

**“O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki” aksiyadorlik  
jamiyatida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash  
tartibi to‘g‘risida  
NIZOM**

**I. Umumiy qoidalar**

1.1. O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki” aksiyadorlik jamiyatida (keyingi o‘rinlarda Bank deb ataladi) jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Nizom (keyingi o‘rinlarda Nizom deb ataladi), 2017-yil 11-sentyabrdagi 445-sonli “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasining Qonuniga (keyingi o‘rinlarda Qonun deb ataladi) O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-sonli “Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi namunaviy nizomni tasdiqlash haqida”gi qaroriga hamda O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligida 2024-yil 11-oktyabrda 3030-9-son bilan davlat ro‘yxatidan o‘tkazilgan Markaziy bank boshqaruvining “Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risi nizomga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritish haqida”gi qaroriga muvofiq Bank tizimida (barcha tarkibiy tuzilmalar, hududiy bosh boshqarmalarda) jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibini belgilaydi.

1.2. Ushbu Nizomning amal qilishi:

- ko‘rib chiqish tartibi ma‘muriy javobgarlik to‘g‘risidagi, fuqarolik prosessual, jinoyat-prosessual, jinoyat-ijroiya, iqtisodiy prosessual qonun hujjatlari va boshqa qonunlar bilan belgilangan murojaatlarga;
- bankning tarkibiy bo‘linmalarining o‘zaro yozishmalariga nisbatan tatbiq etilmaydi.

1.3. Qonunga asosan ushbu Nizomda quyidagi asosiy tushunchalar qo‘llaniladi:

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

**taklif** - davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o‘z ichiga olgan murojaat;

**shikoyat** - buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlarni himoya qilish to‘g‘risidagi talab bayon etilgan murojaat;

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

**murojaatning dublikati** - aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsning murojaati nusxasi;

**takroriy murojaat** - avvalgi murojaatlar bo‘yicha qabul qilingan qaror yuzasidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda norozilik bildirilgan, shuningdek, agar takroriy murojaat kelib tushgan paytda ko‘rib chiqishning qonun hujjatlarida belgilangan muddati tugagan bo‘lsa, avvalgi murojaat o‘z vaqtida ko‘rib chiqilmaganligi haqida xabar qilingan, aynan bir jismoniy yoki yuridik shaxsdan kelib tushgan murojaat;

**elektron murojaat** - belgilangan tartibda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari

vositasida berilgan, shu jumladan davlat organining tashkilotning rasmiy veb-saytiga joylashtirilgan murojaat, real vaqt rejimida axborot-kommunikasiya texnologiyalaridan foydalangan holda berilgan ogʻzaki murojaatlar bundan mustasno;

**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 harakat;

**video-konferens-aloqa** - uzoqda joylashgan bir nechta abonentlarning real vaqt rejimida audio va videoaxborot almashish imkoniyati bilan axborot-kommunikasiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv hamkorlik qilishi.

**davlat ishtirokidagi tashkilot** - ustav fondida davlat ulushi mavjud boʻlgan tijorat tashkiloti yoxud toʻliq yoki qisman davlat organi tomonidan tashkil etilgan yoki taʼsis etilgan notijorat tashkiloti.

**sayyor qabul** - davlat organlari va davlat tashkilotlari rahbarlarining tasdiqlangan jadval asosida joylarga chiqqan holda jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishi bilan bogʻliq tashkiliy va boshqa chora-tadbirlar majmui.

1.4. Murojaatlar ogʻzaki, yozma yoxud elektron shaklda ariza, taklif va shikoyat shaklida berilishi mumkin.

Murojaatlar, ularning shakli va turidan qatʼiy nazar, bir xil ahamiyatga ega.

Bankning «ishonch telefoni» va «Call-markaz» ga kelib tushgan murojaatlar ogʻzaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, roʻyxatga olinadi va koʻrib chiqiladi.

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

Bankning rasmiy veb-saytiga, mobil ilovasi orqali yoki elektron pochta manziliga kelib tushgan murojaatlar elektron murojatlar tarzida qayd etiladi va ushbu Nizomda belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

Oʻzbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi, Internet tarmogʻidagi Oʻzbekiston Respublikasi Hukumat portalini orqali kelib tushgan murojaatlar elektron murojaatlar tarzida qayd etiladi va ushbu Nizomda belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

Ommaviy axborot vositalari tahririyatlaridan kelib tushgan murojaatlar Qonunda hamda ushbu Nizomda nazarda tutilgan tartibda va muddatlarda koʻrib chiqiladi.

Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda berilishi mumkin.

## **II. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaat etish huquqlari kafolatlari**

2.1. Qonunga koʻra, jismoniy va yuridik shaxslarga Bank va uning barcha tarkibiy tuzilmalari, hududiy Bosh boshqarmalari, markazlari, ofislari (keying oʻrinlarda BXM, BXO) rahbarlari yoki mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoa boʻlib murojaat etish huquqi kafolatlanadi.

