ekspertlarni, mutaxassislarni va manfaatdor tashkilotlarning vakillarini jalb etishi mumkin.

84. Takroriy murojaatlar umumiy asoslarda ko'rib chiqiladi, ushbu Tartibning 13-bobida ko'rsatilgan hollar bundan mustasno.

85. Murojaatda qo'yilgan masalalarni hal etish bankning vakolati doirasiga kirmaydigan murojaatlar besh kunlik muddatdan kechiktirmay tegishli organlarga, boshqa tashkilotlarga va mansabdor shaxslarga yuborilib, bu haqda murojaat etuvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi. Bunda kelib tushgan elektron murojaat elektron shaklda yuborilishi mumkin.

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

87. Agar murojaatlarda ularni tegishli davlat organlariga, tashkilotlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish uchun zarur ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, bu murojaatlar murojaat etuvchiga besh kunlik muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan qaytariladi.

88. Agar murojaatni ko'rib chiqish davomida murojaatning dublikati kelib tushsa, mazkur murojaat avval kelib tushgan murojaat bilan birgalikda ko'rib chiqiladi.

89. Agar murojaatning dublikati murojaat ko‘rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda murojaat etuvchini tegishli tartibda xabardor qilinadi.

90. Murojaatlarning turlariga kiritilmagan xatlarni (tashakkurnomalar, tabriknomalar, taklifnomalar, fikr-mulohazalarni) ko‘rib chiqish bank va BXMLar rahbariyati tomonidan ularning o‘z ixtiyoriga ko‘ra amalga oshiriladi.

10-bob. Murojaatlarga javoblar

91. Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijalariga ko‘ra bank rahbari yoki uning o‘rinbosarlari tomonidan qaror qabul qilinadi, bu haqda murojaat qiluvchiga darhol yozma yoki elektron shaklda xabar qilinadi.

92. Murojaatga javobni bank rahbari yoki uning o‘rinbosarlari, hamda Rais o‘rinbosarlarining menejerlari imzolaydi.

93. Jamoaviy murojaatlarga javob, agar murojaatda javobni boshqa shaxsga yuborish talab etilmagan bo‘lsa, murojaat qiluvchilarning ro‘yxatida birinchi ko‘rsatilgan shaxsga yuboriladi.

94. Murojaat, agar unda qo‘yilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq ko‘rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda, ko‘rib chiqilgan hisoblanadi.

95. 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 qonun hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) o‘z ichiga olgan bo‘lishi kerak.

96. Ommaviy qabullar vaqtida bank rahbariga yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxsiga kelib tushgan va joyida hal etilgan og‘zaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

11-bob. Murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari

97. Ariza yoki shikoyat masalani mazmunan hal etishi shart bo‘lgan bank yoki uning mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e‘tiboran o‘n besh kun ichida, qo‘shimcha o‘rganish va (yoki) tekshirish, qo‘shimcha hujjatlarni so‘rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqiladi.

98. Ariza va shikoyatlarni 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 tegishli davlat organining, tashkilotning rahbari tomonidan istisno tariqasida uzog‘i bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

99. Taklif bankka yoki uning mansabdor shaxsiga kelib tushgan kundan e‘tiboran bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqiladi, qo‘shimcha o‘rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno bo‘lib, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o‘n kunlik muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

12-bob. Murojaatlarni ko'rmay qoldirish

100. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

- a) anonim murojaatlar;
- b) jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda;
- c) qonunchilikda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

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

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

13-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishni tugatish

103. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

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

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

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

105. Takroriy murojaatni ko'rib chiqish 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.

106. Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat qiluvchiga bank rahbari yoki boshqa mansabdor shaxsining xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

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

14-bob. Murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish

108. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko'ra murojaatni ko'rib chiqqan bank rahbariyati 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. Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e'tiboran o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

15-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishda jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari

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

110. Murojaatlar bank rahbariyati tomonidan ko'rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

- a) murojaatni ko'rib chiqishning borishi to'g'risida axborot olish;
- b) vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;
- c) murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish;
- d) qo'shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish to'g'risida iltimos qilish;
- e) advokat yordamidan foydalanish;
- f) murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish va (yoki) uni tuzatish to'g'risida iltimos qilish;
- g) 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;
- h) murojaatni qabul qilishni yoki ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etganlik ustidan bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga yoki bevosita sudga shikoyat qilish.

