

**Акциядорлик тижорат Халқ банки тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг
муурожаатлари билан ишлаш ва банк хизматлари истеъмолчилари ҳуқуқларини
ҳимоя қилиш тўғрисидаги
НИЗОМ**

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси, “Жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари тўғрисида”ги, “Тадбиркорлик фаолияти эркинлигининг кафолатлари тўғрисида”ги, “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонунлари ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-3620-сонли қарори ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 7 майдаги “Давлат органларида, давлат муассасаларида ва давлат иштирокидаги ташкилотларда жисмоний ва юридик шахсларнинг муурожаатлари билан ишлаш тартиби тўғрисидаги намунавий низомни тасдиқлаш ҳақида”ги 341-сонли қарорига мувофиқ ишлаб чиқилган.

2. Ушбу Низом Акциядорлик тижорат Халқ банки (кейинги ўринларда “банк” деб юритилади) тизимида жисмоний ва юридик шахсларнинг банкка оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда қилган муурожаатлари (ариза, таклиф, шикоят) шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари ва Виртуал қабулхонаси, Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси “Ишонч телефони” ҳамда давлат органлари муассасалари ва ташкилотлари орқали келиб тушадиган муурожаатларни қабул қилиш, расмийлаштириш ва кўриб чиқиш тартибини белгилайди.

3. Ушбу Низомнинг амал қилиши:

кўриб чиқиш тартиби маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги, маъмурий суд ишларини юритиш тўғрисидаги, фуқаролик процессуал, жиноят-процессуал, жиноят-ижроия, иқтисодий процессуал қонун ҳужжатлари ва бошқа қонунлар билан белгиланган муурожаатларга;

давлат органларининг, ташкилотларининг шунингдек улар таркибий тузилмаларининг ўзаро ёзишмаларига нисбатан татбиқ этилмайди.

4. Ушбу Низомда куйидаги асосий тушунчалар қўлланилади:

банк - АТ Халқ банки ва унинг филиаллари;

банк хизматлари – банк томонидан кўрсатилаётган хизматлар;

банк хизматлари истеъмолчилари - кредит ташкилотларидан банк хизматларини олмоқчи бўлган, олаётган ёки олиб бўлган жисмоний шахслар (рўйхатдан ўтган якка тартибдаги тадбиркорлар ҳам) ва юридик шахслар;

ариза – ҳуқуқларни, эркинликларни ва қонуний манфаатларни амалга оширишда ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги илтимос баён этилган муурожаат;

таклиф – давлат ва жамият фаолиятини такомиллаштиришга доир тавсияларни ўз ичига олган муурожаат;

шикоят – бузилган ҳуқуқларни, эркинликларни тиклаш ва қонуний манфаатларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган муурожаат;

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

муурожаатнинг дубликати – айнан бир жисмоний ёки юридик шахснинг муурожаати нусхаси;

такрорий муурожаат – аввалги муурожаатлар бўйича қабул қилинган қарор юзасидан шикоят қилинган ёки бошқача тарзда норозилик билдирилган, шунингдек, агар такрорий муурожаат келиб тушган пайтда кўриб чиқишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддати тугаган бўлса, аввалги муурожаат ўз вақтида кўриб чиқилмаганлиги ҳақида хабар қилинган, айнан бир жисмоний ёки юридик шахсдан келиб тушган муурожаат;

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

оммавий қабул – давлат органи раҳбарининг ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахсининг жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари билан оммавий учрашувларида муурожаатларни қабул қилишга доир ҳаракати;

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

давлат иштирокидаги ташкилот – устав фондида давлат улуши мавжуд бўлган тижорат ташкилоти ёхуд тўлиқ ёки қисман давлат органи томонидан ташкил этилган ёки таъсис этилган нотижорат ташкилоти.

раҳбар - АТ Халқ банки Бошқаруви Раиси, унинг ўринбосарлари, Бошқарув аъзолари, филиал бошқарувчилари ва уларнинг ўринбосарлари, ваколат берилган бошқа шахслар.

5. Муурожаатлар оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклда ариза, таклиф ва шикоят шаклида берилиши мумкин.