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

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

Xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslari, fuqaroligi boʻlmagan shaxslar Bankka va uning barcha tarkibiy tuzilmalari, hududiy Bosh boshqarmalari, markazlari, ofislari va ularning vakolatli

Bank rahbariyati yoki mansabdor shaxslariga Qonunga muvofiq murojaat etish huquqiga ega. 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.

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

2.3. Bank va uning rahbariyati yoki vakolatli mansabdor shaxslari murojaatlarni ko'rib chiqishda O'zbekiston Respublikasining Konstitusiyasi 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 manfaatlari himoya kilinishini taminlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida choralar ko'rishi shart.

2.4. Murojaatlar Bank rahbariyati yoki vakolatli mansabdor shaxslari tomonidan qabul qilinishi va ko'rib chiqilishi shart, ushbu Nizomning VI bobida nazarda tutilgan holatlar bundan mustasno.

Ota-ona qarovisiz qolgan bolalarning Bankka bevosita qilgan murojaatlarini to'liq ko'rib chiqish kafolatlanadi va bola to'liq muomala layoqatiga ega emasligi sabablari bilan bunday murojatlar ko'rib chiqilmasligiga yo'l qo'yilmaydi.

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

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

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

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

### **III. Murojaatlarni berish va ularni chaqirib olish tartibi**

3.1. Murojaatlar ularda qo'yilgan masalalarni hal etish o'z vakolati doirasiga kiradigan Bank rahbariyati yoki ularning mansabdor shaxsiga bevosita yoxud bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga beriladi.

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

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

3.2. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi),

uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan bo'lishi kerak.

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

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

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

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

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

3.4. Murojaat pochta aloqa vositasi orqali konvertida kelib tushganda, konvertida murojaat va unga ilovalar mavjudligi tekshiriladi.

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

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

3.5. Yozma murojaat, murojaat etuvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs, vakolatli shaxsning 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.

3.6. Murojaatlarni berish muddatlari, qoida tariqasida, belgilanmaydi.

Ayrim hollarda, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini o'z vaqtida amalga oshirish va himoya qilishni ta'minlash zaruratiga bog'liq bo'lsa, shuningdek, qonunlarda nazarda tutilgan boshqa asoslarga ko'ra murojaatni berish muddati belgilanishi mumkin.

Bo'ysunuv tartibida yuqori turuvchi organga ariza yoki shikoyat jismoniy yoki yuridik shaxsiga 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.

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

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

#### **IV. Bankda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish**

4.1. Bankda tushgan murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek murojaatlarning hisobini yuritish va ko'rib chiqilishini nazorat qilish Bosh ofisda Bo'lim, tarkibiy tuzilmalar va hududiy bosh boshqarma murojaatlar bilan ishlash

sho‘basi yoki BXO, BXM mas’ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

4.2. Murojaatlar bilan ishlash Bo‘limi Bank Ijro apparati tarkibiy bo‘linmasi hisoblanadi va tizim bo‘yicha murojaatlar bilan ishlash jarayonini nazorat qiladi, ishlarni muvofiqlashtiradi va murojaatlarning ko‘rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita Bank ijro apparati boshlig‘iga bo‘ysunadi.

Bankning hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXOlariga tushayotgan murojaatlarning hajmiga qarab, belgilangan umumiy shtatdagi xodimlar soni doirasida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash bo‘yicha alohida bo‘lim tashkil etilishi yoki buyruq asosida vazifa mas’ul xodimiga yuklatilishi mumkin va bu xodim murojaatlarning ko‘rib chiqilishini nazorat qilish masalalarida bevosita hududiy bosh boshqarma boshlig‘iga bo‘ysunadi.

#### 4.3. Murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha Bo‘lim:

- tarkibiy tuzilma, hududiy Bosh boshqarmalari, markaz va ofislari tomonidan murojaatlar ko‘rib chiqilishini doimiy nazorat qiladi va uning monitoringini olib boradi, ularning o‘z vaqtida va zarur tarzda ko‘rib chiqilishini ta‘minlash chora-tadbirlarini ko‘radi;

- murojaatlarni ko‘rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy bo‘linmalar tomonidan buzilishi to‘g‘risida Bank (hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbariyatini darhol xabardor qiladi.

- monitoring natijalari bo‘yicha har oyda Bank (hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbariyatiga murojaatlar ko‘rib chiqilishining holati to‘g‘risidagi axborotni, zaruriyat bo‘lganda, mavjud kamchiliklarni bartaraf etish, murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlari buzilishiga yo‘l qo‘ygan bank xodimlariga nisbatan javobgarlik choralari ko‘rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

– Murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmaning xodimlariga quyidagi qo‘shimcha talablar qo‘yiladi.

– oliy yoki o‘rta maxsus ma’lumotga ega bo‘lish;

– kamida uch yillik ish stajiga ega bo‘lish;

– bank (hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) faoliyati, funksiyalari va majburiyatlari, bankning xizmat turlari va mahsulotlari to‘g‘risidagi ma’lumotlardan xabardor bo‘lish;

– bank va moliya sohasidagi qonunchilik hujjatlarini bilishi shart;

– yuksak ma’naviy-axloqiy fazilatlariga ega bo‘lish;

– kirishimlilik fazilatiga ega bo‘lish;

– zamonaviy axborot-kommunikasiya texnologiyalarni qo‘llashni bilish.

