



«TASDIQLANDI»  
“O‘zbekiston Respublikasi  
Tashqi iqtisodiy faoliyat  
milliy banki” AJ Boshqaruvining  
26.12.2023 yildagi  
194 sonli bayoni bilan

# «O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI TASHQI IQTISODIY FAOLIYAT MILLIY BANKI» AKSIYADORLIK JAMIYATINING KORPORATIV ETIKA KODEKSI



## MUNDARIJA

I.	UMUMIY QOIDALAR.....	3
II.	BANKNING MISSIYASI, QADRIYATLARI VA STRATEGIK MAQSADLARI.....	4
III.	BANK KORPORATIV ETIKASINING ASOSIY QOIDALARI.....	6
IV.	O‘ZARO MUNOSABATLARNING TURLARI VA TAMOYILLARI.....	11
V.	JINOIY FAOLIYATDAN OLINGAN DAROMADLARNI LEGALLASHTIRISHGA, TERRORIZMNI MOLIYALASHTIRISHGA VA OMMAVIY QIRG‘IN QUROLINI TARQATISHNI MOLIYALASHTIRISHGA QARSHI KURASHISH .....	18
VI.	KASBIY ETIKA .....	19
VII.	ETIKA MASALALARI BO‘YICHA KONSULTATSIYA.....	24
VIII.	YAKUNIY QOIDALAR .....	24
	XORIJIY DAVLATLARGA XIZMAT SAFARLARI UCHUN ISHBILARMONLIK ETIKASI QOIDALARI .....	25

## I. UMUMIY QOIDALAR

- 1.1. O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki aksiyadorlik jamiyatining Korporativ etika kodeksi (bundan buyon matnda «Kodeks» deb yuritiladi) – bu O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki aksiyadorlik jamiyatining (bundan buyon matnda «Bank» deb yuritiladi) xodimlari amal qiladigan asosiy ma’naviy-axloqiy qoidalar va xizmat me’yorlari to‘plami. Kodeks bank xodimining faoliyati, hatti-harakatlarini tartibga soluvchi, samarali ichki va tashqi aloqalar tizimini yaratuvchi ichki me’yoriy hujjat hisoblanadi.
- 1.2. Ushbu Kodeks O‘zbekiston Respublikasidagi amaldagi qonunchilikka, Hukumat qarorlari, Markaziy Bank hamda Bankning ichki me’yoriy hujjatlariga muvofiq ishlab chiqilgan.
- 1.3. Kodeks Bankning barcha xodimlari uchun amal qiladi. Bank xodimlari ushbu Kodeks talablariga rioya qilish uchun barcha zaruriy choralarni ko‘rishlari va axloqiy me’yorlar hamda korporativ madaniyat tamoyillariga qat’iy rioya qilinishi uchun javobgar hisoblanadi.
- 1.4. **Kodeksning maqsadi:**
  - Kundalik amaliyotda qonunchilik talablariga to‘liq rioya qilish va biznes yuritishning axloqiy me’yorlarini qo‘llash orqali bankning barqaror faoliyatini ta’minlash, uning imidjini mustahkamlash va mijozlar ishonchini oshirish;
  - Bankning va xodimlarning obro‘cini saqlash va mustahkamlash;
  - Mijozlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatining doimiy ravishda yaxshilanishini ta’minlash;
  - Bank xodimlarining o‘zaro ichki aloqalari va mijozlar bilan munosabatlarning shaffofligini ta’minlash;
  - Bankning kasbiy faoliyatida xodimlarning yuqori natijaga erishish yo‘lidagi sa‘yi-harakatlarini birlashtirish.
- 1.5. Kodeksda belgilangan korporativ etika tamoyillari, ularning o‘rni va lavozim darajasidan qat’iy nazar Bankning barcha xodimlari uchun majburiydir.
- 1.6. **Kodeksning vazifalari quyidagilardan iborat:**
  - Bankning barcha xodimlarini Bank missiyasi, strategik maqsadlari va qadriyatlaridan habardor qilish;

- Investitorlar, mijozlar, davlat organlari, raqobatchilar, jamoatchilik, fuqarolarning o'zini-o'zi boshqarish organlari, ommaviy axborot vositalari va Bank xodimlari bilan munosabatlarda hatti-harakatlarning me'yorlari va qoidalarini ishlab chiqish va qo'llash;
- Xulq-atvor bilan bog'liq muammoli holatlar yuz berganda qaror qabul qilish tartibini belgilash;
- Bank xodimlari o'rtasida o'zlarining funksional majburiyatlarini bajarishlari uchun shaxsiy javobgarlik hissini shakllantirish va xizmat vazifalarni amalga oshirishdagi rolini, Bankning strategik maqsadlari va qadriyatlarini anglash;
- Bank mijozlari, biznes hamkorlari va xodimlarining manfaatlarini himoya qilish.

## **II. BANKNING MISSIYASI, QADRIYATLARI VA STRATEGIK MAQSADLARI**

### **2.1. Bankning missiyasi va strategik maqsadlari:**

- 2.1.1. Bank milliy va xorijiy valyutadagi kreditlarni taqdim etuvchi, aholining bo'sh pul mablag'larini jalb etish orqali daromadga ega bo'lishni maqsad qilgan, moliyaviy, hisob-kassa va boshqa barcha turdagi bank xizmatlarini taqdim etadigan moliyaviy institutidir.
- 2.1.2. Aksiyadorlik jamiyati sifatida Bank o'z faoliyatini tijoriy asosda amalga oshiradi va o'z funksiyalarining samarali va sifatli bajarilishi uchun javobgar hisoblanadi.
- 2.1.3. Bank faoliyati mamlakatning ichki moliya bozoridagi mavqeini mustahkamlashga va tashqi iqtisodiy faoliyatni rivojlantirishga qaratiladi.
- 2.1.4. Bank missiyasi uning faoliyatining mazmuni va mohiyatini belgilaydi, bu uning mamlakat iqtisodiyotidagi muhim o'rnini belgilaydi. Mijozlarning istak va maqsadlarini amalga oshirish, ehtiyojlarini qondirish bankning asosiy vazifasi hisoblanadi.
- 2.1.5. Bank o'z oldiga xodimlarning professionallik darajasini yuksaltirish, faoliyatning xalqaro talablarga javob beradigan eng yuqori texnologiyalar asosida rivojlantirish kabi maqsadlar qo'yadi.

### **2.2. Bank qadriyatlari:**

- 2.2.1 Korporativ qadriyatlar bank faoliyatining barcha sohalarida bog'lovchi va

korporativ madaniyatning asosi hisoblanadi. Korporativ qadriyatlar qaror qabul qilish va harakatlar uchun kundalik qo'llanma hisoblanadi hamda mijozlar, biznes hamkorlar va bank xodimlariga nisbatan munosabatlarni tartibga soladi.

2.2.2 Bankning rivojlanishi va bozor talablarining o'zgarishi tufayli korporativ qadriyatlar yangilanishi va to'ldirilishi mumkin.

2.2.3 **Bankning korporativ qadriyatlari quyidagilar:**

### 1. Mijozlarga e'tibor

- Ichki va tashqi mijozlarga yuqori sifatli xizmat ko'rsatilishini ta'minlash;
- Mijozlarning so'rovlariga tez va samarali javob berish;
- Mijozlarni xohish va istaklarini bajarishga intilish;]

### 2. Aniq reja – muvaffaqiyat garovi

- Maqsadlarga erishish uchun resurslarni samarali rejalashtirish va taqsimlash;
- Belgilangan vazifalarni dolzarbligi va ahamiyatiga ko'ra ajratish;
- Belgilangan muddatlarga rioya etilishini nazorat qilish va ta'minlash;

### 3. Biz tashabbuskormiz

- Takliflar berish va samarali g'oyalarni ilgari surish;
- Tashabbuslarni amaliyotga tadbiq etish uchun mas'uliyatni o'z zimmasiga olish;
- Rahbarga muammolar emas, yechimlar bilan murojaat qilish;

### 4. Mas'uliyat – liderlik sifati

- O'z harakatlari uchun javobgarlikni o'z zimmasiga olish va uni boshqalarga yuklamaslik;
- Murakkab, stressli va noaniq vaziyatlarda samaradorlikni saqlash;
- Hamkasblarga o'z vazifasi doirasida yordam berish.

### III. BANK KORPORATIV ETIKASINING ASOSIY QOIDALARI

#### 3.1. Qonuniylik

- 3.1.1. Bank O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasini, O'zbekiston Respublikasi amaldagi qonun hujjatlarini, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarorlari, farmonlari va farmoyishlarini, O'zbekiston Respublikasi hukumatining qarorlari va farmoyishlarini hamda boshqa qonunosti hujjatlarini so'zsiz bajaradi, ularga amal qiladi va biznes faoliyatni amalga oshirishda qonuniy yo'l tutadi.
- 3.1.2. Bank jinoiy faoliyatdan olingan daromadlarni legallashtirishga, terrorizmni moliyalashtirishga va ommaviy qirg'in qurollarini tarqatishni moliyalashtirishga qarshi kurashda faol ishtirok etadi.

#### 3.2. Xavfsizlik

- 3.2.1. Bank o'ziga (Bankka), mijozlariga, hamkorlariga, xodimlariga, shuningdek davlatga qarshi har qanday noqonuniy hatti-harakatlarning oldini olish uchun barcha zarur choralarni ko'radi.
- 3.2.2. Har bir xodim Bank imidjiga putur yetkazish uchun qilingan har qanday harakatlarga qat'iy qarshi bo'lishi, bunday holatlarga toqatsizlik hissini rivojlantirishi.
- 3.2.3. Bank faoliyatiga taalluqli qonunlar va moliyaviy amaliyotlar qoidalarining buzilishi, shuningdek Bank, uning mijozlari, uchinchi shaxslar manfaatlariga haqiqiy zarar yetkazish xavfi mavjudligi to'g'risida bank xodimlari xabardor qilinganda, bu haqda darhol xavfsizlik va ichki nazorat xizmati rahbarlarini xabardor qilishlari shart.