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

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

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

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

Оммавий ахборот воситалари тахририятларидан келиб тушган мурожаатлар Қонунда ҳамда ушбу Низомда назарда тутилган тартибда ва муддатларда кўриб чиқилади. Мурожаатлар давлат тилида ва бошқа тилларда берилиши мумкин.

2-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаат этиш ҳуқуқлари кафолатлари

6. Қонунга кўра, жисмоний ва юридик шахслар Банкка якка тартибда ёки жамоа бўлиб мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

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

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

Қонунга кўра, хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар Банкка ушбу Низомга мувофиқ мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

7. Мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланилаётганда жисмоний шахснинг жинси, ирки, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситишга йўл қўйилмайди.

8. Банк томонидан мурожаатларни кўриб чиқишда Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси ҳамда қонунлари талабларига риоя этиши, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун чоралар кўриши, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари, эркинликлари тикланишини ҳамда қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

9. Мурожаатлар Банк томонидан қабул қилиниши ва кўриб чиқилиши шарт, ушбу Низомнинг 6-бобида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.

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

Жисмоний ва юридик шахс тўғрисидаги, мурожаатга тааллуқли бўлмаган маълумотларни аниқлашга йўл қўйилмайди.

Жисмоний шахснинг илтимосига кўра унинг шахсига доир бирон-бир маълумот ошкор этилмаслиги керак.

11. Жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

3-боб. Мурожаатларни бериш ва уларни кўриб чиқиш тартиби

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Мурожаат почта алоқа воситаси орқали конвертда келиб тушганда конвертда мурожаат ва унга иловалар мавжудлиги текширилади.

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

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

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

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

17. Мурожаатларни бериш муддатлари, коида тариқасида, белгиланмайди.

Айрим ҳолларда, агар Банк мурожаатни кўриб чиқиш бўйича имкониятларига, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини ўз вақтида амалга ошириш ва ҳимоя қилишни таъминлаш заруратига

боғлиқ бўлса, шунингдек қонунларда назарда тутилган бошқа асосларга кўра мурожаатни бериш муддати белгиланиши мумкин.

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

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

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

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

4-боб. Мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш

19. Банкда жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ушбу Низомга 1-иловага мувофиқ схемага биноан амалга оширилади.

20. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари билан ишлаш ва назорат қилиш бошқармаси (кейинги ўринларда Бошқарма деб аталади) мурожаатларнинг кўриб чиқилишини назорат қилиш масаларида бевосита Банк бошқаруви раҳбарига бўйсунди.

21. Бошқарма:

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

мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва тартиби таркибий тузилмалар томонидан бузилиши тўғрисида Банк раҳбарини дарҳол хабардор қилади;

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

5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби ва муддатлари

22. Ёзма ва электрон (қоғозга босиб чиқарилган) мурожаатлар мурожаатларни рўйхатга олиш журнаliga тегишли ёзувларни киритиш, ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкасини тўлдириш ва мурожаатнинг биринчи саҳифаси куйи ўнг қисмида рўйхатга олиш штампини қўйиш йўли билан мурожаатлар билан ишлаш бўйича тузилмада рўйхатга олинади.

Мурожаатлар ёзма ёки электрон тарзда рўйхатга олиниши мумкин.

Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида мурожаатнинг тартиб рақами, мурожаат қилган жисмоний шахснинг фамилияси (исми ва отасининг исми), унинг яшаш жойи, юридик шахснинг номи, унинг жойлашган жойи, мурожаатнинг қисқача мазмуни, мурожаат қабул қилинган сана, дубликат ёки мурожаатларнинг такрорийлиги, назоратга олинганлиги тўғрисидаги белги, ижрочи этиб белгиланган давлат органи, ташкилоти таркибий тузилмаси номи, сана кўрсатилган ҳолда ижро этиш тўғрисидаги белги кўрсатилади.

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

Мурожаатларнинг тартиб рақамлари ҳар йил бошидан янгидан ҳисобланади.

23. Жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Банкка оғзаки мурожаат этишганда улар томонидан тақдим қилинган ёзма мурожаатлар ҳамда бошқа материаллар қабул қилиниши ва ушбу Низомнинг 22-бандига мувофиқ тўлдирилган ҳисобга олиш карточкасига илова қилиниши керак.