Bank xodimining xarakatlari yoki xarakatsizligi ustidan kelib tushgan murojaat aynan ushbu xodimning o‘ziga ko‘rib chiqish uchun topshirilishi mumkin emas.

Murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha o‘z faoliyatini amalga oshirishda xodimlar iltifotli, qat’iyatli, e’tiborli bo‘lishi kerak, murojaat qiluvchilarga nisbatan xushmuomalali, vazmin va malakali bo‘lishi, shaxsning sha’nini kamsitmasligi, unga nisbatan mehribon bo‘lishi shart.

Murojaatlar bilan ishlovchi xodimlar o‘z xizmat vazifalarini bajarish vaqtida tashqi ko‘rinishi bank etikasiga mos bo‘lishi, umumiy qabul qilingan ish tartibiga rioya etishi, vazmin va intizomli bo‘lishi kerak.

4.4. Bank (hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) murojaatlar bilan ish olib boruvchi o‘z xodimlarini “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonun va Vazirlar Mahkamasining tegishli qarorlari, mazkur Nizom talablari asosida o‘qitadi va uch

yilda kamida bir marta ularning malakasini oshiradi.

4.5. Bank ushbu Nizom talablariga ko'ra, murojaatlar bilan ishlashda ichki elektron hujjat aylanish tizimidan foydalanishi yoki alohida yangi murojaatlar bilan ishlashda elektron hujjat aylanishi tizimini joriy etishi mumkin.

Bankda murojaatlar bilan ishlash yozma yoki elektron shaklda olib boriladi.

4.6. Aholi bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni tashkil etish, murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan tizimli monitoring va nazoratni amalga oshirish. shuningdek, murojaatlar bilan ishlashda zamonaviy axborot-kommunikasiya texnologiyalaridan foydalanish maqsadida, Bank (tarkibiy tuzilma, Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbariyati o'z virtual qabulxonalarini tashkil etishi mumkin.

Virtual qabulxonalar qaysi Bank (tarkibiy tuzilma, hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) yoki ularning qaysi mansabdor shaxslari tomonidan tuzilgan bo'lsa o'sha Bank (tarkibiy tuzilma, hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) yoki ularning mansabdor shaxslari nomidan faoliyat ko'rsatadi.

4.7. Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida ko'rsatilgan masalani har tomonlama va o'z vaqtida hal qilish maqsadida, murojaatda ko'rsatilgan masalani ko'rib chiqish (hal qilish) bir nechta davlat organi va tashkilotlarning vakolatiga kirsa, murojaatni ko'rib chiquvchi bank boshqa tashkilot yoki bankka jismoniy va yuridik shaxsning murojaatini kollegial ko'rib chiqish uchun murojaat qilishga haqli.

## **V. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi va muddatlari**

5.1. Yozma va elektron (agar davlat organlari, tashkilotlari va mahalliy ijro etuvchi organlarda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda elektron hujjat aylanish dasturi joriy etilmagan bo'lsa, qog'ozga bosib chiqarilgan) murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni kiritish, murojaatning birinchi sahifasi quyi o'ng qismida ro'yxatga olish shtampini qo'yish va ichki elektron hujjat aylanish tizimiga kiritish yo'li bilan Bosh ofisda Bo'lim tomonidan, hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXOlarida birlashtirilgan xodim tomonidan ro'yxatga olinadi.

Murojaatlar yozma yoki elektron tarzda ro'yxatga olinadi.

Murojaatlarni ro'yxatga olish jurnalida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi (ismi va otasining ismi), uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning joylashgan joyi, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, dublikat yoki murojaatlarning takroriyliigi, nazoratga olinganligi to'g'risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan bankning tarkibiy tuzilmasi, bo'lim nomi, sana ko'rsatilgan holda ijro etish to'g'risidagi belgi ko'rsatiladi.

Qayd etish shtampida Bank nomi murojaatning kelib tushgan sanasi va qayd raqami ko'rsatiladi.

Murojaatlarning tartib raqamlari har yil boshidan yangidan hisoblanadi.

5.2. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari Bankka og'zaki murojaat etishganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va ushbu Nizomning 5.1.-bandiga muvofiq hisobga olinishi kerak.

Ro'yxatga olingan murojaatlar Devonxona tomonidan kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay ichki elektron hujjat aylanish tizimi orqali Bank (hududiy Bosh boshqarmalari, BXO va BXM) rahbariga, uning o'rinbosariga yoki Bank Ijro Apparati boshlig'iga kiritiladi, u mas'ul tarkibiy bo'linmani (xodimni) belgilagan holda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha rezolyusiyani (topshiriqnoma) qo'yadi.