#### 3.3. Hurmat

- 3.3.1. Bankning mijozlar va hamkorlar bilan munosabatlari hurmat va erishilgan kelishuv shartlarini bajarish majburiyatiga, shuningdek, har qanday nizoli vaziyatlarni konstruktiv hal etish tamoyillariga asoslanadi.
- 3.3.2. Insonlarga, mijozlarga, hamkorlar va xodimlarimizga yuqori darajadagi xushmuomalalik va hurmatning namoyon etilishi Bankning kundalik faoliyatda amal qilishi zarur bo'lgan asosiy qoidalardan biridir.
- 3.3.3. Bank, millati, dini, ijtimoiy holati, huquqiy va ijtimoiy mavqeidan qat'i nazar, inson huquqlari va erkinliklarini hurmat qiladi, kamsitish belgilarini qat'iy qabul qilishini qat'iyan maqbul emas deb hisoblaydi.

3.3.4. Bank ochiq va konstruktiv muloqot, ijodiy va innovatsion faoliyat, sog'lom ma'naviy va ruhiy muhit, qulay ish muhiti, xodimlarning zaruriy ishbilarmonlik darajasini saqlab turish uchun sharoit yaratishga, ularning professional talabini oshirishga, individual o'sishga va o'zini namoyon qilishga intilishini qo'llab-quvvatlaydi.

### **3.4. Mas'uliyat**

3.4.1. Bank mijozlar oldida – bank mahsulotlari va xizmatlari sifati, hamkorlar oldida – o'z majburiyatlarini bajarish uchun, jamiyat va davlat oldida – O'zbekistonning bank tizimi va iqtisodiyotini rivojlantirishga, aholining turmush sifatini yaxshilashga va mamlakatdagi iqtisodiy islohotlarni har tomonlama qo'llab-quvvatlashga qo'shadigan hissasi uchun mas'uldir.

3.4.2. Ushbu Kodeksda ma'lum qilingan vazifa va maqsadlar bank xodimlarini umumiy biznesni olib boradigan yagona jamoaga birlashtiradi. Bank jamoa bo'lib ishlaydi, Bankning har bir xodimi o'z ishining natijalari uchun o'zi mas'uldir.

3.4.3. Bank xodimlari lavozim yo'riqnomalarini to'liq bilishlari va ularga to'liq rioya etishlari, o'z vazifalarini halol va vijdonan bajarishlari, subordinatsiya qoidalariga rioya qilishlari, bilimlarini doimiy ravishda rivojlantirishlari va dunyoqarashlarini kengaytirib borishlari lozim.

### **3.5. Kasbiy mahorat (professionallik)**

3.5.1. Har bir xodimning professionalligi – Bank o'z mijozlariga taqdim etadigan asosiy strategik manbaa hisoblanadi. Bilim, tushunish, sezgi va farosat faoliyatning ajralmas qismidir.

3.5.2. Yuqori darajadagi kasbiy mahorat, amaliy ko'nikma, tanqidiy-tahliliy fikrlash qobiliyati, o'z ustida muntazam ishlash, ishning yangi shakllarini izlash va Bank xodimlarining shaxsiy tashabbusi Bankning o'z maqsadlariga erishishini ta'minlaydigan ajralmas omillardir.

3.5.3. Bank yetakchi mahalliy va xorijiy banklarning tajribasini o'rganib, kasbiy mahoratni rag'batlantiradigan, eng yaxshi bank ishlanmalarini izlaydigan va ularni amaliyotga tadbiiq etadishni qo'llab-quvvatlaydi.

3.5.4. Bank o'z xodimlarida tegishli malaka talablariga javob bera oladigan ko'nikmalar mavjudligini nazorat qiladi.

### **3.6. Ochiqlik**

3.6.1. Bank mijozlar, hamkorlar, xodimlar, davlat va nazorat organlari uchun o'z faoliyatining ochiqligi va shaffofligini uzoq muddat samarali faoliyat yuritishi uchun zaruriy shart deb hisoblaydi.

3.6.2. Bank o'z moliyaviy holati va rivojlanish istiqbollari to'g'risidagi ma'lumotlarning oshkor qilinishi, tomonlar o'rtasida uning ishonchliligi va adolatliligi to'g'risida ishonchni shakllantirishga yordam beradi deb hisoblaydi.

3.6.3. Bank mijozlariga taqdim etilayotgan xizmatlar, ulardan foydalanish shartlari va tartibi, shuningdek, qonun hujjatlarida belgilangan o'zgarishlar to'g'risida o'z tashabbusi va ularning so'rovlari asosida xabar beradi.

3.6.4. O'z funksiyalarini bajarish davomida ma'lumot berar ekan, Bank quyidagi tamoyillariga amal qiladi:

- Ma'lumotni oshkor qilishni tartibga soluvchi amaldagi qonun talablariga rioya qilish;
- Aksiyadorga, mijozlarga va boshqa manfaatdor tomonlarga ma'lumot taqdim etishning muntazamligi, tezkorligi va ishonchliligi;
- Bank to'g'risidagi ma'lumotlarning ochiqligi va uning tijoriy manfaatlariga rioya qilish, shu jumladan, bank va tijorat sirlarini tashkil etuvchi ma'lumotlar, hamda shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish o'rtasidagi muvozanatni ta'minlash.
- Bank mijozlar, hamkorlar, mahalliy davlat hokimiyati organlari vakillari bilan munosabatlarni tenglik va oshkoralik tamoyillari asosida amalga oshiradi.

3.6.5. Bankning vazifasi – moliyaviy ma'lumotlar darajasi va sifatini oshirish, O'zbekiston Respublikasining me'yoriy-huquqiy hujjatlariga va yetakchi xalqaro reytingga ega tashkilotlarning talablariga muvofiq keng foydalanishini ta'minlashdan iborat.

### **3.7. Raqobatbardoshlik va sifatli xizmat**

3.7.1. Bank xodimlarining texnologik, moliyaviy, iqtisodiy va boshqa resurslarning mohirona uyg'unlashuvi bilan ko'rsatiladigan xizmatlarning maksimal raqobatbardoshligini ta'minlashga intiladi.

3.7.2. Mijozlarga xizmat ko'rsatishdagi barcha operatsiyalarining qonuniyligini



ta'minlaydi. O'z ishini doimiy ravishda takomillashtirib, unga innovatsion, ijodiy yondoshib, zamonaviy shakllardan foydalangan holda Bankning yanada samarali ishlashi uchun yangi usullarni joriy etadi.

3.7.3. Bank mijozlarga yuqori sifatli xizmat ko'rsatishni muvaffaqiyatga erishish uchun eng muhim omil deb biladi. Mijozlarga xizmat ko'rsatish darajasini oshirish, istisnosiz barcha Bank xodimlarining asosiy vazifasi hisoblanadi. Bank eng yuqori milliy va xalqaro standartlarga javob beradigan sifatga erishishga, taklif etilayotgan moliyaviy xizmatlarning yuqori darajada ko'rsatilishini ta'minlashga intiladi.

### **3.8. Reputatsiya**

3.8.1 Bankning imidji, obro'si har bir xodimning xulq-atvoriga bog'liq hisoblanadi. O'z navbatida, har bir xodimning xulq-atvori va imidji individual ravishda Bankning jamoaviy qiyofasini shakllantiradi, mijozlar va biznes hamkorlarning ishonch darajasiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi va uzoq muddatli hamkorlikning yanada yuksalishiga hissa qo'shadi.

3.8.2 Shu munosabat bilan, Bank yuqori malakali va mas'uliyatli xodimlarni tanlash va jalb qilish bo'yicha olib borilayotgan kadrlar siyosatini moliyaviy xizmatlar bozorida reputatsiyaning shakllanishiga olib keladigan muhim shartlardan biri hisoblanadi.

3.8.3 Bankning reputatsiyasi, ko'p jihatdan yagona jamoada ishlashni istaydigan, Bankning korporativ uslubi va an'alarini teng darajada idrok etadigan va qo'llab-quvvatlaydigan xodimlardan iborat ishonchli jamoani shakllantirish bilan belgilanadi.

### **3.9. Fuqarolik pozitsiyasi va ijtimoiy javobgarlik**

3.9.1 Xodimlar ushbu Bankda ishlashdan g'ururlanishadi. Bank sektorining rivojlanishini iqtisodiyotni moliyalashtirishning eng muhim vositasi sifatida ko'rar ekan, Bank ularning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan ijtimoiy davlat dasturlarini amalga oshirishda faol ishtirok etadi.

3.9.2 Bank o'z faoliyati natijalari uchun javobgarlikni o'z zimmasiga oladi, ijtimoiy keskinlikning kuchayishiga olib keladigan hatti-harakatlardan uzoq bo'lib o'zining moliyaviy barqarorligini ta'minlaydi.

3.9.3 Bank biznesning jamiyat oldidagi mas'uliyat darajasini chuqur his etadi, xayriya va homiylik ishlarida faol ishtirok etadi.

3.9.4 Iste'dodli yoshlarni, bolalarga (shu jumladan nogironlar, yetim bolalar, tarbiyasi og'ir o'smirlarga) yordam berish, faxriylar hamda san'at va madaniyatni qo'llab-quvvatlash Bankning ijtimoiy muhim yo'nalishlaridan biridir.

3.9.5 Bankning ijtimoiy dasturlari nostandart qarorlar va ijro etish samaradorligi bilan ajralib turadi. Bank xayriya faoliyatini mamlakatimiz taraqqiyotiga hissa qo'shadigan usullardan biri sifatida e'tirof etadi.