Рўйхатга олинган мурожаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай Банк раҳбарига, унинг ўринбосарига киритилади, У масъул таркибий тузилмани (ҳодимни) белгилаган ҳолда мурожаатни кўриб чиқиш бўйича резолюцияни (топширикномани) қўяди.

Резолюция (топширикнома) қўйилган пайтдан бошлаб бир иш куни мобайнида мурожаатлар билан ишлаш бўйича тузилма мурожаатни ижро этувчи сифатида белгиланган таркибий тузилмага (ҳодимга) имзо қўйдирган ҳолда беради. Бунда ижрочи этиб белгиланган таркибий тузилма (ҳодим) томонидан ижро этиш тўғрисидаги белги қўйилади.

24. Банкка келиб тушган мурожаатлар Банк иш юритувига қабул қилиниши, қуйи тузилмага (филиалларга) (кейинги ўринларда қуйи орган деб аталади) юборилиши ёки тегишлилиги бўйича бошқа давлат органига, ташкилотга юборилиши мумкин.

25. Агар мурожаатда бир нечта таркибий тузилмага тегишли масалалар мавжуд бўлса, уларнинг барчаси мурожаатни кўриб чиқиш бўйича ижро этувчилар этиб белгиланади. Ижро этувчилар орасида биринчи бўлиб кўрсатилган таркибий тузилма бошқа таркибий тузилмалар билан биргаликда мурожаат кўриб чиқилишини таъминлайди.

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

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

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

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

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

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

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

29. Мурожаатни кўриб чиқаётган Банкнинг мансабдор шахслари ўз ташаббусига кўра ёхуд мурожаат этувчининг илтимосига кўра уни эшитишни ташкил этиши мумкин.

Банкнинг мансабдор шахслари мурожаат этувчига мурожаатда кўтарилган масалалар бўйича ўз фикрини билдириш ва мурожаат бўйича қўшимча ахборот тақдим этиш имкониятини беради.

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

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

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

32. Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар Банкка келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

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

Мурожаатни рўйхатдан ўтказишни рад этишга йўл қўйилмайди.

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

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

Ариза ва шикоятларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда,

уларни кўриб чиқиш муддатлари Банк раҳбари томонидан, истисно тариқасида, кўпи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда муурожаат этувчига хабар қилинади.

34. Таклиф Банкка келиб тушган кундан эътиборан бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади, қўшимча ўрганишни талаб этадиган таклифлар бундан мустасно, бу ҳақда таклифни киритган жисмоний ёки юридик шахсга ўн кун муддатда ёзма шаклда хабар қилинади.

35. Айрим ҳолларда Банк раҳбари муурожаатларни кўриб чиқиш муддатларини қисқартиришлари мумкин.

36. Муурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича Банк томонидан тегишли қарор қабул қилинади, бу ҳақда дарҳол ёзма ёхуд электрон шаклда муурожаат қилувчига хабар берилади.

Муурожаатни қониктирмаслик тўғрисидаги қарорни Банк раҳбари қабул қилади.

Муурожаатга жавоб хатида муурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни рад этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асослар (заруриятга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) бўлиши керак.

37. Муурожаатга жавоб хати Банк раҳбарияти томонидан имзоланади.

Муурожаатларга жавоб хати, мумкин қадар, муурожаат этилган тилда баён қилинади.

38. Жисмоний ёки юридик шахслар жамоа бўлиб муурожаат қилган тақдирда, уларнинг муурожаатлари Қонун талаблари ва мазкур Низомга мувофиқ кўриб чиқилади. Бунда муурожаатга жавоб муурожаат қилганларнинг рўйхатида биринчи бўлиб кўрсатилган шахсга ёки, уларнинг талабига кўра, бошқа шахсга юборилади.

39. Муурожаат қилувчининг муурожаатга жавобни тушунтириш ва уни тузатиш тўғрисидаги илтимоси у келиб тушган кундан эътиборан ўн кун ичида кўриб чиқилади.

40. Муурожаат, унда кўтарилган барча масалалар Қонун талабларига мувофиқ кўриб чиқилган ва муурожаат қилувчига тегишли жавоб юборилган тақдирда кўриб чиқилган ҳисобланади.

