

“Open bank” aksiyadorlik jamiyati
Boshqaruvining
2025-yil “25” dekabr dagi
25-12/1-sonli yig‘ilish bayonnomasiga
ilova

**«OPEN BANK» AKSIYADORLIK JAMIYATIDA
MUROJAATLAR BILAN ISHLASH
TARTIBI**

Toshkent – 2025-yil.

Mazkur “Open bank” aksiyadorlik jamiyatida murojaatlar bilan ishlash tartibi (keyingi o‘rinlarda Tartib deb yuritiladi) O‘zbekiston Respublikasining “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuniga va amaldagi boshqa qonunchilik hujjatlari talablariga hamda “Open bank” aksiyadorlik jamiyati (keyingi o‘rinlarda Bank deb yuritiladi) Ustaviga muvofiq ishlab chiqilgan.

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Ushbu Tartib Bankda murojaatlar bilan ishlash qoidalari va tartiblarini muvofiqlashtiradi. Bunda Bankning Onlayn xizmat ko‘rsatish markaziga kelib tushgan murojaatlar bilan ishlash boshqa alohida ichki qoida bilan tartibga solinadi.

2. Mazkur Tartibda quyidagi asosiy atama va tushunchalardan foydalaniladi:

murojaat – jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan og‘zaki, yozma yoki elektron shaklda yuborilgan ariza, shikoyat yoki taklif;

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;

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

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

murojaatning dublikati – ayni bir jismoniy yoki yuridik shaxs murojaatining ko‘chirma nusxasi.

3. Bank tomonidan har bir murojaatga alohida yondashilishi va Banking odob-ahloqi qoidalariga rioya qilinishi muhim hisoblanadi. Murojaatlarni ko‘rib chiqishda Bank quyidagi tamoyillarga amal qiladi:

murojaatlarni o‘z vaqtida va to‘liq ko‘rib chiqish;

murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;

murojaatchining huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi.

2-bob. Murojaatlar va ularga qo'yilgan talablar

4. Bankda murojaatlar og'zaki yoki yozma, yoxud elektron shaklda qabul qilinadi. Murojaatlar ariza, taklif va shikoyat tarzida bo'lishi mumkin.

5. Bank tomonidan murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda qabul qilinadi. Bank tomonidan murojaatchiga qulay bo'lgan tilda javob berilishiga intiladi, shu bilan birga davlat tiliga ustunlik beriladi hamda lotin alifbosida javob beriladi.

6. Jismoniy shaxsning murojaatida uning familiyasi (ismi, otasining ismi), yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilgan va murojaatning mohiyati bayon etilgan bo'lishi kerak.

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

8. Yozma murojaat murojaat qiluvchi jismoniy shaxsning imzosi yoki murojaat qiluvchi yuridik shaxs rahbarining yoxud vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlangan bo'lishi lozim. Jismoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat qiluvchining 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.

9. Elektron murojaat identifikatsiya qilish imkonini beradigan boshqa rekvizitlarga ega bo'lgan elektron hujjat shaklida bo'lishi lozim. Elektron murojaat qonunda belgilangan talablarga muvofiq bo'lishi kerak.

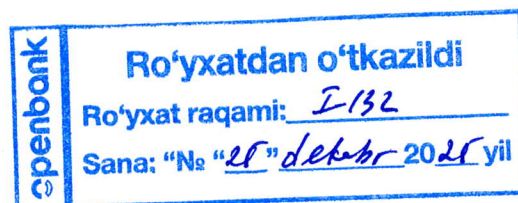
10. Jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar, yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yoxud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan, shuningdek imzo bilan tasdiqlanmagan murojaatlar anonim murojaatlar deb hisoblanadi.

11. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilingan bo'lishi lozim.

3-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish

12. Murojaatlarni qabul qilish, ro'yxatga olish va ko'rib chiqish uchun yuborish, shuningdek uning ko'rib chiqilishini nazorat qilish Bank apparati tomonidan amalga oshiriladi. Bunda ular yozma va elektron (qog'ozga bosib chiqarilgan) murojaatlarni belgilangan tartibda ro'yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlar orqali kiritadi hamda ko'rib chiqish uchun o'sha kunning o'zida rahbariyatga kiritadi, rahbariyat rezolyusiyasidan kelib chiqib tegishli tarkibiy tuzilmasiga ko'rib chiqish uchun elektron hujjat aylanishi tizimi orqali yuboradi, dastur orqali nazoratga oladi va o'rnatilgan tartibda elektron nazorat kartochkasini yuritadi.