### **3.10. Xatar madaniyati**

3.10.1 Bank doimo o'zgaruvchan sharoitda muvaffaqiyatli rivojlanishi uchun xatarlarni boshqarish tizimini doimiy ravishda takomillashtirib boradi. Shu sababli, har bir kishi Bankda xatarlarni boshqarishning muhimligini bilishi va xatar madaniyatining quyidagi prinsiplariga muvofiq harakat qilishi lozim:

- Har bir xodimning funksiyalari bilan bog'liq xavflarni aniqlash, ularni tahlil qilish va baholash va xatarlarni minimallashtirishga harakat qilish;
- Ochiq gapirish va xavf bilan bog'liq har qanday vaziyat haqida, hatto ahamiyatsiz bo'lsa ham, xabar berish, chunki yuzaga kelishi mumkin bo'lgan muammolarni o'z vaqtida aniqlash yoki xatolarni tan olish mumkin bo'lgan salbiy oqibatlarni minimallashtirish imkonini beradi;
- Hamkorlik qilishga intilish, faqat o'zining bo'linmasi yoki o'z maqsadlariga emas, balki Bankning umumiy maqsadlariga, shu jumladan uning Taraqqiyot strategiyasida belgilangan maqsadlarga rioya qilish;
- Xatar madaniyati qoidalarini yaxshi tushunish va ulardan Bank manfaatlari uchun foydalanish.

### **3.11. Rahbarlarning qo'shimcha majburiyatlari**

3.10.2 Bank rahbarlari xodimlar o'zlarining majburiyatlarini biladigan va tushunadigan hamda o'zlarining shubhalari va muammolari to'g'risida bema'lol ma'lumot bera oladigan xulq-atvor madaniyatini yaratish va saqlash uchun qo'shimcha javobgarlikni o'z zimmlariga oladilar.

3.10.3 Har qanday darajadagi rahbar quyidagilar uchun mas'uldir:

- Bank qadriyatlariga muvofiq xulq-atvor va axloqiy prinsiplarga sadoqatni namoyish etish;

- Quyi tizim xodimlarining Kodeks qoidalari bilan tanishishini, ularning ushbu Kodeks prinsiplariga rioya etishini, shu jumladan, tijorat yoki moliyaviy natijalardan ko'ra axloqiy hatti-harakatlar muhimroq ekanligini ta'minlash;
- Jamoada ochiq muloqot sharoitini yaratish, har bir xodim o'zini qulay his qilishi, muhokamaga barcha masalalarni erkin kiritish;
- Bank xodimlariga amaldagi qonunchilikka zid va Korporativ etika Kodeksi va boshqa prinsiplarga to'g'ri kelmaydigan topshiriqlarni bermaslik;
- Qo'l ostidagi xodimlarini bankning vakolatli bo'linmalari bilan etika masalasida munosabatlarini o'rnatishiga sharoit yaratish hamda etika masalalari bo'yicha tashabbus bilan chiqqan xodimlarni qo'llab-quvvatlash;
- Bank xodimlariga nisbatan baho berishda ularni Kodeks talablariga rioya qilishi va korporativ qadriyatlar asosida o'zini tutish madaniyati shakllanganligini inobatga olish.

#### **IV. O'ZARO MUNOSABATLARNING TURLARI VA TAMOYILLARI**

##### **4.1. Davlat organlari va O'zbekiston Respublikasi Markaziy Banki bilan o'zaro munosabatlar**

- 4.1.1. O'zbekiston Respublikasining manfaatlariga muvofiq davlatning moliyaviy sherigi sifatida faoliyat yuritadi. Bank doimiy ravishda Bankning ustav faoliyatiga rioya etilishini nazorat qiluvchi organlar bilan hamkorlik qiladi.
- 4.1.2. Bankning strategik rivojlantirishning asosiy ustuvor yo'nalishlarida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarorlari va bank-moliya tizimini isloh qilish va barqarorligini oshirishga oid boshqa me'yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan davlat siyosati asos bo'lib xizmat qiladi.
- 4.1.3. Davlat organlari va O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki bilan munosabatlarda ochiqlik, tenglik va hamkorlik asosida o'z zimmasiga quyidagi majburiyatlarni oladi:
- Bank sektoriga oid davlat boshqaruvi organini har tomonlama qo'llab-quvvatlash;
  - Qonun hujjatlariga, O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining va boshqa davlat organlarining litsenziyalash talablariga rioya qilish;
  - Soliq va byudjetga boshqa majburiy to'lovlarni o'z vaqtida va to'liq to'lash;

- Hukumat mansabdor shaxslari tomonidan qonuniy qarorlar qabul qilinishiga shaxsiy qiziqish bildirmaslik va ularni moddiy manfaatlantirish bo'yicha hech qanday ta'sir ko'rsatmaslik.

## **4.2. Mijozlar bilan munosabat**

- 4.2.1. Bank yirik kompaniyalar, kichik va o'rta biznes subyektlari va jismoniy shaxslarga barcha turdagi bank xizmatlarini taqdim etadigan universal moliya institutidir.
- 4.2.2. Mijozlarga e'tibor – bu Bankning strategik rivojlanishining asosiy yo'nalishi. Mijozlar bank faoliyatining asosini tashkil etadilar va aholining bandligi va farovonligini yanada oshiradilar. Bank yuqori darajada xizmat ko'rsatishga intiladi, har bir mijoz manfaatini himoya qiladi. Mijozlar talabi – Bank va uning xodimlari uchun asosiy hisoblanadi. Ushbu talablar amaldagi qonunchilik va bank tizimini tartibga soluvchi me'yoriy-huquqiy hujjatlar talablariga zid bo'lmasligi lozim.
- 4.2.3. Bank mijozlar bilan uzoq muddatli sheriklik aloqalarini o'rnatishdan manfaatdor va har tomonlama ularning rivojlanishiga hissa qo'shadi. Shu nuqtai-nazardan, Bankning strategiyasi – mijozlar sonini doimiy ravishda oshirish va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish.

## **4.3. Bank jamoasi:**

- Mijozlarga o'zlarining xizmatlari, moliyaviy imkoniyatlari, ichki va jahon bozoridagi sharoitlar, foydalanilgan bank texnologiyalari to'g'risida qabul qilingan o'zaro majburiyatlar, xatar darajasini baholash uchun yetarli hajmda ma'lumot beradi;
- Hisob-kitob, kassa va kredit operatsiyalarini o'z vaqtida va samarali amalga oshiradi, bank hisobvaraqlarini ochadi, bank xizmatlarini taqdim etadi va ularning qonun talablariga muvofiqligini kafolatlaydi;
- Har bir mijozning manfaatlarini himoya qiladi. Kamsitishning har qanday ko'rinishini ta'qiqlaydi;
- Mijozlarning hisobvaraqlari va operatsiyalari holati to'g'risidagi ma'lumotlarni himoya qiladi, ularni faqat O'zbekiston Respublikasi qonunlarida nazarda tutilgan holatlarda oshkor qilishga imkon beradi;
- Vujudga keladigan nizolar va kelishmovchiliklarni zudlik bilan ko'rib chiqadi, ularni konstruktiv va murosali yo'l orqali muvofiqlashtiradi;

- Qonun hujjatlari va bank qoidalarini qo'llash bo'yicha tegishli ishlarni amalga oshiradi;
- mijozlar bilan ishlashda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan qiyinchiliklarni o'z vaqtida va sinchkovlik bilan ko'rib chiqadi, yuzaga kelgan da'volarni konstruktiv va o'z vaqtida hal qiladi;
- Bank xodimlari mijozning bexabarligidan (yoki qobiliyatsizligidan) Bank manfaatlarida yoki shaxsiy maqsadlarda foydalanmaydilar.

#### **4.4. Xodimlar bilan hamjihatlik.**

- 4.4.1. Bank o'z xodimlarini malakasi va professionalligi, odob va intizomi, shuningdek xodimlarning o'z vazifalarini bajarishiga vijdonan munosabati uchun qadrlaydi. Bank xodimlar bilan munosabatlarni hamkorlik, o'zaro hurmat va o'z majburiyatlarini so'zsiz bajarish tamoyillari asosida quradi.
- 4.4.2. Bankning har bir xodimi o'zining shaxsiy ijodiy qobiliyatlari va kasbiy fazilatlarini, o'z ustida ishlash va ishbilarmonlik malakasini namoyon etish bilan birga, maksimal darajada bilimini oshirishi uchun qulay shart-sharoitlarni yaratib beriladi.
- 4.4.3. Bank yosh mutaxassislarining kasbiy va shaxsiy rivojlanishiga katta e'tibor beradi. Bank "Ustoz-shogird" tizimida o'quv jarayonini ish joyida yaratib, ko'proq tajribali xodimdan bilim, ko'nikma va munosabatlarni o'rgatilishini ta'minlaydigan kadrlar texnologiyasi sifatida yondoshadi.
- 4.4.4. Bank o'z xodimlariga nisbatan kamsitishning har qanday shaklini ta'qiqlaydi.
- 4.4.5. Bankning barcha xodimlariga ishga kirish, lavozim o'sishi, kasbiy malaka oshirishga tavsiya etilishi, mehnat sharoitlari, mehnat xavfsizligi, ish haqi va moddiy mukofotlarga, malakasiga va ish natijalariga muvofiq, mehnat qonunlari va Bankning ijtimoiy dasturlarida nazarda tutilgan imtiyozlarga teng ravishda imkoniyatlar beriladi.
- 4.4.6. Ushbu muammolarni hal qilishda hal qiluvchi omillar nafaqat professionallik, halollik, xodimning shaxsiy salohiyati va majburiyati, balki birgalikda ishlash istagi va qobiliyati hamdir.
- 4.4.7. Bank xodimlarining intilishlari jamoaning muvaffaqiyatli ishlashiga shaxsiy qiziqishni kuchaytirishga va korporativ qadriyatlarga samimiy ishtirokni shakllantirishga va Bank missiyasini bajarishga qaratilgan.

4.4.8. Bank xodimlarning bank hayotidagi faol ishtirokini qo'llab-quvvatlaydi, bu korporativ madaniyat va ichki hamkorlikning rivojlanishiga hissa qo'shadi.