Муурожаат қилувчига жавоб юборилган кун муурожаатни кўриб чиқиш тугалланган кун ҳисобланади, бу ҳақда муурожаатлар билан ишлаш бўйича тузилма муурожаатларни рўйхатга олиш журналига ва ҳисобга олиш карточкасига белги қўяди.

41. Юқори давлат органининг назоратида турган муурожаатлар бўйича муурожаатлар муурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг нусхасини илова қилган ҳолда муурожаатни кўриб чиқиш натижалари тўғрисида юқори давлат органига ёзма шаклда хабар берилади.

42. Кўриб чиқилган муурожаатларни ва улар билан боғлиқ материалларни сақлаш Бошқармада белгиланган тартибда амалга оширилади.

6-боб. Муурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш

43. Қуйидаги муурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним муурожаатлар;

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

Қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган муурожаатлар.

44. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш Бошқарма раҳбари томонидан амалга оширилади.

Мурожаат аноним деб эътироф этилганда бу ҳақда хулоса тузилади. Хулосада мурожаатни аноним деб эътироф этиш учун асослар кўрсатилади. Мурожаатни аноним деб эътироф этиш тўғрисидаги хулоса Бошқарма раҳбари томонидан тасдиқланади.

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

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

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

Агар мурожаатда жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд бўлмаса, Бошқарма раҳбари томонидан тасдиқланадиган хулоса тузилади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатларини тасдиқлайдиган ҳужжатлар мавжуд эмаслиги тўғрисидаги хулоса тасдиқланган пайтдан бошлаб ушбу мурожаат кўриб чиқилмайди, бу ҳақда мурожаат қилувчи ёзма равишда хабардор қилинади.

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

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

47. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

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

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

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

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, давлат органи, ташкилот ёки уларнинг мансабдор шахси томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда;

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

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

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу Низомнинг 47-банд иккинчи хатбошисига мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма

равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такрорий мурожаат келиб тушган такдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

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

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

7-боб. Жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилишни ташкил этиш

49. Банк раҳбари томонидан жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш ташкил этилади.

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

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

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

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

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

52. Оғзаки мурожаатлар билан келган жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари Бошқарма раҳбари ёхуд бошқа масъул ходим, шунингдек тегишли бўлинма раҳбарлари ёхуд бошқа масъул ходимлари томонидан қабул қилинади.

Мурожаат қилувчининг шахсини тасдиқлайдиган ҳужжатлар текширилгандан кейин ушбу Низомга 2-иловага мувофиқ шакл бўйича ҳисобга олиш карточкаси тўлдирилади. Ҳисобга олиш карточкаси оғзаки мурожаат сифатида рўйхатга олинади.

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

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

54. Бошқарма қабулга келган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилишни, шунингдек жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш билан боғлиқ ишларни ташкил этади.

55. Банкда жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш Бошқарма ёки тегишли бўлинма ходимлари иштирокида амалга оширилади.

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

57. Агар жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари шахсан қабул қилиш пайтида мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш Банкнинг мансабдор шахсининг ваколатига кирмаслиги аниқланган тақдирда, уларга мурожаатда баён қилинган масалаларни ҳал этиш учун қайси органга ёки ташкилотга мурожаат қилиш кераклиги тушунтирилади. Бунда жисмоний шахсларнинг ва юридик шахслар вакиллари талаби билан бу ҳақда ёзма шаклда жавоб берилади.

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

59. Жисмоний шахслар ва юридик шахслар вакиллари сайёр шахсий қабуллар вақтида берилган оғзаки мурожаатлари ушбу Низомнинг 58-бандига мувофиқ расмийлаштирилади ва рўйхатга олинади ҳамда белгиланган тартибда кўриб чиқилади.

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

8-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари видеоконференцалоқа воситасида қабул қилишни ташкил этиш

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

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

Талабномада қуйидагилар кўрсатилиши керак:

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

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

электрон почта манзили;

алоқа телефон ва/ёки факснинг рақами;

видеоконференцалоқа ўтказишга қулай сана ва вақти;
 муружаат тили;
 муружаатнинг қисқача мазмуни.

Муружаат этувчиларнинг вакиллари орқали берилган муружаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

63. Видеоконференцалоқа орқали келиб тушган муружаатлар келиб тушган пайтидан бошлаб бир иш кунидан кечикмай Бошқарма томонидан рўйхатга олинishi ва Банк раҳбарига киритилиши керак.