Ichki elektron hujjat aylanish tizimi orqali Rezolyusiya (topshiriqnoma) qo'yilgan paytdan boshlab bir ish kuni mobaynida Bo'lim (xodim) murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan

tarkibiy bo‘linmaga (xodimga) imzo qo‘ydirgan holda beradi. Bunda ijrochi etib belgilangan tarkibiy bo‘linma (xodim) tomonidan ijro etish to‘g‘risidagi belgi qo‘yiladi.

5.3. Bankka kelib tushgan murojaatlar Bo‘lim tomonidan ish yurituviga qabul qilinishi, Bankning bo‘ysunish tartibida quyi tashkilotlariga, Bosh boshqarmalariga yuborilishi yoki tegishliligi bo‘yicha boshqa davlat organiga, tashkilotga yuborilishi mumkin.

Shuningdek, Markaziy bank orqali kelib tushgan murojaatlarga berilgan javob xatlarini (xabarnoma) yoki uni ko‘rib chiqishga taalluqli bo‘lgan hujjatlar nusxalarini murojaat qiluvchiga javob xati berilgan kuni Markaziy bankka taqdim etib boorish.

5.4. Bankning quyi tashkilotlari, tarkibiy tuzilmalari tomonidan ko‘rib chiqilishi kerak bo‘lgan murojaatlar Bankka kelib tushgan kundan boshlab besh kun muddatdan kechiktirmay xat bilan yoki bank rahbariyati yoki tarkibiy bo‘linmaning rahbari tomonidan imzolangan topshiriq bilan birga yuborilishi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar berilishi kerak.

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

5.6. 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, mazkur murojaatni ko‘rib chiqayotgan bank, tarkibiy tuzilma yoki ularning mansabdor shaxslari murojaat etuvchidan, shuningdek, o‘z vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan, boshqa tashkilotlardan va vakolatli mansabdor shaxslardan qo‘shimcha axborotni so‘rab olishi mumkin. Agar axborot davlat sirini yoki qonun bilan qo‘riklanadigan 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, davlat organlari, tashkilotlar so‘ralayotgan axborotni o‘n kun ichida taqdim etishlari lozim.

5.7. Agar murojaatni ko‘rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda ko‘rib chiqiladi hamda natijasi bo‘yicha bitta xat bilan javob beriladi.

Agar murojaatning dublikati murojaat ko‘rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqida bank murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.

5.8. Agar murojaatda ko‘tarilgan masalalar biron bir xo‘jalik yurituvchi subyekt faoliyatiga daxldor bo‘lsa, ularning vakillari murojaatni ko‘rib chiqishda ishtirok etishga o‘z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

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

5.9. Murojaatda qo‘yilgan masalani hal etish Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) ning vakolati doirasiga kirmaydigan bo‘lsa murojaatni besh kun muddatdan kechiktirmay xat bilan tegishli organlarga yuboradi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qiladi.

Murojaatni ko‘rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga, tashkilotlariga o‘tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan Bank tarkibiy tuzilmasi, hududiy Bosh boshqarmalar, BXM va BXOlari yoki vakolatli mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

Agar murojaatda zarur bo‘lgan ma‘lumotlar mavjud bo‘lmasa, u holda ular besh kun muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat qiluvchilarga qaytariladi.

5.10. Murojaatni ko‘rib chiqayotgan bank bo‘limi yoki filiali o‘z tashabbusiga ko‘ra yoxud murojaat etuvchining iltimosiga ko‘ra uni eshitishni tashkil etishi mumkin.

Bank (tarkibiy tuzilma / Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) murojaat etuvchiga murojaatda ko‘tarilgan masalalar bo‘yicha o‘z fikrini bildirishi va murojaat bo‘yicha qo‘shimcha axborot taqdim etish imkoniyatini beradi.

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

5.11. Agar murojaatda joyning o‘zida o‘rganishni talab etuvchi holat bayon qilingan bo‘lsa, shuningdek, boshqa zarur hollarda murojaatni ko‘rib chiquvchi Bank (tarkibiy tuzilma/ Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqishi mumkin. Murojaatni joyning o‘zida ko‘rib chiqish davlat organi, tashkiloti rahbarining topshirig‘i yoki uning roziligi bilan amalga oshiriladi.

5.12. Murojaatni murojaat qilgan yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko‘rib chiqishning imkoniyati bo‘lmaganda, ular Bank (tarkibiy tuzilma/ Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda Bank (tarkibiy tuzilma/ Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) ning mansabdor shaxsi murojaatni uning ishtirokisiz ko‘rib chiqish mumkin emasligi to‘g‘risida javob yuboradi.

5.13. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari va bankning ichki normativ hujjatlari bo‘yicha firibgarlik va korrupsiyaga qarshi kurash talablariga rioya qilinishi shart.

5.14. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda, korrupsion huquqbuzarliklar alomatlari sezilsa, jumladan, bank xodimlari tomonidan sodir etilgan firibgarlik yoki korrupsiya faktlari to‘g‘risida aniq dalillar taqdim etilgan taqdirda, bu haqida o‘zining bevosita rahbariga shuningdek, Axborot va bank xavfsizligi va Ichki nazorat departamenti xodimlarini xabardor qilish shart.