4.4.9. Bank xodimlardan quyidagilarni talab qiladi:

- O'z xizmat vazifalarini bajarish, ichki mehnat tartib-qoidalarini, shuningdek, Bankning boshqa ichki me'yoriy hujjatlarining ko'rsatma va talablarini bajarish;
- Rahbariyat ko'rsatmalari va topshiriqlarini bajarishga mas'uliyat bilan yondashish va o'zlarini doimiy ravishda takomillashtirish;
- Bank mijozlar va hamkorlarning qonuniy huquqlari va manfaatlarini himoya qilish uchun professional bilimlar, tajriba va ko'nikmalardan foydalanish, mumkin bo'lgan manfaatlar to'qnashuvining oldini olishga qaratilgan oqilona choralarni ko'rish;
- Bank mulkini asrash va g'amxo'rlik qilish;
- Mijozlar omonatlari va hisobvaraqlari, bank yoki tijorat sirini tashkil etuvchi boshqa axborotlar to'g'risidagi ma'lumotlarning saqlanishini ta'minlash;
- Kasbiy etika, korporativ madaniyat qoidalariga rioya qilish, ushbu Kodeksga muvofiq Bankning shaxsiy imidji va obro'sini saqlash;
- Bankning korporativ qadriyatlarini o'z kasbiy faoliyatiga tadbqiq etish;

4.4.10. Bank quyidagilarni ta'minlaydi:

- Xodimlar oldida qonun hujjatlaridan va mehnat shartnomasidan kelib chiqadigan majburiyatlarni qat'iy bajarishni;
- Munosib ish haqi, normal va xavfsiz mehnat sharoitlarini;
- Qonuniy hujjatlar, ichki hujjatlar va xizmat majburiyatlarini bajarish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni;
- Ko'nikmalar, qobiliyatlarni rivojlantirish, malakasini oshirish va takomillashtirish nuqtai-nazaridan teng huquq va imkoniyatlarni;
- Foyda keltirishi mumkin bo'lgan joylarda turli darajadagi kasbiy tayyorgarlikka ega xodimlar jamoasidan foydalanishni;
- Vijdonan ishlashni har xil ma'naviy, moddiy rag'batlantirish va mukofotlashni ta'minlaydi.

4.4.11. Xodimlarni ijtimoiy himoya qilish darajasini oshirish maqsadida Bank doimiy ravishda ijtimoiy dasturlar tizimini ishlab chiqadi. Shu qatorda, ish beruvchilarning fuqarolik javobgarligini sug'urtalash, dam olish va sport

bilan shug'ullanish, ijtimoiy nafaqa dasturi, baxtsiz hodisalar, jiddiy kasalliklar va hayotning muhim holatlari bilan bog'liq moddiy imtiyozlarni taqdim etadi.

#### **4.5. Raqobatchilar bilan o'zaro munosabatlar.**

4.5.1. Raqobatchilar bilan munosabatlarda, Bank sog'lom iqtisodiy raqobat mijozlarga xizmat ko'rsatish, taklif etilayotgan bank mahsulotlari va xizmatlarining sifatini yaxshilashga asoslanadi. Bank raqobatchilarning jismoniy va intellektual mulk huquqlarini hurmat qiladi, ularga noqonuniy ta'sir qilish usullaridan foydalanmaydi.

4.5.2. Raqobatchilar bilan o'zaro munosabatlarni halollik va hurmat tamoyillari asosida ko'radi. O'zbekiston Respublikasining monopoliyaga qarshi qonunlaridan so'zsiz foydalanishni ta'minlash, bank va moliyaviy xizmatlar bozorining boshqa professional ishtirokchilari bilan adolatli raqobatlashish majburiyatini oladi, umumiy manfaatga erishishda adolatsiz va axloqsizlik usullaridan foydalanishni ta'qiqlaydi.

#### **4.6. Ommaviy axborot vositalari bilan o'zaro munosabatlar va ijtimoiy-siyosiy hayotda ishtirok etish.**

4.6.1. Ommaviy axborot vositalari bilan yuqori darajada hamkorlik o'rnatish uchun Bankda «Matbuot xizmati» maxsus bo'linmasi faoliyat ko'rsatmoqda.

4.6.2. Bank o'zini axborot uchun ochiq moliyaviy institut sifatida shakllantiradi. Bank Matbuot xizmati xodimlari ommaviy axborot vositalari bilan hamkorlikni samarali amalga oshirishga harakat qiladi.

4.6.3. Ommaviy axborot vositalari bilan aloqa qilish uchun turli xil shakllardan foydalangan holda, bank xizmatlari bozorida uning strategiyasi va missiyasini ochiq ko'rsatish uchun maqbul bo'lgan masalalarda hamkorlik qilishi mumkin.

4.6.4. Bank o'zaro hurmat, axloqiy me'yorlarga rioya qilgan holda, o'zining manfaatlarini himoya qilgan holda, matbuot anjumanlari, uchrashuvlari va davra suhbatlari o'tkazadi. Davriy nashrlar, televideniya, radio, internet nashrlar bilan hamkorlik qilishga, oshkor qilingan ma'lumotlarga barcha qiziqqan tomonlarning bema'lol foydalanishlari uchun internetning keng imkoniyatlaridan foydalanishga imkon yaratadi.



4.6.5. Bank rasmiy veb-saytida va ijtimoiy tarmoqlardagi rasmiy sahifalarda o'z faoliyati to'g'risida boshqaruv organlari, yillik hisobotlar, tahlillar, shuningdek, ishlab chiqarilgan mahsulotlar, xizmatlar va texnologiyalar to'g'risidagi ma'lumotlarni e'lon qiladi.

4.6.6. Bank ommaviy axborot vositalari bilan munosabatlarda yuqori axloqiy me'yorlarga rioya qilinishini nazorat qiladi va yetarli to'liq bo'lmagan ma'lumot tarqatilishining oldini olish, dalillarni yashirish yoki buzib ko'rsatish, shuningdek reklama va boshqa aloqalar doirasidagi yetarli bo'lmagan ma'lumotlar tarqalmasligini nazorat qiladi. Xodimlarning ommaviy axborot vositalari bilan barcha aloqalari to'g'ridan-to'g'ri Bankning maxsus bo'linmasi orqali amalga oshiradi.

4.6.7. Bank xodimlari ijtimoiy tarmoqlardan foydalanishda quyidagi qoidalarga amal qilishlari kerak:

- Mijoz ma'lumotlariga mas'uliyat bilan yondashish. Tegishli ma'lumotlarni oshkor qilish (muhokama qilish, uchinchi shaxslarga o'tkazish) ta'qiqlanadi. Bank va uning faoliyati to'g'risidagi ichki ma'lumotlar ham shu jumladan;
- Shaxsiy profillarida ish joyi sifatida Bankni ko'rsatar ekan, xodim ijtimoiy tarmoqlardagi barcha harakatlari Bankning rasmiy vakilining harakatlari sifatida baholanishi va tegishli oqibatlarga olib kelishi mumkinligini bilishi lozim. Bu boshqa platformalar uchun ham amal qiladi (bloglar, o'yin resurslari, tanishuv saytlari va boshqalar);
- Ijtimoiy tarmoqlarda fotosuratlarni chop etishdan oldin Bank xodimi ularning maqsadga muvofiqligini baholashi kerak. Ish jarayoniga befarqlik, bank/tijorat sirlari qoidalarini u yoki bu tarzda buzuvchi yoki mijozlarning ma'lumotlarini o'z ichiga olgan fotosuratlarni chop etish mumkin emas. Shuningdek, provokatsion, tajovuzkor, qo'pol fotosuratlarni jamoatchilikka joylashtirishdan saqlanish tavsiya etiladi;
- Bank faoliyati bilan bog'liq bo'lgan hamjamiyatlar, shuningdek, Bank xodimlari hamjamiyatlarini mustaqil ravishda ochish va boshqarish taqiqlanadi. Shuningdek, Bank faoliyatiga oid norasmiy sahifalarda muhokama va bahslarda qatnashmaslik lozim;
- Bankning faoliyati bilan bog'liq masalalar yoki biror sodir etilgan holat yuzasidan izoh berish uchun Matbuot xizmati mas'ul hisoblanadi. Bank va uning xodimlari nomidan nashrlar, veb-saytlar, sahifalar yoki



hamjamiyatlarga muammolar yuzasidan mustaqil izoh berilishiga yo'l qo'yilmaydi;

- Hamkasblar va Bank haqida tanqidiy sharhlar qoldirish, shuningdek, raqobatchi tashkilotlarni jamoatchilik oldida salbiy tarzda muhokama qilish ta'qiqlanadi;
- Murojaat yuzasidan mijoz bilan muloqot qilayotganda, hatto shaxsiy xabarlarda ham uning shaxsiy ma'lumotlarini aniqlashtirmaslik lozim;
- Ijtimoiy tarmoqlardagi faoliyati yuzasidan savollar paydo bo'lganda, Matbuot xizmati xodimlariga murojaat qilish lozim.
- Bank faoliyatiga oid tijorat va bank sirlarini tashkil etuvchi ma'lumotlarni joylashtirmaslik, bank binolari va xizmat joylari fotosuratlaridan foydalanmaslik.

4.6.8. Bank ijtimoiy harakatlarga, siyosiy partiyalar va birlashmalarga nisbatan betaraflik prinsipiga amal qiladi va o'z faoliyatini aksiyador, investor va mijozlarning manfaatlariga qaratadi.

4.6.9. Shu bilan birga, Bank o'z xodimlarini siyosiy vaziyatdan xabardor saylovchi bo'lishga, saylov kampaniyalarida qatnashishini va shu orqali jamiyat va davlat ishlarini boshqarishda o'z konstitutsiyaviy huquqlaridan foydalanishni cheklamaydi.

#### **4.7. Manfaatlarni to'qnashuvi.**

4.7.1. Bank xodimlari shaxsiy manfaatlar, bir yoqlama xulosalar, boshqa odamlarning fikrlari obyektivlik va professionalizmga ta'sir o'tkazishiga, shaxsiy manfaatlar Bank mijozlarining manfaatlariga zid kelishiga hamda manfaatlar to'qnashuvi yuzaga kelishiga yo'l qo'yimasliklari kerak. Xodimlar bunday vaziyatlarda, bevosita yoki bilvosita uning nomidan ishlaydigan yaqin qarindoshlari orqali jalb etilmasliklari lozim.