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

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

65. Видеоконференцалоқа орқали муружаатни қабул қилиш жадвали ўзгарган тақдирда, Бошқарма олдиндан (электрон почта, алоқа телефон ва/ёки факс рақамлари, почта ва бошқалар) орқали огоҳлантириши керак.

66. Видеоконференцалоқа орқали келиб тушган муружаатлар оғзаки муружаат сифатида мазкур Низомда белгиланган тартибда қайд этилади, рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади.

9-боб. Жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари

67. Муружаатлар Банк томонидан кўриб чиқиладиганда жисмоний ва юридик шахслар қуйидаги ҳуқуқларга эга:

муружаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;
 важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

муружаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

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

адвокат ёрдамидан фойдаланиш;

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

ўз муружаатини у кўриб чиқилгунига қадар ва кўриб чиқиладиган пайтда муружаат бўйича қарор қабул қилингунига қадар ёзма ёки электрон шаклда ариза бериш йўли билан чақириб олиш;

муружаатни қабул қилишни ёки кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этганлик устидан бўйсунув тартибда юқори турувчи органга ёки бевосита судга шикоят қилиш.

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

68. Банк томонидан жисмоний ва юридик шахслар муружаатларни кўриб чиқишда, ўзларининг хатти-ҳаракатлари билан бошқа жисмоний ва юридик шахсларнинг

ҳуқуқларини, эркинликларини ҳамда қонуний манфаатларини, шунингдек жамият ва давлат манфаатларини бузмаслиги керак.

10-боб. Мурожаатларнинг кўриб чиқишда Банкнинг ҳуқуқ ва эркинликлари

69. Мурожаатларни кўриб чиқишда Банк қуйидаги ҳуқуқларга эга:

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

муурожаат қилувчи ёки унинг вакилини улар йўқлигида муурожаатни кўриб чиқиш мумкин бўлмаганда ёхуд муурожаатни эшитиш учун чақириш;

била туриб ёлғон маълумотлар кўрсатилган муурожаатни текшириш сабабли етказилган харажатларнинг ўрнини қоплаш тўғрисида судга муурожаат қилиш.

Банк қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

70. Банкнинг мансабдор шахслари:

муурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатлари талабларига риоя этиши;

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

муурожаат этувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

муурожаат юзасидан қабул қилинган қарор устидан, агар жисмоний ёки юридик шахс ушбу қарорга рози бўлмаса, шикоят бериш тартибини тушунтириши;

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

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

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

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

Банкнинг мансабдор шахслари қонун ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлиши мумкин.

11-боб. Банк хизматлари истемолчилари ҳуқуқларини ҳимоя қилиш

71. Бошқарма, банкнинг тегишли департамент ва мустақил бошқармалар билан биргаликда банк ва унинг филиаллари томонидан кўрсатилаётган хизматлар сифатини мониторинг қилиш, шунингдек, банк хизматлари истеъмолчиларини ҳуқуқини ҳимоя қилиш соҳасидаги тартиббузарликларни олдини олиш бўйича ишлар олиб боради.

72. Банк хизматларидан фойдаланишда юзага келаётган камчилик ва муаммоларни аниқлаш учун миждозлардан келиб тушаётган мурожаатлар ўрганиб борилади ҳамда ўрганиш натижалари бўйича банк раҳбариятига келгусида уларнинг олдини олиш бўйича зарур чора-тадбирларни кўриш учун таклифлар киритиб боради.

73. Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тизимини такомиллаштириш ва кучайтириш мақсадида истеъмолчиларни қабул қилишни ташкиллаштиради. Мазкур қабулда истеъмолчилар банк хизматлари соҳасидаги амалдаги қонунчилик нормалари юзасидан маслаҳат ва тушунтиришлар олиш мақсадида мурожаат этишлари мумкин.

74. Банк хизматларининг сифатини яхшилаш, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг ҳуқуқий саводхонлигини ошириш ҳамда банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилишга қаратилган банк ички меъёрий ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан режали тарзда ишларни амалга ошириб боради.