5.15. Murojaatlar mazmuniga asosan bankning hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO xodimlari xatti-harakatlari, muomala madaniyati va boshqa jihatlari odob-axloq kodeksi talablariga mos kelmaganligi faktlari to‘g‘risida aniq dalillar taqdim etilgan taqdirda, bu haqida bankning Bank tarmoqlari va servisni rivojlantirish departamentini xabardor qilish shart.

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

Elektron murojaatlar ish vaqti tamom bo‘lgandan keyin tushgan taqdirda navbatdagi ish kunida ro‘yxatga olinadi.

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

Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, markazlari, ofislari) rahbariga yoki bunga vakolat berilgan boshqa 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.

5.17. Ariza yoki shikoyat masalani mazmuni bo‘yicha hal etishi shart bo‘lgan Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbariyati yoki vakolatli mansabdor shaxslarga kelib tushgan kundan e‘tiboran o‘n besh kun mobaynida, qo‘shimcha o‘rganish va (yoki) tekshirish, qo‘shimcha hujjatlarni so‘rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqiladi.

Ariza va shikoyatlarni ko‘rib chiqish uchun tekshiruv o‘tkazish, qo‘shimcha materiallarni so‘rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko‘rish zarur bo‘lgan hollarda, ularni ko‘rib chiqish muddatlari Bosh bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, markazlari, ofislari) rahbari tomonidan, istisno tariqasida, ko‘pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.



5.18. Taklif Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) ga kelib tushgan kundan e'tiboran bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi, qo'shimcha o'rganishni talab etadigan takliflar bundan mustasno, bu haqda taklifni kiritgan jismoniy yoki yuridik shaxsga o'n kun muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

5.19. Ayrim hollarda Bank (tarkibiy tuzilma/ hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbari yoki uning o'rinbosari murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini qisqartirishlari mumkin.

5.20. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari) tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

Murojaatni qoniqtirmaslik to'g'risidagi qarorni:

Bosh bankda — boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari, tarkibiy tuzilma rahbarlari;

Hududiy (viloyat) Bosh boshqarmalari, BXM va BXO - boshliqlari, uning o'rinbosarlari qabul qiladi.

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

5.21. Murojaatga javob xati Bosh bankda Boshqaruv raisi, uning o'rinbosarlari (Boshqaruv Raisining ishonchnomasiga asosan boshqa rahbarlar), tarkibiy bo'linma rahbarlari, hududiy (viloyat) filialda boshqaruvchi, uning o'rinbosarlari tomonidan imzolanadi.

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

5.22. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari Qonun talablari va mazkur Nizomga muvofiq ko'rib chiqiladi. Bunda murojaatga javob murojaat qilganlarning ro'yxatida birinchi bo'lib ko'rsatilgan shaxsga yoki, ularning talabiga ko'ra, boshqa shaxsga yuboriladi.

5.23. Jismoniy yoki yuridik shaxsning iltimosiga ko'ra murojaatni ko'rib chiqqan Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari 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.

5.24. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan va ma'lumot ichki elektron hujjat aylanish tizimiga kiritilgan taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi, bu hakda Bo'lim tomonidan ichki elektron hujjat aylanish tizimiga, murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga belgi qo'yadi.

5.25. Bosh bank nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha murojaatni ko'rib chiqqan Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida Bosh bank bo'limiga yozma shaklda xabar beradi.

5.26. Ko'rib chiqilgan murojaatlarni jamlash va ular bilan bog'liq ma'lumotlarni saqlashni bo'lim tomonidan belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

## **VI. Murojaatlarni ko'rib chiqmasdan qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish**

6.1. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

– anonim murojaatlar;

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

– Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo‘lmagan murojaatlar.

6.2. Murojaatni anonim deb e‘tirof etish murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linma yoki tarkibiy bo‘linma rahbari tomonidan amalga oshiriladi.

Murojaat anonim deb e‘tirof etilganda bu hakda xulosa tuziladi. Xulosada murojaatni anonim deb e‘tirof etish uchun asoslar ko‘rsatiladi. Murojaatni anonim deb e‘tirof etish to‘g‘risidagi xulosa bo‘lim boshlig‘i yoki tarkibiy bo‘linma rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

Bankning ishonch telefonlari, «tezkor aloqa»ga tushgan murojaatlar Qonunda nazarda tutilgan tartibda anonim deb e‘tirof etilishi mumkin.

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

6.3. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, bo‘lim xodimi, ularning vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjudligini tekshiradi.

Agar murojaatda jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo‘lmasa, bu haqida bo‘lim tomonidan xulosa tuziladi.

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

6.4. Murojaatlar ko‘rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbari yoki ularning 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 qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.

6.5. Murojaatlarni ko‘rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

– agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo‘lsa, ilgari 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, turar 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;

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

6.6. Murojaatni ko‘rib chiqishni tugatish to‘g‘risidagi qarorni Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbari yoki uning vakolat berilgan mansabdor shaxsi qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko‘rib chiqish 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 kiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat, murojaat qiluvchiga Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbarining xati bilan birgalikda uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

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

## **VII. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni tashkil etish**

7.1. Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari , BXM va BXO)da Bank rahbariyati yoki vakolatli mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish tashkil etiladi.

Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbarlari yoki bu borada vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari tomonidan jismoniy va yuridik shaxslar

vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar tashkil etilishi mumkin.

Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbarlarining jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini joylarda sayyor qabul qilish bo'yicha jadvallari (yillik yoki yarim yillik) ishlab chiqilib, mos ravishda yuqori turuvchi rahbarlar tomonidan tasdiqlanadi.

7.2. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, qabul qilish jadvaliga muvofiq o'tkaziladi.

Shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish jadvali va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi ularni davlat organlari, tashkilotlarining rasmiy veb-saytlarida e'lon qilish, shuningdek, Bosh bank/alohida joylashgan tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO ma'muriy binosida hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarga yoki boshqa texnik vositalarga joylashtirish orqali manfaatdor shaxslar e'tiboriga yetkaziladi.

Sayyor va ommaviy qabul o'tkaziladigan viloyat, shahar va tumanlardagi bankning hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO hamda fuqarolarning o'zini o'zi boshqarish organlari tomonidan bir hafta oldin aholi bilan targ'ibot ishlari amalga oshiriladi.

Davlat organlari va tashkilotlarida fuqoralar qabuli va sayor qabullarni o'tkazishda majburiy tarzda surdotarjimon ishtiroki ta'minlanadi.

7.3. Bosh bank/alohida joylashgan tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari , BXM va BXO larida jismoniy yoki yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish uchun alohida (joy) xonada ajratiladi.

Fuqarolarni qabul qilish uchun ajratilgan xonalar barcha shaxslar, shu jumladan nogironligi bo'lgan shaxslarning harakatlanishi uchun qulay tarzda jihozlanadi, shuningdek, binoga kirish va chiqish hamda sanitariya-gigiena shoxobchalaridan erkin foydalanish uchun to'siqsiz muhit yaratiladi.

Shaxsiy qabul davomida Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari , BXM va BXO) rahbari va uning vakili qaroriga ko'ra va murojaat etuvchiga bu haqda xabar bergan holda maxsus texnika vositalari (audio - va videoyozuv, shuningdek fotosuratga olish) qo'llanilishi mumkin, shuningdek shaxsiy qabul bayonnoma asosida rasmiylashtiriladi.

7.4. Ogʻzaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbarlari yoxud boshqa masʼul xodimlar tomonidan qabul qilinadi.

Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan keyin murojaat ogʻzaki murojaat sifatida roʻyxatga olinadi.

7.5. Jismoniy shaxs ogʻzaki murojaat etayotganda oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa oʻz vakolatlarini tasdiqlaydigan va oʻz shaxsini tasdiqlovchi hujjatni koʻrsatishi kerak, ommaviy qabul vaqtida kelib tushgan murojaatlar bundan mustasno.

Ogʻzaki murojaatlar real vaqt rejimida axborot-kommunikasiya texnologiyalaridan foydalangan holda, shu jumladan Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) ishonch telefonlari, tezkor aloqa telefonlari va video-konferens-alloqa vositasida ham berilishi mumkin.

7.6. Murojaatlar bilan ishlash boʻyicha Boʻlim (masʼul xodim) qabulga kelgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilishni, shuningdek ushbu jarayon bilan bogʻliq ishlarni tashkil etadi.

7.7. Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO)da jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish murojaatlar bilan ishlash boʻyicha boʻlim yoki tegishli tarkibiy boʻlinma xodimlari ishtirokida amalga oshirilishi mumkin.

7.8. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbari yoki vakolatli shaxsning koʻrsatmasi boʻyicha Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO)ning boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

7.9. Agar jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsiy, sayyor va ommaviy qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish davlat organi, tashkiloti yoki ularning mansabdor shaxsining vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

7.10. Jismoniy shaxslarning va yuridik shaxslar vakillarining sayyor qabullari, shuningdek ommaviy qabullar, zarur boʻlgan hollarda, qabul qilish jadvallaridan tashqari oʻtkazilishi mumkin. Ommaviy qabul hovlilarga (kvartiralarga), boshqa binolarga va joylarga birma-bir kirib chiqish orqali ham oʻtkazilishi mumkin.

7.11. Jismoniy va yuridik shaxslar vakillarining sayyor va ommaviy qabullari vaqtida berilgan ogʻzaki murojaatlari ushbu Nizomning 7.1.-bandiga muvofiq rasmiylashtiriladi va roʻyxatga olinadi hamda belgilangan tartibda koʻrib chiqiladi.