4.7.2. Agar manfaatlar to'qnashuvi ehtimoli bo'lsa, xodim zaruriy maslahatlarni olish uchun bevosita rahbarini xabardor qilishi kerak.

4.7.3. Agar manfaatlar to'qnashuvi yuzaga kelsa, Bank, qoidaga binoan, mijozlarning manfaatlariga ustuvorlik beradi. Manfaatlarni to'qnashuvining oldini olish mijoz bilan uzoq muddatli o'zaro manfaatli munosabatlarni ta'minlashning asosiy shartlaridan biridir.

**V. JINOIY FAOLIYATDAN OLINGAN DAROMADLARNI  
LEGALLASHTIRISHGA, TERRORIZMNI MOLIYALASHTIRISHGA  
VA OMMAVIY QIRG‘IN QUROLINI TARQATISHNI  
MOLIYALASHTIRISHGA QARSHI KURASHISH**

- 5.1.** Umumiy maqsad yuqori ishbilarmonlik obro‘isini saqlab qolish bo‘lib, Bankning har bir xodimi o‘zining kundalik faoliyatida korrupsiyaga oid huquqbuzarliklarning oldini olish, aniqlash, ularga barham berish, ularning oqibatlarini, shuningdek, ularni yuzaga keltirgan sabablarni bartaraf etish uchun oqilona harakatlarni amalga oshiradi.
- 5.2.** Bank o‘z faoliyatida har qanday shakl va ko‘rinishda korrupsiyaga yo‘l qo‘ymaslik prinsipiga amal qiladi va Bank xodimlarining huquqiy ongi va huquqiy madaniyatini oshirishga, korrupsiyaga nisbatan murosasiz munosabatni shakllantirishga ko‘maklashishni o‘z vazifasi deb biladi.
- 5.3.** Bank xodimlariga har qanday sharoitda, shu jumladan bevosita yoki bilvosita, shaxsan yoki uchinchi shaxslar orqali moddiy yoki nomoddiy shakldagi har qanday qiymatni, shu jumladan Bankdagi faoliyat davrida olingan foydalar va mulkiy xarakterdagi xizmatlar, naqd pul, qimmatli qog‘ozlar va boshqa mol-mulk, imtiyozlarni taklif qilish, berish, va‘da berish, so‘rash va olish ta‘qiqlanadi.
- 5.4.** Bank jinoiy faoliyatdan olingan daromadlarni legallashtirish, terrorizmni moliyalashtirish va ommaviy qirg‘in qurollarining tarqalishiga qarshi kurashish to‘g‘risidagi qonun hujjatlari talablarini qat‘iy bajaradi. Bank qonuniy faoliyat bilan shug‘ullanadigan va faqat qonuniy manbalardan daromad oladigan ishonchli mijozlar va kontragentlar bilan ish olib borish uchun barcha profilaktika choralarini ko‘radi.
- 5.5.** Bankning har bir xodimi jinoiy faoliyatdan olingan daromadlarni legallashtirishga, terrorizmni moliyalashtirishga va ommaviy qirg‘in qurollarini tarqatishni moliyalashtirishga qarshi kurashish bo‘yicha ichki qoidalarga qat‘iy rioya qilishi, majburiy nazorat qilinadigan operatsiyalarni aniqlashda ishtirok etishi shart.
- 5.6.** Mijozlar va hamkorlarni identifikatsiyalash va dastlabki tekshirish jarayonida, Bank, mijozlar faoliyatining xos xususiyatlarini, mablag‘larining manbasi va maqsadini aniqlashga intiladi.

## VI. KASBIY ETIKA.

- 6.1. Kasbiy etika** – bu ishbilarmon odamlar va ularning atrofidagi odamlar, xususan, ishdagi hamkasblar, hamkorlar va mijozlar, shuningdek, davlat va nazorat organlarining mansabdor shaxslari o'rtasidagi munosabatlarning muayyan turini belgilovchi qoidalar tizimi.
- 6.2. Bank xodimining kasbiy etikasi:**
- Bank faoliyati bilan bog'liq bo'lgan jarayonlarning barcha ishtirokchilarining teng huquq va imkoniyatlari tan olinishini;
  - Mijozlarga aniq, tez va eng samarali tarzda xizmat ko'rsatishni; ish vaqtida ham rasmiy tarzda, ham norasmiy tarzda hurmat, tenglik va sheriklik tamoyillariga asoslangan munosabatlarni o'rnatishni;
  - Bankning tijorat, bank sirlari va maxfiy ma'lumotlariga tegishli ma'lumotlarning saqlanishini ta'minlash qoidalariga qat'iy rioya qilishni;
  - Noto'g'ri ma'lumotlar tarqalishini oldini olishni;
  - Ishbilarmonlik va shaxsiy obro'sini saqlab qolishni o'z ichiga oladi.
- 6.3. Xodimlarga qat'iyan man etiladi:**
- Nutqda jargon va haqorat so'zlaridan foydalanish;
  - Boshqa ishlarni bajarishga chalg'ish (boshqa mijozlarga xizmat ko'rsatish masalalari bundan mustasno);
  - Mijozlar ishtirokida mijozlarga xizmat ko'rsatish bilan bog'liq bo'lmagan ish masalalarini muhokama qilish;
  - Mijozlarga xizmat ko'rsatishda mobil telefondan foydalanish;
  - Mijozga ish jarayoni xarakteridagi ma'lumotlarni va xodimlar to'g'risidagi shaxsiy ma'lumotlarni taqdim etish.
- 6.4.** Mijoz bank operatsiyalarini amalga oshirishda, bank operatsiyalari bilan bog'liq hujjatlarni rasmiylashtirishda qiyinchiliklarga duch kelganda Bank xodimlari mijozning muammolarini hal qilishda yordamga kelishga tayyor bo'lishi lozim.

## **6.5. Hamkasblar bilan munosabatlar etikasi.**

6.5.1. Bank xodimlari samimiy va xushmuomala bo'lishlari lozim, bu xayrixohlik va ishonch paydo qiladi.

6.5.2. Shaxsni hurmat qilish tamoyiliga rioya qilish barcha uchun birdek tegishli.

6.5.3. Bankning barcha xodimlari o'zlarining nutqini, hamkasblari bilan bo'lgan munosabatlarini nazorat qilishlari kerak.

6.5.4. Quyidagilar barcha bank xodimlariga qat'iy man etiladi:

- Baland ovozda gaplashish, o'zaro e'tirozlarni bildirish, shaxsiy munosabatlarni muhokama qilish, nizoli vaziyatlarni keltirib chiqarish;
- Bankda chekish va alkogol maxsulotlar ichish.

## **6.6. Mijozlarga xizmat ko'rsatish etikasi.**

6.6.1. Bank faoliyatining asosiy tamoyillaridan biri bu mijozlarga ehtiyotkorlik bilan munosabatda bo'lishdir. Mijozlar auditoriyasida Bank haqida qanday tasavvur hosil bo'lishi Bank xodimlarining mijozlarga bo'lgan munosabatiga bog'liq.

6.6.2. Mijozlarning ishonchi – bu Bankning eng muhim boyligidir va xodimning nomunosib xulq-atvori yoki noto'g'ri hatti-harakatlari natijasida yetkazilgan zarar Bankka yetkazilgan zarar deb baholanishi mumkin.

6.6.3. Mijozlarga xizmat ko'rsatishda xodimlar quyidagilarga majburdir:

- Xodimlar mijozni kutib olishda samimiylik bilan munosabatda bo'lishi, ularni bankda ko'rishdan xursandligini va u bilan muloqotga tayyorligini bildirishi lozim;
- Mijozlarning murojaatlariga tez javob qaytarishga tayyorligini namoyish qilish, shuningdek, mijozlarga kutib turish uchun qulay sharoit yaratishi lozim;
- Mijozning hatti-harakatlaridan qat'iy nazar, xushmuomilalik va hurmat bilan gaplashish. Bank xodimlari tomonidan unga nisbatan qo'pollik qilinishiga yo'l qo'ymaslik;
- Mijozning fikrlarini hurmat qilgan holda, o'zini to'g'ri tutishi va o'z hatti-harakatlari bilan xotirjamlik va ishonchni namoyon etishlari lozim;

- Mijozlarning Bank qonunchiligi va ichki tartib-qoidalarini buzilishiga olib kelishi mumkin bo'lgan harakatlar to'g'risidagi takliflarini muloyim va to'g'ri rad etish.

## **6.7. Buxgalteriya hisobi va hisoboti.**

- 6.7.1. Buxgalteriya hisobi va hisobotida aks ettirilgan to'liq, aniq va ishonchli ma'lumotlar Bankning samarali va shaffof operatsiyalarining muhim tarkibiy qismi, shuningdek, strategik va biznes qarorlarini qabul qilishning asosiy manbalari hisoblanadi.
- 6.7.2. Bank hisobotlarini milliy talablarga (shu jumladan tarmoq talablariga) muvofiq, shuningdek me'yoriy va statistik hisobotni shakllantirish xalqaro standartlariga muvofiq tayyorlanadi.
- 6.7.3. Bankning ish hujjatlari rahbariyatga, davlat idoralariga, mijozlarga va boshqalarga hisobot uchun ishonchli va aniq ma'lumot manbai bo'lib xizmat qiladi.
- 6.7.4. Buxgalteriya hisobi va hisobotini yuritish tamoyillari buzilganligi, shu jumladan bankning hisobga olinmagan mablag'larini o'zlashtirish holatlari to'g'risida ma'lumotga ega bo'lgan xodim bu haqda darhol o'zining bevosita rahbariga va ichki audit xizmatiga xabar berishi shart.

## **6.8. Bayram va boshqa tadbirlarini o'tkazish.**

- 6.8.1. Korporativ madaniyatni shakllantirish va Bank xodimlarining hamjihatligini kuchaytirishning yaxshi qabul qilingan va ma'qullangan usullaridan biri bu bayram va boshqa tadbirlarni O'zbekistan Respublikasi Mehnat kodeksida belgilangan bayramlar arafasida o'tkazishdir.
- 6.8.2. Bank xodimlarining tug'ilgan kunini nishonlash korporativ madaniyat va ma'naviy rag'batlantirish usullaridan biri hisoblanadi.
- 6.8.3. Xodimlarning tug'ilgan kunini nishonlash bankning tarkibiy bo'linmalari va xodimlarning xoxishiga ko'ra nishonlanishi mumkin.