13. Murojaatlarni ro'yxatga olish kitobida murojaatning tartib raqami, murojaat qilgan jismoniy shaxsning familiyasi, ismi va otasining ismi, uning yashash joyi, yuridik shaxsning nomi, uning manzili, murojaatning qisqacha mazmuni, murojaat qabul qilingan sana, nazoratga olinganligi to'g'risidagi belgi, ijrochi etib belgilangan



tarkibiy tuzilma nomi, sana ko'rsatilgan holda ijro etish to'g'risidagi belgi ko'rsatiladi.

14. Murojaat pochta orqali konvertida kelib tushganda ushbu konvertida murojaat va uning ilovalari borligi tekshiriladi.

15. Konvertida murojaatning mavjud emasligi yoki uning yaroqsizlanganligi, shuningdek, murojaatda ko'rsatilgan ilovalarning yo'qligi aniqlanganda ikki nusxada dalolatnoma tuziladi, ulardan biri murojaatlar bilan ishlash bo'yicha bo'linmada qoladi, ikkinchisi murojaat qiluvchiga konvertida ko'rsatilgan manzil bo'yicha jo'natiladi.

16. Kelib tushgan murojaatlar konvertlari murojaat etuvchining manzilini, murojaatning jo'natilgan va olingan vaqtini aniqlash uchun saqlab qolinishi mumkin.

17. Og'zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari (ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinishi kerak) Bank apparati yoxud tegishli tarkibiy tuzilmalar rahbarlari va mas'ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.

18. Murojaat qiluvchining shaxsini tasdiqlaydigan hujjatlar tekshirilgandan so'ng hisobga olish kartochkasi to'ldiriladi. Hisobga olish kartochkasi og'zaki murojaat sifatida ro'yxatga olinadi.

19. Jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillari og'zaki murojaat etishganda ular tomonidan taqdim qilingan yozma murojaatlar hamda boshqa materiallar qabul qilinishi va hisobga olish kartochkasiga ilova qilinishi kerak.

20. Ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan paytdan boshlab bir ish kunidan kechikmay mas'ul tarkibiy tuzilmani belgilagan holda murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha topshiriqnoma (rezolyusiya) qo'yiladi.

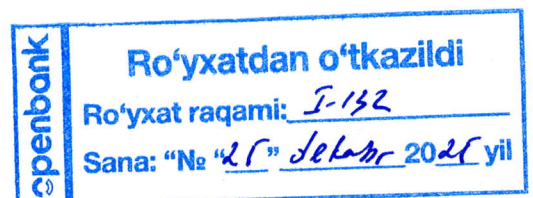
21. Topshiriqnoma (rezolyusiya) qo'yilgan paytdan boshlab bir ish kuni mobaynida murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim murojaatni ijro etuvchi sifatida belgilangan tarkibiy tuzilmaga elektron hujjat aylanishi tizimi orqali yetkazadi.

22. O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi huzuridagi Iqtisodiy jinoyatlarga qarshi kurashish departamentidan kelib tushgan xatlar va murojaatlar bank apparati tomonidan belgilangan tartibda vakolatiga muvofiq Ichki nazorat boshqarmasiga yo'naltiriladi hamda ular tomonidan o'rnatilgan tartibda ko'rib chiqiladi va tekshiriladi.

Komplayens va Ichki nazorat boshqarmasi mazkur xatlar ijrosini ta'minlash maqsadida tegishli tarkibiy tuzilmalardan zarur ma'lumotlarni so'rashga haqli, o'z navbatida tarkibiy tuzilmalar ma'lumotlarni belgilangan muddatlarda, to'liq va sifatli taqdim etishlari shart.

23. Murojaatlar ijro muddati ko'rsatilgan holda taalluqliligiga ko'ra Bankka ko'rib chiqish va xulosa kiritish uchun yo'llanishi mumkin. Murojaatlar mazmuniga ko'ra, muayyan mansabdor shaxslarning qarori, harakati yoxud harakatsizligi ustidan shikoyat qilinayotgan bo'lsa, ushbu shikoyat aynan mazkur mansabdor shaxslarning o'zlari tomonidan ko'rib chiqilishiga yo'l qo'yilmaydi.

Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun asossiz ravishda boshqa davlat organlariga,



tashkilotlarga o'tkazish yoxud qarorlari yoki harakatlari (harakatsizligi) ustidan shikoyat qilinayotgan organlarga, tashkilotlarga yoki mansabdor shaxslarga yuborish taqiqlanadi.

24. Qo'yilgan masalalarni hal etish Bankning vakolati doirasiga kirmaydigan kelib tushgan murojaatlar besh kun muddatdan kechiktirmay, imzolangan xat bilan tegishli organlarga yuboriladi, bu haqda murojaat qiluvchiga yozma yoxud elektron shaklda xabar qilinadi.

25. Agar murojaatlarda ularni tegishli organlarga yuborish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlar mavjud bo'lmasa, u holda ular 5 (besh) kun muddatdan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan murojaat qiluvchilarga qaytariladi.

26. Agar murojaatda bir nechta tarkibiy tuzilmaga tegishli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijro etuvchilar etib belgilanadi. Ijro etuvchilar orasida birinchi bo'lib ko'rsatilgan tarkibiy tuzilma boshqa tarkibiy tuzilmalar bilan birgalikda murojaat ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

27. Murojaatni to'liq, xolis va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumotlar, ma'lumotnomalar va materiallarga zaruriyat yuzaga kelgan taqdirda murojaatni ko'rib chiquvchi tarkibiy tuzilma murojaat qilgan jismoniy yoki yuridik shaxsdan, Bankning vakolatlari doirasida boshqa davlat organlaridan qo'shimcha axborotni belgilangan tartibda so'rab olishi mumkin.

28. Murojaatni murojaat qilgan yoki boshqa shaxsning ishtirokisiz ko'rib chiqishning imkoniyati bo'lmaganda, ular Bankka chaqirilishi mumkin. Chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmagan taqdirda Bank tomonidan uning ishtirokisiz ko'rib chiqishi mumkin emasligi to'g'risida javob yuboriladi.

29. Murojaatdagi masala boshqa xo'jalik yurituvchi subyektlar faoliyatiga daxldor bo'lsa, ularning vakillari murojaatni ko'rib chiqishda ishtirok etish uchun Bank tomonidan o'z vakolatlari doirasida jalb etiladi.

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

31. Murojaatlarning tezkor ravishda ko'rib chiqilishini ta'minlash maqsadida murojaatlarni qabul qilish bo'yicha mas'ul xodimlar Bankning tegishli tarkibiy tuzilmalaridan murojaatlar yuzasidan bevosita izoh so'rashlari, shuningdek, zaruriy ma'lumotlar va materiallarni talab qilishlari mumkin.

32. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha Bank tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi.

33. Murojaatni qanoatlantirmasdan qoldirish to'g'risidagi qarorni Bank Boshqaruv raisi yoki Boshqaruv raisi o'rinbosari qabul qiladi.

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

35. Murojaatni ko'rib chiqish natijalari va qabul qilingan qarorning mazmun-

mohiyati to'g'risida javob xatlariga Boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosari tomonidan murojaat qiluvchi xabardor qilinadi. Murojaatlarga javob xati murojaat etilgan tilda mumkin qadar bayon qilinadi.

36. Jismoniy yoki yuridik shaxslar jamoa bo'lib murojaat qilgan taqdirda, ularning murojaatlari qonun talablariga 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.

37. Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yuborilgan taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko'rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi, bu haqda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim murojaatlarni ro'yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo'yadi. Oraliq javoblar berilgan va to'liq ko'rib chiqilmagan murojaatlar ijrodan yoki nazoratdan olinmaydi.

38. Murojaatning dublikati murojaat ko'rib chiqilgan va javob yuborilgandan keyin kelib tushsa, u holda ijrochi murojaat qiluvchini bu haqda yozma ravishda xabardor qiladi.

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

39. Nazoratga olingan murojaat ushbu murojaatni nazoratga olgan rahbar yoki mansabdor shaxs tomonidan nazoratdan va ijrodan olinadi.

40. Yuqori davlat organining nazoratida turgan murojaatlar bo'yicha murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining nusxasini ilova qilgan holda murojaatni ko'rib chiqish natijalari to'g'risida yuqori davlat organiga yozma shaklda xabar beriladi.