7.13. Joylarda uchrashuvlarni oʻtkazish mavzusiga mamlakatning strategik maqsadlarini amalga oshirishda ustuvor boʻlgan fuqarolik jamiyatini va xalq bilan ochiq muloqotni rivojlantirish, inson huquq va manfaatlarini, davlat va mahalliy ijro etuvchi hokimiyat organlari faoliyatining ochiqligini taʼminlash, amalga oshirilayotgan islohotlarning tub mohiyati va hududlarni kompleks rivojlantirishning istiqbolli rejalarini toʻgʻrisida aholiga yetkazish, joylardagi tizimli muammolarni aniqlash va ularni yechimlarini topish, jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, murojaatlarni koʻrib chiqish kabi dolzarb masalalar kiritilishi lozim.

7.14. Sayyor va ommaviy qabulni oʻtkazish natijalari boʻyicha tegishli bayon toʻldiriladi, chora-tadbirlar rejasi ishlab chiqiladi.

7.12. Sayyor, ommaviy qabullar vaqtida kelib tushgan va joyida hal etilgan ogʻzaki murojaatlarga yozma javob yoki elektron shakldagi javob talab etilmaydi.

## **VIII. Jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini video-konferens-aloqa vositasida qabul qilishni tashkil etish**

8.1. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakili bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbariga yoxud boshqa tegishli mas'ul xodimlarga videokonferensaloqa vositasida murojaat berishi, oldindan tasdiqlangan maxsus axborot-kommunikasiya texnologiyalarini qo'llagan holda video-konferens-aloqa jadvaliga asosan amalga oshiriladi.

8.2. Buning uchun murojaat etuvchi bankka (tarkibiy tuzilma/ hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO)ga belgilangan tartibdagi talabnoma bilan murojaat qiladi. Ariza elektron shaklda berilishi mumkin.

Talabnomada quyidagilar ko'rsatilishi kerak:

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

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

– elektron pochta manzili;

– aloqa telefoni va/yoki faksning raqami;

– video-konferens-aloqa o'tkazishga qulay sana va vaqt;

– murojaat tili;

– murojaatning qisqacha mazmuni.

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

8.3. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar kelib tushgan paytidan boshlab bir ish kunidan kechikmay murojaatlar bilan ishlash bo'limi (mas'ul xodim) tomonidan ro'yxatga olinadi va Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbariga kiritadi.

8.4. Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbari, talabnomani ko'rib chiqib, video-konferens-aloqa orqali qo'rib chiqish yoki ko'rib chiqishni rad etish haqida qaror qabul qiladi.

Qabul qilingan qaror, video-konferens-aloqa orqali murojaatni ko'rib chiqish vaqti va joyi haqida Bank (hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) jismoniy va yuridik shaxslarni belgilangan tartibda ogohlantiradi.

8.5. Video-konferens-aloqa orqali murojaatni qabul qilish jadvali o'zgargan taqdirda, murojaatlar bilan ishlash bo'limi oldindan (elektron pochta, aloqa telefon va/yoki faks raqamlari, pochta va boshqalar) orqali ogohlantiradi.

8.6. Video-konferens-aloqa orqali kelib tushgan murojaatlar og'zaki murojaat sifatida mazkur Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro'yxatga olinadi va ko'rib chiqiladi.

## **IX. Jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari**

9.1. Murojaatlar Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, (BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari tomonidan ko'rib chiqilayotganda jismoniy va yuridik shaxslar quyidagi huquqlarga ega:

– murojaatni ko'rib chiqishning borishi to'g'risida axborot olish;

– vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;

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

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

9.2. Jismoniy va yuridik shaxslar Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari tomonidan murojaatlarni ko‘rib chiqishda o‘zlarining xatti-harakatlari bilan boshqa jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini, erkinliklarini hamda qonuniy manfaatlarini buzmasligi kerak.

## **X. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda bankning tarkibiy tuzilmalari mansabdor shaxslarining huquq va erkinliklari**

10.1. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda Bank (tarkibiy tuzilma/ hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari quyidagi huquqlarga ega:

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

Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, markazlari, ofislari) va ularning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

10.2. Bank (tarkibiy tuzilma/ hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari:

- murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlari talablariga rioya etishi;
- murojaat qiluvchiga uning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular davlat siri yoki qonun bilan qo‘riqlanadigan boshqa sir bo‘lgan ma‘lumotlarni o‘z ichiga olmasa, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga, jamiyat va davlat manfaatlariga zarar yetkazmasa ta‘minlashi;
- murojaat etuvchiga ko‘rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko‘rib chiqilganidan so‘ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida va joyida hal qilingan og‘zaki murojaatlar bundan mustasno;
- murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, agar jismoniy yoki yuridik shaxs ushbu qarorga rozi bo‘lmasa, shikoyat berish tartibini tushuntirishi;
- murojaatni ko‘rib chiqish natijalariga ko‘ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat

qilishi;

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

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

– agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlarini buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma‘naviy ziyon etkazilgan bo‘lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o‘rnini qoplash yoki ma‘naviy ziyonni kompensasiya qilish choralarini ko‘rishi shart.

Bank (tarkibiy tuzilma/ hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo‘lishi mumkin.