## **6.9. Sovg'a va mukofotlar.**

- 6.9.1. Bank vakili sifatida xizmat vazifalarini bajarishda xodim faqat Bank manfaatlarini ko'zlab ish tutishi lozim. Ushbu majburiyat nafaqat mehnat shartnomasida nazarda tutilgan harakatlarga, balki mijozlar va davlat organlari vakillari bilan hamkorlik aloqalariga ham tegishli.

6.9.2. Bank xodimlari Bankda ishlash bilan bog'liq har qanday hatti-harakat (harakatsizlik) uchun, uchinchi shaxslardan biron-bir qiymatli narsani moddiy yoki nomoddiy shaklda qabul qilishga yoki Bank ichki hujjatlariga binoan korrupsion xatarni yuzaga keltiruvchi harakatlarni amalga oshirishga haqli emas.

6.9.3. Bundan tashqari, agar boshqa tomon yanada qat'iy qoidalarni qabul qilgan bo'lsa, unda Bank xodimlari ushbu qoidalarga rioya qilishlari kerak.

6.9.4. Bank nomidan beriladigan sovg'alar va Bank xodimlarining o'z xizmat vazifalarini bajarishi munosabati bilan boshqa shaxslar va tashkilotlardan olgan sovg'alari amaldagi hujjat aylanmasi, O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi va ichki hujjatlarning talablariga muvofiq rasmiylashtirilgan bo'lishi zarur.

## **6.10. Bank xodimlarining kiyimi va tashqi ko'rinishiga bo'lgan talablar.**

6.10.1. Xodimning tashqi ko'rinishi – bu Bankning madaniyati haqida ma'lumot beruvchi biznes imidjining asosidir:

6.10.2. Bankning har bir xodimi Bankning imidjiga mos keladigan kiyinish uslubiga rioya etishi shart;

6.10.3. Xodimlarning korporativ libos intizomi, samarali ishlashga xizmat qiladi. Mijozlar va hamkorlar liboslarning korporativ uslubini, xodimlarning toza ko'rinishini bankning moliyaviy barqarorligi, ishonchliligi dalili sifatida qabul qiladilar;

6.10.4. Bankda o'rnatilgan kiyinish qoidalari korporativ madaniyatning muhim elementi hisoblanadi;

6.10.5. Ish standartlari uniformani talab qiladigan bank xodimlari xizmat kiyimini doim kiyishga majburdir.

6.10.6. Korporativ va ishbilarmonlik ko'rinishidagi tashqi ko'rinish jamoaviy birdamlikka ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda va bank xizmatlari bozorida raqobatbardosh ustunlikni oshirishga yordam beradi.

6.10.7. Bank xodimining kiyimda zarur uslubiga rioya qilmasligi mehnat intizomini buzish hisoblanadi.

## **6.11. Bank xodimlarining korporativ madaniyat va kasbiy etika qoidalariga rioya qilish bo'yicha boshqa talablar.**

### 6.11.1. Xodimlar:

- O'zlarining ijtimoiy doirasini shakllantirishda ehtiyotkorlik bilan harakat qilish, bank xodimlarining obro'siga putur yetkazadigan va kamsitadigan munosabatlardan yieriq bo'lish;
- Sog'lom turmush tarzini olib borish, spirtli ichimliklarni iste'mol qilishni, giyohvandlik vositalari, psixotrop va zaharli moddalarni iste'mol qilishni ta'qiqlash;
- Boshqa tashkilotlarning ishch-xodimlari va fuqarolarga nisbatan ish uslubi va samimiy kayfiyatni saqlagan holda professionallik darajasini namoyon etish;
- Bank mol-mulkiga ehtiyotkorona munosabatda bo'lish (ofis binosidagi mebel, jihozlar, aloqa tizimlar, aloqa vositalari, har xil turdagi ofis jihozlari va boshqalar) ga mas'uldirlar.

6.11.2. Bank ish vaqtida shaxsiy ishlar bilan shug'ullanish, ishdan tashqari suhbatlar bilan chalg'itish, norasmiy telefon qo'ng'iroqlari va ishxonaning internet tizimidan norasmiy maqsadlarda foydalanish ta'qiqlanadi. Telefon orqali muloqotda xodimlar muloyim va ishbilarmon muloqot uslubiga rioya qilishlari kerak. Telefon suhbatini o'zini tanishtirish va salomlashish bilan boshlanishi lozim bo'lib suhbat ijobiy ruhda bo'lishi kerak.

6.11.3. Agar ish joyida yo'q bo'lgan xodimga qo'ng'iroq bo'lsa, uning hamkasblari qo'ng'iroqqa zaruratga ko'ra javob berishlari kerak.

6.11.4. Ish vaqti davomida internet va boshqa ko'ngilochar mobil dasturlardan foydalanish ta'qiqlanadi. Eshitish vositalaridan foydalanishda cheklovlar, shuningdek, bankning yo'laklari va koridorlarida uyali telefon orqali aloqa qilish, boshqalarning e'tiborini jalb qilish ijobiy baholanmaydi.

6.11.5. Xodimlar subordinatsiya me'yorlariga rioya qilishlari, shu jumladan, rahbarlar yoki mehmonlar ish joylariga kelganda, ularni turgan holda kutib olishlari lozim.

6.11.6. Bank va tijorat sirlariga tegishli hujjatlarning talablariga rioya qilish zarurligidan tashqari, bank xodimlari ilgari bankda ishlagan va ishdan



bo'shatilgan odamlar bilan aloqada bo'lganda bank va uning xodimlarining faoliyati bilan bog'liq har qanday ma'lumotlarni berish ta'qiqlanadi.

6.11.7. Xodimlar ofis materiallari, ayniqsa qog'oz, shuningdek, elektr va suvdan oqilona foydalanishlari lozim.

## **VII. ETIKA MASALALARI BO'YICHA KONSULTATSIYA**

- 7.1. Mazkur Kodeks bilan bog'liq savollar tug'ilganda, xodimlar mas'uliyat bilan harakat qilishlari va bu masalalarni o'zlarining to'g'ridan-to'g'ri rahbarlari bilan muhokama qilishlari lozim. Agar muhokama natijasida maqbul yechim topilmasa, xodim tegishli muammoga aniqlik kiritish maqsadida Xodimlar bilan ishlash departamentiga murojaat qilishi mumkin.
- 7.2. Barcha xodimlar to'g'ridan-to'g'ri Xodimlar bilan ishlash departamentining etika masalalari uchun mas'ul bo'lgan xodimi bilan maslahatlashish huquqiga ega. Ushbu xodimlar esa mazkur Kodeksga muvofiq tavsiyalar berishlari va choralar ko'rishlari zarur.

## **VIII. YAKUNIY QOIDALAR**

- 8.1. Ushbu Kodeks "O'zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki" AJ Boshqaruvi qarori bilan tasdiqlangan kundan boshlab kuchga kiradi.
- 8.2. Ushbu Kodeks kuchga kirgan kundan boshlab "O'zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki Korporativ etika kodeksi" (11.01.2021y., №542/17-son) o'z kuchini yo'qotadi.
- 8.3. Agar qonuniy asoslar mavjud bo'lsa, Kodeksda belgilangan talablarni bajarmaslik qonunda belgilangan tartibda tegishli choralarni qo'llashga olib kelishi mumkin.
- 8.4. Mazkur Kodeks yangi qabul qilingan qonun hujjatlari talablari va axloqiy me'yorlarga muvofiq qaytadan ishlab chiqilishi va o'zgartirish va qo'shimchalar kiritilishi mumkin. Kodeksning yangi tahriri Bankning tarkibiy bo'linmalarida oldindan muhokama qilinganidan keyin Boshqaruv yig'ilishi tomonidan tasdiqlanadi.



## **XORIJIY XIZMAT SAFARLARI UCHUN ISHBILARMONLIK ETIKASI QOIDALARI**

### **Qoidalarning maqsadi:**

Xorijiy xizmat safarlarida ishbilarmonlik etiketi qoidalari Bank xodimlari uchun reputatsiya xatarlarini bartaraf etish va ishbilarmonlik munosabatlari samaradorligini oshirish maqsadida ishlab chiqilgan. Har bir bank xodimi ushbu qoidalarga rioya qilishi shart.

### **I. Etika.**

#### **1.1. Hamrohlik**

Xodimlarga oila a‘zolarini va Bank ish faoliyati bilan bog‘liq bo‘lmagan boshqa shaxslarni xizmat safariga taklif qilish ta‘qiqlanadi.

#### **1.2. Rejalashtirilgan tadbirlarda qatnashish**

Xodimlar barcha rejalashtirilgan tadbirlarda, jumladan, xizmat safari bilan bog‘liq sessiyalar, o‘quv mashg‘ulotlari va biznes tushliklarda faol ishtirok etishlari lozim. Safar dasturida rejalashtirilgan tadbirlar va uchrashuvlarni o‘tkazib yuborish qat‘iyan man etiladi.

#### **1.3. Qimor o‘yinlarida ishtirok etmaslik**

Yuqori darajadagi korporativ mas‘uliyatni saqlab qolish maqsadida, xodimlarga qimor o‘ynash, shu jumladan, xizmat safari davomida kazinolarga borish ta‘qiqlanadi.

#### **1.4. Xizmat safari dasturidan tashqarida alkogol ichimliklarni iste‘mol qilmaslik**

Bank obro‘sigacha putur yetkazadigan xatti-harakatlarni ko‘rsatmaslik maqsadida, xizmat safari davomida xodimlarga mast holda bo‘lish ta‘qiqlanadi.

#### **1.5. Axborot xavfsizligi**

Kompyuterlar va mobil qurilmalardan foydalanish Bankning axborot xavfsizligi siyosatiga, shu jumladan, maxfiy ma‘lumotlarni himoya qilish va axborot sizib chiqishining oldini olish tamoyillariga muvofiq bo‘lishi lozim.