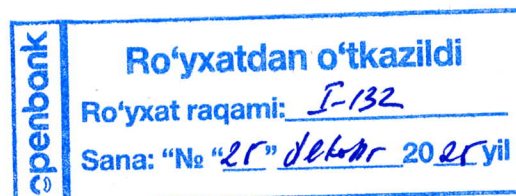
41. Jismoniy va yuridik shaxslar o'z murojaatlarini ular ko'rib chiqilgunga qadar va ko'rib chiqilayotgan vaqtda murojaat yuzasidan qaror qabul qilingunga qadar yozma yoxud elektron shaklda ariza berish yo'li bilan qaytarib olish huquqiga ega. Bunday ariza tushgan taqdirda murojaatni ko'rib chiqish to'xtatiladi va uch kun mobaynida murojaat xati bilan murojaat qiluvchiga qaytariladi.

Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi ariza qonun buzilish holatlarini aniqlash va bartaraf etish bo'yicha chora-tadbirlarning Bank tomonidan ko'rilishini istisno etmaydi.

42. Bir murojaat yuzasidan bir qancha manzillarga javob yozilganda barcha javoblarga bir xil ro'yxatga olish raqami qo'yiladi.

43. Murojaatlarning ijro etilishi yuzasidan belgilangan muddatlarda xulosa taqdim etilmagan, shuningdek berilgan ko'rsatmalar bajarilmagan yoki talab darajasida bajarilmagan taqdirda ijrochi tarkibiy tuzilmalari rahbarlari yoxud mas'ul xodimlari qonun hujjatlariga muvofiq javobgar bo'ladi.

44. Murojaatlarni qabul qiluvchi va axborot bilan ishlovchi shaxslar ma'lumotlarning oshkor etilmasligi uchun qonun hujjatlariga muvofiq shaxsan



javobgar bo'ladi.

45. Murojaat qiluvchilarning yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan, tuhmat va haqoratdan iborat murojaatlari qonun hujjatlarida belgilangan tartibda javobgarlikka sabab bo'ladi.

46. Ko'rib chiqilgan murojaatlar va ular bilan bog'liq materiallarni saqlash murojaatlar bilan ishlash bo'yicha mas'ul xodim tomonidan belgilangan tartibda amalga oshiriladi, Bank arxiviga topshiriladi va belgilangan muddat bo'yicha saqlanadi.

4-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va murojaatlarni ko'rmasdan qoldirish

47. Masalani mazmuni bo'yicha hal etish shart bo'lgan ariza yoki shikoyat kelib tushgan kundan e'tiboran 15 (o'n besh) kun mobaynida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa 1 (bir) oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

48. Ariza va shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari Bankning ijrochi tarkibiy tuzilmaning bildirishnomasi asosida Boshqaruv raisi yoki uning o'rinbosari tomonidan, istisno tariqasida, ko'pi bilan 1 (bir) oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

49. Taklif Bankka kelib tushgan kundan e'tiboran 1 (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 10 (o'n) kun muddatda yozma shaklda xabar qilinadi.

50. 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.

51. Bank apparati mas'ul tarkibiy tuzilmalar tomonidan Bankka kelib tushgan murojaatlarning belgilangan muddatlarda ko'rib chiqilishi ustidan nazorat olib boradi.

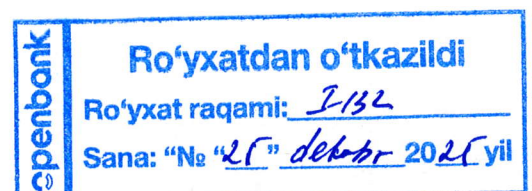
52. Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar, ya'ni, murojaatda ko'rsatilgan vajlar noto'g'ri ekanligi, yolg'on ma'lumotlar kiritilgan holatlarda, ushbu holatda asoslar ko'rsatilgan holda xulosa tuziladi;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda va bu holatda asoslar ko'rsatilgan holda xulosa tuziladi;

jismoniy shaxs va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmasdan qoldirilganligi to'g'risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi;

murojaatchining familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'risidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan taqdirda, bu holatda asoslar ko'rsatilgan holda xulosa tuziladi;



qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo'lmagan murojaatlar.

53. Murojaatni anonim deb e'tirof etish murojaatni ko'rib chiquvchi tegishli tarkibiy tuzilma tomonidan amalga oshiriladi.

54. Murojaatni anonim deb e'tirof etish to'g'risidagi xulosa Bank Boshqaruv raisi va uning o'rinbosari, ijrochi tarkibiy tuzilma rahbari tomonidan tasdiqlanadi.