#### XI. Murojaatlarning ko‘rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish, umumlashtirish va tahlil qilish

11.1. Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) rahbarlari yoki vakolat berilgan boshqa mansabdor shaxslari o‘z tarkibiy bo‘linmalari tomonidan murojaatlarning ko‘rib chiqilishi ustidan doimiy monitoring va nazoratni amalga oshiradi, ularning to‘lik, xolisona va o‘z vaqtida ko‘rib chiqilishini ta‘minlash choralarini ko‘radi.

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

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

11.3. Bank (tarkibiy tuzilma/ hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari kelib tushgan, ko‘rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirilmagan, ko‘rib chiqilmagan murojaatlarning, shuningdek, boshqa ma‘lumotlarning statistik hisobini yuritadi.

Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) va ularning mansabdor shaxslari jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari, va qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilishni ta‘minlaydi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko‘ra Murojaatlar bilan ishlash bo‘limlari yoki tegishli tarkibiy bo‘linmalar tomonidan 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 manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlat manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida, ko‘rilgan choralar aks ettirilgan ma‘lumotnomalar tuziladi va Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, markazlari, ofislari rahbariyatiga Bankda murojaatlarni ko‘rib chiqishning qonuniyligini ta‘minlash va samaradorligini oshirish, jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlarini, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi holatlarni bartaraf etish, qonun hujjatlarini takomillashtirish yuzasidan tegishli takliflar kiritadi.

11.4. Bank (tarkibiy tuzilma/bosh hududiy boshqarma) Murojaatlar bilan ishlash bo‘limlari (mas‘ul xodimlar) har oyda tegishli yuqori tashkilotlarga murojaatlar bilan ishlash to‘g‘risida hisobot taqdim etib boradi.

11.5. Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijalari O‘zbekiston Respublikasi Interaktiv davlat xizmatlari yagona portalida, davlat organlarining rasmiy veb-saytlarida, bosma va elektron ommaviy axborot vositalarida har oyda e‘lon qilinishi mumkin.

11.6. Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari, BXM va BXO) murojaatlar bilan ishlash sho‘basi (mas‘ul xodimlar) bo‘lim tushgan murojaatlarni tahlil qilish yakunlari bo‘yicha bankning rasmiy veb-saytida tegishli statistika ma‘lumotlarini har oyda e‘lon qiladi.

## **XII. Yakuniy qoidalar**

12.1. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qabul qilish va ko‘rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ularni ko‘rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoxud elektron shaklda javob yubormaslik, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risidagi qonun hujjatlariga zid qaror qabul qilish, jismoniy va yuridik shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta‘minlamaganlik, jismoniy shaxslarning shaxsiy hayoti to‘g‘risidagi yoxud yuridik shaxslarning faoliyati to‘g‘risidagi ma‘lumotlarni ularning rozilgisiz oshkor etish, jismoniy va yuridik shaxsni murojaat qilganligi munosabati bilan yoxud bildirilgan fikri va murojaatidagi tanqid uchun ta‘qib qilish, shuningdek, jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini boshqacha tarzda buzish qonunga muvofiq javobgarlikka sabab bo‘ladi. Mazkur Nizom talablariga rioya qilmagan xodimlarga nisbatan intizomiy choralar qo‘llash to‘g‘risidagi Reglament ilovaga muvofiq tasdiqlansin.

12.2. Qonun va ushbu Nizom talablariga rioya etishni ta‘minlash uchun javobgarlik Bank (tarkibiy tuzilma/hududiy Bosh boshqarmalari BXM va BXO) rahbarlariga va ularning o‘rinbosarlariga, (mas‘ul xodim) va tegishli tarkibiy bo‘linmalar rahbarlariga yuklanadi.

12.3. Jismoniy yoki yuridik shaxsning arizasini yoxud shikoyatini ko‘rib chiqishda qonun talablari buzilganligi munosabati bilan unga etkazilgan moddiy zararni aybdor shaxsdan sud tartibida undirib olinishi mumkin. Shu bilan birga, aybdor xodimlarga jazo choralari ko‘rilishi mumkin.

12.4. Murojaatlar to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini buzganlik xuddi shuningdek, tuhmat va haqoratdan iborat murojaat berganlik, belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo‘ladi.

12.5. Mazkur Nizom Bank Boshqaruvi tomonidan tasdiqlanib, unda nazarda tutilgan kundan boshlab kuchga kiradi. Mazkur Nizom kuchga kirgan kundan boshlab Bank Boshqaruvining 2024-yil 20-yanvardagi 13-sonli majlis bayoni bilan tasdiqlangan “O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki” aksiyadorlik jamiyatida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash tartibi to‘g‘risidagi Nizom (2024-yil 30-yanvarda 536/03-son bilan ro‘yxatga olingan) o‘z kuchini yo‘qotadi.

12.6. Mazkur Nizomga qonunchilik va me‘yoriy hujjatlardagi o‘zgarishlarni hisobga olgan holda tegishli o‘zgartirishlar va qo‘shimchalar kiritilishi mumkin. Nizomga kiritilgan barcha o‘zgartirish va qo‘shimchalar Bank Boshqaruvi tomonidan belgilangan tartibda tasdiqlanadi.