## **1.6. Madaniy xususiyatlar**

Xodimlar borgan mamlakatning madaniyati va an'analariga hurmat ko'rsatishlari, haqoratli yoki hurmatsizlik sifatida qabul qilinishi mumkin bo'lgan xatti-harakatlardan saqlanishlari lozim.

## **1.7. Muloqotdagi etika**

Muloqotda professional va hurmat bilan yondashuv salbiy so'zlardan qochish, xabarlarga o'z vaqtida javob berish, maxfiylikni saqlash va professional muhokamalarda faol ishtirok etishni o'z ichiga oladi:

- Muloqotning barcha shakllarida, jumladan, pochta xabarlari, shaxsiy suhbatlarda professional va hurmat ohangini saqlash;
- Haqoratomuz, kamsituvchi yoki noo'rin so'zlardan saqlash;
- Muloqotlarga o'rtacha vaqt oralig'ida javob bering va suhbatdoshlarning vaqt mintaqalari va jadvallarini hurmat qilish;
- Ish yuzasidan suhbatlarda ma'lumotlarning maxfiylikni saqlash va tegishli ruxsatisiz maxfiy ma'lumotlarni uchinchi shaxslarga oshkor qilmang.
- Hamkasblar va hamkorlarning fikrlarini faol tinglash va hisobga oling, muloqot va hamkorlikka ochiqlikni namoyish eting.

## **1.8. Intizom**

Barcha xodimlar xizmat safarlarida belgilangan jadvalga rioya qilishlari, yig'ilishlar, tadbirlar va sessiyalarda o'z vaqtida bo'lishlari shart. Agar xizmat uchrashuviga biroz kechiksangiz (hatto 5-10 daqiqa bo'lsa ham), kechirim so'rash lozim.

## **1.9. Mahalliy qonunlarni hurmat qilish**

Xodimlar xizmat safarida bo'lgan davlatning barcha qonun-qoidalari va an'analarini hurmat qilishlari lozim.

## **1.10. Ekologik mas'uliyat**

Xodimlar atrof-muhitga salbiy ta'sirlarni kamaytirishga harakat qilishlari, jumladan, materiallardan foydalanishni cheklash va ekologik mas'uliyatga yo'naltirilgan barqaror amaliyotlarni qo'llab-quvvatlashlari lozim.

## **1.11. Monopoliyaga qarshi qonunlarga amal qilish**

Xodimlar adolatsiz raqobatda ishtirok etishdan bosh tortishlari, monopoliyaga qarshi qonunlarga amal qilishlari lozim.

### **1.12. Xizmat safari xarajatlarini boshqarish**

Xizmat safari bilan bog'liq xarajatlar xodimlar tomonidan xizmat safari Nizomida belgilangan talablarga muvofiq amalga oshiriladi. Safarlarni tashkil etish uchun mas'ul xodimlar korporativ mablag' va resurslardan, shu jumladan turar joy va transportni bron qilishdan byudjet cheklovlari doirasida samarali foydalanishni ta'minlashlari lozim.

### **1.13. O'quv**

Xorijga xizmat safarini rejalashtirishdan oldin, safarning tashkiliy masalalari bilan shug'ullanuvchi xodim boshqa tomonning vakilidan nima qilish mumkin emasligini va aksincha, nima qilish qo'llab-quvvatlanishini so'rab, ma'lumotga ega bo'lishi lozim. Olingan ma'lumotlarga asoslanib, xizmat safari oldidan xodimlarni mahalliy madaniyatning o'ziga xos xususiyatlari, qonunchiligi va mezbon xalqaro kompaniyalarning korporativ standartlariga tayyorlash uchun instruktaj o'tkazilishi lozim. Mazkur amaliyot ehtimoliy xatarlarni bartaraf etishga yordam beradi.

### **1.14. Xorijiy xizmat safarida yetkazilgan zararni qoplash**

Xodim xizmat safari davomida bironing mulkiga zarar yetkazgan bo'lsa, uni o'z mablag'lari hisobidan qoplaydi.

## **II. Biznes hamjamiyati va xalqaro munosabatlarda qabul qilingan ishbilarmonlik etikasiga muvofiq dress-kod va tashqi ko'rinish.**

### **2.1. Safarga tayyorgarlik**

2.1.1. Safarga tayyorlanish jarayonida xodimlarga safarni tashkil qilish uchun mas'ul xodim tomonidan safar davomida mehnat vazifalarini bajarish vaqtida rioya qilinishi kerak bo'lgan dress-kod haqida ma'lumot beriladi. Tayyorgarlik ko'rish uchun dress-kod haqida ma'lumot oldindan taqdim etiladi.

2.1.2. Rejalashtirilgan yuqori ahamiyatga molik uchrashuvlar (xalqaro hamkorlarning yuqori rahbariyati bilan uchrashuvlar, eng yuqori darajadagi biznes muzokaralari va taqdimotlari, nufuzli biznes tadbirlari va boshqalar) uchun xodimlar va Bank qat'iy va professional tarzda taqdim etilishi lozim.

2.1.3. An'anaviy tadbirlar, yuqori darajadagi uchrashuvlari va taqdimotlar uchun "Business Traditional" dress-kodi tavsiya etiladi.

2.1.4. Ishtirokchilari kam bo'lgan, norasmiy xalqaro tadbirlarda (biznesni rivojlantirish bo'yicha uchrashuvlar, biznes tushliklari, ofis muzokaralari, seminarlar va treninglar va boshqalar) uchun xalqaro biznes safarlarda ommalashgan, professionallik va yengil norasmiylik elementlarni birlashtiruvchi "Corporate Casual" yoki "Business Casual" uslublaridan foydalaniladi. Shu bilan birga, jinsi va sport kiyimlari qat'iyan man etiladi. Norasmiy uchrashuvlar uchun quyidagi turdagi poyafzallardan foydalanish tavsiya etiladi: lofer, monk, brog, slipper. Paypoq – bu turdagi poyabzallar uchun majburiy element.

## **2.2. Rasmiy uchrashuvlar uchun erkaklar dress-kodi va tashqi ko'rinishi**

### **2.2.1. Muhim uchrashuvlar uchun dress-kod – Business Best:**

- To'q ko'k rangdagi klassik bir yoki ikki bortli kostyum-shim (juda yorqin bo'lmagan chiziqlarga ruxsat beriladi).
- Fransuzcha manjetli tiniq oq ko'ylak (yeng to'g'nog'ichlari bilan).
- To'q qizil rangdagi galstuk (sezilar-sezilmas "nuqtachalar" ga ruxsat beriladi).
- Qora paypoq.
- Qora rangdagi klassik poyabzal (Oksford yoki Derbi).
- Qora charm kamar.
- A4 formatdagi qog'ozni saqlay oladigan qora charm sumka/portfel.
- Kostyumning ko'krak cho'ntagidagi ro'molchaga ruxsat beriladi (ro'molcha matosi va bo'yinbog' matosi bir xil bo'lmasligi kerak; rangi bir xil bo'lishi mumkin, lekin fakturasi boshqacha bo'lishi lozim ).

### **2.2.2. Katta ahamiyatga ega bo'lmagan uchrashuvlar uchun dress-kod.**

- Kulrang yoki to'q ko'k/qora rangdagi klassik bir yoki ikki bortli kostyum-shim (juda yorqin bo'lmagan chiziqlar qabul qilinadi).
- Oq yoki och rangdagi ko'ylak (havorang, pushtirang va hk).
- Kulrang, to'q ko'k, to'q qizil rangdagi galstuk (geometrik naqshlar bo'lishi mumkin).
- Qora paypoq.

- Qora rangdagi klassik poyabzal (Oksford yoki Derbi).
- Qora charm kamar.
- A4 qog'ozini saqlash va uning shaklini ushlab turish qobiliyatiga ega qora charm sumka/portfel.
- Dastro'mol bo'lishi mumkin (ro'molcha matosi va galstuk matosi bir xil bo'lmasligi kerak; rangi bir xil bo'lishi mumkin, lekin fakturasi boshqacha yoki aksincha).

### 2.2.3. **Biznes muhitida tashqi ko'rinishning muhim parametrlari**

Bir bortli pidjakning pastki tugmasi hech qachon qadalmaydi. Ikki bortli pidjakning barcha tugmalari qadaladi. Uchrashuvlarning rasmiy qismida pidjaklarning tugmachalari qadalgan bo'lishi kerak. Uzun paypoq. Agar erkak oyoqlarini chalishtirib o'tirsa, oyog'i ochilib qolmasligi lozim. Ko'ylakning yuqori tugmasi faqat galstuk bo'lmasa yechilishi mumkin. Agar galstuk to'g'ri taqilgan bo'lsa, ko'ylak tugmasi qadalgan bo'ladi. Galstukning uzunligi kamarning pastki chizig'idan biroz pastga tushadi (1-5 mm).

## 2.3. **Rasmiy uchrashuvlar vaqtidagi ayollar dress-kodi va tashqi ko'rinishi**

### 2.3.1. **Muhim uchrashuvlar uchun dress-kod – Business Best**

- Kulrang yoki ko'k kostyum va yubka. Issiq havoda tanarang qabul qilinadi.
- Oq bluzka.
- 20 dandan qalin bo'lmagan tanarang kapron paypoq.
- Qora rangdagi yoki kostyum rangiga mos keladigan qayiq tufli.
- Minimalistik taqinchoqlar.
- Tabiiy makiyaj. Manikyur – och ranglarda.
- A4 formatdagi qog'ozni saqlay oladigan neytral rangdagi charm sumka/portfel.

### 2.3.2. Yuqori ahamiyatga ega bo'lmagan uchrashuvlar uchun dress-kod – Business Traditional

- Shim yoki yubka bilan kostyum. Quyidagi ranglarda: to'q ko'k, kulrang, tanarang, yashill, to'q qizil, pushti.
- Turli ranglardagi bluza.
- 20 dandan qalin bo'lmagan tanarang yoki qora paypoq yoki kolgotka
- Neytral rangdagi tufli.
- Minimalistik taqinchoqlar. Tabiiy makiyaj, qizil pomadaga ruxsat beriladi. Manikyur shaffofdan to'q qizilga qadar.
- A4 formatdagi qog'ozni saqlay oladigan neytral rangdagi charm sumka.