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

16-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishda bank va BXM rahbarlarining huquqlari va majburiyatlari

112. Murojaatlarni ko'rib chiqishda bank va BXM rahbarlari quyidagi huquqlarga ega:

- 1) murojaatni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan axborotni belgilangan tartibda so'rash va olish;
- 2) murojaat qiluvchi yoki boshqa shaxs yo'qligida murojaatni ko'rib chiqish mumkin bo'lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun uni chaqirish;

3) bila turib yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaatni tekshirish sababli yetkazilgan xarajatlarning o'rnini qoplash to'g'risida sudga murojaat qilish;

4) bank va uning hududiy BXMLari rahbarlari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi mumkin.

113. Bank va uning hududiy BXMLari rahbarlarining majburiyatlari:

a) murojaatlar to'g'risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;

b) 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;

c) 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;

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

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

f) 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;

g) 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;

h) 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 zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralarini ko'rishi shart.

114. Bank murojaatlar bilan ish olib boruvchi o'z xodimlarini o'qitadi va ikki yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi.

17-bob. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, murojaatlarni umumlashtirish va ta'lim qilish

115. Bank xizmatlari iste'molchilarni huquqini himoya qilish bo'limi 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.

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

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

118. BXMLarda BXMga kelib tushgan barcha turdagi murojaatlarni hisobga olishni, ularni ko'rib chiqilishi ustidan nazoratni hamda O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining hududiy

boshqarmalariga hisobotlarni taqdim etish birlashtirilgan mas'ul xodim tomonidan amalga oshiriladi.

119. Bank xizmatlari iste'molchilarni huquqini himoya qilish bo'limi kelib tushgan murojaatlarning statistik hisobini yuritadi. Statistik hisobga olishda kelib tushgan, ko'rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirish rad etilgan, ko'rmay qoldirilgan murojaatlarning soni, shuningdek murojaatlar bilan ishlashga bog'liq bo'lgan boshqa ma'lumotlar nazarda tutiladi.

120. Bank xizmatlari iste'molchilarni huquqini himoya qilish bo'limi jismoniy va yuridik shaxslarning og'zaki, yozma va elektron ko'rinishdagi murojaatlarini ko'rib chiqish bo'yicha tahliliy ma'lumotlarni har chorakda umumlashtiradi, tahlil qiladi hamda Boshqaruv muhokamasiga taqdim etadi.

121. Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra ma'lumotnomalar tuziladi, ularda murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek jamiyat va davlat manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan chora-tadbirlar aks ettiriladi.

122. Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra har chorakda tuzilgan ma'lumotnomalar bankning rasmiy veb-saytida e'lon qilinadi.

123. Bank xizmatlari iste'molchilarni huquqini himoya qilish bo'limi jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bo'yicha olib borilgan ishlari to'g'risida har choraklik va yillik hisobotlarni O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankiga taqdim etadi.

18-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi buzilganligi uchun javobgarlik

124. "Turonbank" ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning og'zaki, yozma va elektron ko'rinishdagi murojaatlarini o'rnatilgan muddatlarda xolisona ko'rib chiqish va ularga malakali javob berish bo'yicha departament va mustaqil boshqarma rahbarlari hamda BXM boshqaruvchilari shaxsan mas'uldirlar.

125. "Turonbank" ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqishda qonunchilikda belgilangan talablarni buzgan hamda quyidagi qoidabuzarliklarga yo'l qo'ygan bank xodimlariga nisbatan O'zbekiston Respublikasi Mehnat kodeksining 312-moddasiga asosan intizomiy jazo choralari qo'llaniladi:

a) kelib tushgan murojaatlarni ro'yxatga olmaslik, qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoki elektron shaklda javob yubormaslik;

b) tarkibiy bo'linmalar xodimlarining qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan qilingan shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun shu xodimning o'ziga yuborish;

c) murojaatlarning paydo bo'lishiga sabab bo'lgan asosli vaj va talablarni o'z vaqtida o'rnatilgan tartibda hal qilmaslik;

d) jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlarini tiklanishini, murojaatlarda qayd etilgan asosli talablarning hal etilishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamaslik;

e) va boshqa qonunbuzilish holatlari.