12-боб. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш, умумлаштириш ва таҳлил қилиш

75. Бошқарма раҳбари томонидан мурожаатларнинг кўриб чиқилиши устидан доимий мониторинг ва назоратни амалга оширади, уларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш чораларини кўради.

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

Оралиқ жавоблар берилган ва тўлиқ кўриб чиқилмаган мурожаатлар назоратдан олинмайди.

77. Бошқарма келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантирилмаган, кўриб чиқилмаган мурожаатларнинг, шунингдек бошқа маълумотларнинг статистик ҳисобини юритади.

Бошқарма жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни аниқлаш ва бартараф этиш мақсадида ҳар чоракда мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилишни таъминлайди.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра мурожаатлар билан ишлаш тузилмалар ёки тегишли таркибий бўлинмалар томонидан мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қондабузарликлар, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлат манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чоралар акс эттирилган

маълумотномалар (шарҳлар) тузилади ҳамда давлат органи раҳбарига давлат органи, ташкилотда мурожаатларни кўриб чиқишнинг қонунийлигини таъминлаш ва самарадорлигини ошириш, жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатлари, шунингдек жамият ва давлатнинг манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш, қонун ҳужжатларини такомиллаштириш юзасидан таклифлар киритади.

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

78. Ҳар ойда Ўзбекистон Республикаси Марказий банкка мурожаатлар билан ишлаш тўғрисида ҳисобот тақдим этадилар.

79. Бошқарма тушган мурожаатларни таҳлил қилиш якунлари бўйича Банк бошқарувининг расмий веб-сайтида тегишли статистика маълумотларини ҳар ой эълон қилади.

13-боб. Якунловчи қоидалар

80. Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва кўриб чиқишни қонунга хилоф равишда рад этиш, уларни кўриб чиқиш муддатларини узрли сабабларсиз бузиш, ёзма ёхуд электрон шаклда жавоб юбормаслик, жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларига зид қарор қабул қилиш, жисмоний ва юридик шахсларнинг бузилган ҳуқуқлари тикланишини, мурожаат муносабати билан қабул қилинган қарорнинг бажарилишини таъминламаганлик, жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти тўғрисидаги ёхуд юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотларни уларнинг розилигисиз ошкор этиш, жисмоний ва юридик шахсни мурожаат қилганлиги муносабати билан ёхуд билдирилган фикри ва мурожаатидаги танқид учун таъқиб қилиш, шунингдек жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бошқача тарзда бузиш қонунга мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

81. Қонун ва ушбу Низом талабларига риоя этишни таъминлаш учун жавобгарлик Банк раҳбарига ва уларнинг ўринбосарларига, мурожаатлар билан ишлаш тузилмалар ва тегишли таркибий бўлинмалар раҳбарларига юкланади.

82. Жисмоний ёки юридик шахснинг аризаси, шикоятни ана шу мурожаатлар бўйича қонунга хилоф қарорлар қабул қилган Банк бошқарвининг мансабдор шахслари томонидан қаноатлантирилган тақдирда, ариза ёки шикоят бериш ва уни кўриб чиқиш билан боғлиқ зарарнинг ўрни, аризани, шикоятни кўриб чиқиш учун тегишли давлат органлари, ташкилотларининг ёки уларнинг мансабдор шахсларининг талабига кўра жойларга бориш муносабати билан қилинган харажатларнинг ҳамда ана шу вақт ичида йўқотилган иш ҳақининг ўрни мурожаат этувчига суд тартибида қопланади.

Суд тартибида маънавий зиён ҳам компенсация қилиниши мумкин.

Жисмоний ёки юридик шахснинг аризасини ёхуд шикоятини кўриб чиқишда қонун талаблари бузилганлиги муносабати билан унга етказилган моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ва маънавий зиённи компенсация қилиш сифатида давлат органи, ташкилоти томонидан тўланган маблағлар айбдор шахсдан регресс тартибида ундириб олиниши мумкин.

83. Мурожаатлар тўғрисидаги қонун ҳужжатларини бузганлик, худди шунингдек тухмат ва ҳақоратдан иборат мурожаат берганлик белгиланган тартибда жавобгарликка сабаб бўлади.

(Олд томони)

**ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ
МУРОЖААТЛАРИНИ ҚАЙД ЭТИШ КАРТОЧКАСИ**

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

(Орка томони)

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