### 2.3.3. Biznes muhitida tashqi ko'rinishning muhim parametrlari

- Yubka uzunligi tizzadan 5-7 smdan yuqori bo'lmasligi lozim.
- Dekolte taqiqlanadi.
- Poshna uzunligi 3 dan 7 sm. Naqshli va shaffof matolar ta'qiqlanadi.
- Yengil sezilmas atir.

## III. Ishbilarmonlik etikasi

### 3.1. Salomlashuv odobi

Salomlashuv salomlashish so'zlari, qo'l berish, o'zini tanishtirish va tashrif qog'ozini almashishni o'z ichiga oladi.

#### 3.3.1. Salomlashuv variantlari

- Ishbilarmonlik muhitida quyidagi so'lar bilan salomlashish lozim:  
*Xayrli kun / xayrli tong / xayrli kech/Assalomu alaykum.*
- Taqiqlangan so'zlar:  
*Salom/Qalesiz va hokazo shunga o'xshash so'zlar.*

#### 3.3.2. Qo'l berib salomlashish

Qo'l berib ko'rishish lavozimi yuqoriroq shaxs tashabbusi bilan amalga oshiriladi. Xizmat safari davomida qabul qilayotgan taraf rahbari birinchi bo'lib qo'l cho'zishini yodda tutish lozim.

### 3.3.3. Tanishtirish

- Avval mezbon taraf rahbari o'zini tanishtiradi, so'ngra mehmon taraf rahbari o'zini tanishtiradi. Uchrashuv aeroport binosida/ samolyot trapida/vokzalda bo'lgan payt, delegatsiyalar mashinalarga o'tirishadi.
- Avtotransportdagi barcha joylar faxrli va standart o'rinlarga bo'linadi.
- Haydovchidan diagonal bo'yicha 1-sonli o'rindiq eng sharafli joy (kelgan tomonning boshlig'i).
- 1-sonli o'rindiqlarning chap tomonida 2-o'rindiq (kutuvchi delegatsiya rahbari).
- Haydovchining yonida 3-sonli o'rindiq (odatda tarjimon uchun, lekin nafaqat).
- 1-sonli yo'lovchi birinchi bo'lib minadi va tushadi.

### 3.4. Kelishuvlar etiketi

#### 3.4.1. Muzokara odobi

- Muzokaralar xonasiga birinchi bo'lib kelgan taraf rahbari kiradi, uning ortidan ikkinchi maqomdagi kishi, keyin uchinchi, va h.k. Shundan so'ng jamoani qabul qiluvchi delegatsiya qarshisiga yuqorida ko'rsatilgan uslubda turadi: markazda rahbar, uning o'ng tarafida muhimligiga ko'ra ikkinchi shaxs, chapda uchinchi va h.k. Qo'l berishlar va tanishtiruvlar yuqorida ko'rsatilgan uslubda amalga oshiriladi. Tanishtiruvdan so'ng tashrif qog'ozlari almashiladi. Salomlashilgach, mezbon taraf barchani muzokaralar stoliga taklif qiladi. Agarda mehmonlar aeroport/vokzaldan to'g'ri kelayotgan bo'lishsa, mezbonlar biroz "Small Talk" qiladilar ("qanday yetib keldingiz?" "shahrimizni sayohat qilishga ulgurdingizmi?" va h.k.)
- Agarda mehmonlar mehmonxonadan kelishayotgan bo'lsa, etiket darhol maqsadga o'tishga ruxsat beradi. Muzokaralar stoliga o'tirar ekansiz, sumkalar polga qo'yilishi lozim.
- Agarda boshqacha kelishuv bo'lmagan bo'lsa, mobil telefon va boshqa gadjetlarni stolga qo'ymaslik lozim.
- Ish jarayonida hech narsa chalg'itmasligi uchun mobil telefonlarni ovozsiz rejimga o'tkazish lozim. Yonidagi kishining qulog'iga shivirlash taqiqlanadi. Agar ma'lumotni maxfiy tarzda yetkazish zarur bo'lsa, ma'lumotni qog'ozga yozish va qabul qiluvchiga uzatish lozim.

### **3.5. Tashrif qog'ozlari etiketi**

#### **3.5.1. Tashrif qog'ozlarini topshirish etiketi**

Rossiya, Yevropa davlatlari, AQSh, Buyuk Britaniya, Hindiston vakillariga tashrif qog'ozini o'ng qo'lda, musulmon davlatlari, Xitoy, Yaponiya vakillariga esa ikki qo'l bilan uzatish lozim. Tashrif qog'ozini o'ng qo'lda qabul qilinadi. Tashrif qog'ozini qabul qilinar ekan, albatta unga qarash va qo'lda ushlab turish lozim. Tashrif qog'ozlarini buklash taqiqlanadi.

Delegatsiyalar stolga o'tirgach, etiket tashrif qog'ozlarini oldingizdagi boshqa tomon vakillari joylashgan tartibda taxlashga ruxsat beradi.

Muzokaralar oxirida tomonlar o'rnidan turib, qo'l berib ko'rishadi (mezbon tomonning rahbari bu jarayonni boshlab beradi), so'ngra ishtirokchilar uchrashuv uchun bir-birlariga minnatdorchilik bildiradilar, shundan so'ng mezbon tomon rahbari tashrif buyurgan delegatsiyani ofisdan chiqishgacha kuzatib boradi.

### **3.6. Telefon so'zlashuvlari etiketi**

#### **3.6.1. Chiquvchi qo'ng'iroqlar**

Xizmat masalalari bo'yicha faqat xizmat vaqtida qo'ng'iroq qilish mumkin. Suhbatni qo'ng'iroq qilgan taraf yoki darajasi yuqoriroq taraf yakunlaydi. Xizmat qo'ng'irog'ini 5 daqiqada yakunlash lozim. Shuning uchun qo'ng'iroq qilishdan avval savollar ro'yxatini tuzib oling. "Hozir suhbatlasha olasizmi?" savoli majburiydir. Messenjerlarga o'tish huquqi yuqoriroq tarafga tegishli. Agarda u buni amalga oshirmasa, SMS orqali suhbatlashishda davom etamiz.

#### **3.6.2. Kiruvchi qo'ng'iroqlar**

Xodim qabul qilinmagan qo'ng'iroq egasiga o'sha kunning o'zida qayta qo'ng'iroq qilishi shart. Etiket qoidalariga ko'ra, qo'ng'iroq qiluvchi sizga qayta qo'ng'iroq qilishiga o'rin qolmasligi lozim. Agarda liniya band bo'lsa, imkon qadar tezroq (10 soniya ichida) vaqtni aniqlashtirib olish yoki kechroq qo'ng'iroqlashishni taklif qilish zarur.

### **3.7. Sovg'alar etiketi**

2.3.4. Boshqa kompaniyalar yoki individual kontragentlarning vakillari uchun mo'ljallangan sovg'alar korrupsion yoki axloqsiz xatti-harakatlar taassurotini



qoldirmasligi, mo'tadil bo'lishi lozim. Xodimlar sovg'a berish va tashqi e'tiborga aloqador mahalliy va xalqaro qonunlarga amal qilishlari shart. Qabul qilinadigan yoki beriladigan sovg'alar biznes qarorlariga ta'sir o'tkazish yoki korporativ axloq me'yorlarini buzish taassurotini qoldirmasligi lozim.

2.3.5. Belgilangan komplayens jarayonlariga muvofiq, kontragentlar yoki biznes hamkorlardan qabul qilinadigan sovg'alar haqida darhol tegishli darajadagi rahbariyatga xabar qilinishi va tasdiqlanishi lozim. Pora hamda boshqa nomaqbul ta'sir o'tkazishga urinish sifatida qabul qilinishi mumkin bo'lgan sovg'alar hamda naqd pul berish taqiqlanadi.

2.3.6. Sovg'a qoidalarini buzish intizomiy choralar va kontragentlarning ishonchini yo'qotish kabi jiddiy oqibatlariga olib kelishi mumkin. Sovg'alar ishtirokchilarga muzokaralar yakunida topshiriladi. Etiket qoidalariga ko'ra, birinchi uchrashuvda sovg'alar mehmonlar tomonidan emas, balki mezbonlar tomonidan beriladi (mehmonlar uy egasiga sovg'a berishlari taqiqlanmaydi, lekin birinchi uchrashuvda bu shart emas). Shuning uchun, kelgan xorijiy vakilga u sharafli mijoz hisoblangani va uzoq muddatli munosabatlarga umid qilayotganining belgisi sifatida biror narsa taqdim etish juda muhimdir. Keyingi uchrashuvlarda sovg'alar almashinuvi majburiy holga aylanadi.

### 3.7.1. Tavsiya qilingan sovg'alar

Chiroyli bezalgan shirinliklar, sifatli ishlangan kitoblar, tasviriy san'at asari, chinni predmetlar (choy va osh qoshiqlar va hk.), sifatli kanselyariya mahsulotlari (sharikli ruchkalar, premium turdagi kundaliklar). Boshqa tomon nima olishni istashi ma'lum bo'lsa va uni berishning imkoni bo'lsa, etiket, bunday sovg'ani berishga ruxsat beradi.

Ishbilarmonlik etikasiga mos keladigan standart sovg'alardan tashqari, milliy kiyim va bosh kiyimlarni berishga ruxsat etiladi. Bu amaliyot madaniy ehtirom va milliy an'analarga hurmatni mustahkamlashga yordam beradi, bu esa kompaniyalar o'rtasidagi aloqalar mustahkamlanishiga, hamkorlik rivojlanishiga sabab bo'ladi.

### 3.7.2. Ta'qiqlangan sovg'alar

Pul mablag'lari, sovg'a sertifikatlari, atirlar, kosmetik vositalar, kiyim predmetlari, qimmatbaho buyumlar, soat va h.k.