126. Murojaatlar bilan ishlaydigan ma'sul xodimlar mehnat faoliyati davomida O'zbekiston Respublikasining "Korrupsiyaga qarshi kurashish to'g'risida" Qonun hujjatlari va Bankning ichki me'yoriy hujjatlari firibgarlik va korrupsiyaga qarshi kurash talablariga rioya qiladi.

127. Korrupsion huquqbuzarliklarni amalga oshirishga undash maqsadida har qanday shaxs tomonidan qilingan har qanday murojaat, shuningdek, Bankning boshqa xodimlari tomonidan sodir etilgan firibgarlik yoki korrupsiya faktlari to'g'risida rahbari hamda Komplaens-nazorat departamenti xodimlarini xabardor qiladi.

19-bob. Yakuniy qoidalar

128. Ushbu "Turonbank" ATB tizimida Bank xizmatlari iste'molchilari huquqini himoya qilish Tartibi" tasdiqlangan kundan boshlab kuchga kiradi.

129. Mazkur Tartibga kiritiladigan barcha o'zgartirish va qo'shimchalar Bank Boshqaruvi tomonidan tasdiqlanadi.

130. Ushbu Tartibga Bank apparati, Bosh ofis barcha tarkibiy bo'linmalari, BXM hamda BXOlarining rahbar va mas'ul xodimlarini tomonidan rioya etilishi majburiy hisoblanadi.

131. Mazkur Tartibda ko'zda tutilmagan boshqa masalalar amaldagi qonunchilikka muvofiq tartibga solinadi.

132. "Turonbank" ATB tizimida Bank xizmatlari iste'molchilari huquqini himoya qilish Tartibi" tasdiqlanishi munosabati bilan "Turonbank" ATB Boshqaruvining 2022 yil 19-dekabrda 112/10-son qaroriga asosan tasdiqlangan "Turonbank" ATB tizimida Bank xizmatlari iste'molchilari huquqini himoya qilish Tartibi" o'z kuchini yo'qotadi.

Kiritildi:

Bank apparati rahbari

X.U.Xayitbayev

Ekspert guruhi bilan kelishildi:

**Guruh rahbari, Boshqaruv
Raising birinchi o‘rinbosari**


A.T. Tashev

**Ekspert guruhi rahbari o‘rinbosari,
Boshqaruv Raisi o‘rinbosari**


S.T. Kaldibayev

Ekspert guruhi a‘zolari:

**Moliya masalari direktori
(CFO-Cheif Financial Officer)**


T.X. Axmedov

Bank yuridik xizmati boshlig‘i


F.F. Maxmudov

**Xodimlar bilan ishlash (“HR”)
departamenti direktori**


N.I. Tangniberdiyev


Komplaens nazorat departamenti direktori


T.M. Jabbarov

Loyihalarni boshqarish ofisi rahbari


F.A. Ismailov

Risk departamenti direktori


D.A. Toshpulatov

**Moliya bozorlaridagi operatsiyalar
departamenti direktori v.v.b.**


B.A. Botirov

Korporativ biznes departamenti direktori


A.N. Muradov

**Kichik va o‘rta biznes
departament direktori v.v.b.**


R.Sh. Fayziyev

**Monitoring va nazorat qilish departamenti
(Middle office) direktori v.v.b.**

U.N. O‘tanov

**Muammoli aktivlar bilan ishlash
departamenti direktori**


Z.N. Boboyev

Chakana biznes departamenti direktori


E.B. Vaxabov

**Filial tarmoqlarini boshqarish
departamenti direktori**


Sh.E. Bozorov

Axborot texnologiyalari departamenti direktori


Z.Ya. Ibragimov


Operatsion departamenti direktori


D.M. Nazarova

**Mijozlar servisi va marketing
departamenti direktori v.v.b.**


Z.M. Tadjiyev

**Metodologiya ishlarini muvofiqlashtirish
boshqarmasi boshlig‘i**


M.J. Mo‘minov