55. Anonim deb e'tirof etilgan murojaatlar xulosa tasdiqlangan paytdan boshlab nazoratdan yoki ijrodan olinadi.

56. Jismoniy shaxs va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar kelib tushganda, ushbu murojaatda jismoniy shaxs va yuridik shaxs vakilining vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatlar mavjud bo'lmasa, bu haqda xulosa tuziladi.

57. Jismoniy shaxs 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.

5-bob. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish

58. Bankda jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini, shu bilan bir qatorda xorijiy davlatlarning jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini, fuqaroligi bo'lmagan shaxslarni ham vakolatli rahbarlar tomonidan, ularning og'zaki yoki yozma shakldagi murojaatlari yuzasidan qabul qilish tashkil etiladi.

59. Qabulga kelgan jismoniy shaxs o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakili esa o'z vakolatlarini tasdiqlaydigan hujjatni, shuningdek, o'z shaxsini tasdiqlovchi hujjatni ko'rsatishi shart.

60. Jismoniy yoki yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish Bank vakolatli rahbarlari yoki vakolatli shaxs tomonidan amalga oshiriladi.

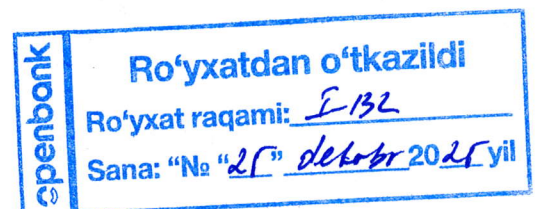
61. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish belgilangan kun va soatlarda, tasdiqlangan qabul jadvallariga muvofiq vakolatli rahbarlar tomonidan amalga oshiriladi. Agar qabulga mas'ul etib belgilangan mansabdor shaxslar mehnat ta'tilida yoki xizmat safarida bo'lsalar, ularning vazifasini vaqtinchalik bajarish yuklatilgan boshqa mansabdor shaxslar tomonidan qabul amalga oshiriladi.

62. Qabul qilish jadvallari qabul qiluvchi mansabdor shaxsning familiyasi, ismi-sharifi va uni o'tkazish vaqti, joyi hamda qabulga oldindan yozilish to'g'risidagi axborot, qabul qilish tartibi Bank binosida hamma kirishi mumkin bo'lgan joylardagi stendlarda ilib qo'yililadi va/yoki Bankning rasmiy veb-saytida e'lon qilinadi.

Qabul vaqtlari belgilanayotganida qabulga kelgan jismoniy shaxsga va yuridik shaxsning vakiliga imkon qadar qulayliklar yaratish, ya'ni uzoq manzildan kelgan murojaat etuvchining uyiga qaytish imkoniyati va boshqa holatlar e'tiborga olinishi lozim.

63. Bankda qabul o'tkazishni tashkil qilish, murojaatlarni ko'rib chiqish yuzasidan shaxsiy javobgarlik Bank rahbarlari zimmlariga yuklatiladi.

64. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, agar ularning shunday xususiyatga ega bo'lgan ilgari murojaati bo'yicha qaror qabul qilingan



bo'lsa va bu haqda ularga ushbu qonunda belgilangan tartibda xabar qilingan bo'lsa, rad etilishi mumkin.

65. Jismoniy va yuridik shaxslar vakillarining og'zaki murojaatlari rad etilgan taqdirda ularga mazkur xatti-harakat ustidan yuqori turuvchi organga yoki sudlarga belgilangan tartibda murojaat qilish huquqini tushuntirish lozim.

66. Jismoniy yoki yuridik shaxslarning vakillari og'zaki murojaat etgan yoki qabulga kelgan holatlarda quyidagi ishlar amalga oshiriladi:

jismoniy yoki yuridik shaxs vakilining to'liq familiyasi, ismi- sharifi, shaxsini tasdiqlovchi hujjatni, yuridik shaxsning vakilidan esa vakolatini hamda shaxsini tasdiqlovchi hujjatlarni, ish joyi, yashash joyi manzili, qilayotgan murojaatining qisqacha mazmuni so'raladi hamda qayd etish kitobida ro'yxatga olinadi;

murojaatning mazmun-mohiyatidan kelib chiqib, qaysi tarkibiy tuzilmaga tegishliligi aniqlanadi va o'sha tarkibiy tuzilma rahbarini xabardor qilinadi va jalb etiladi;

qabulga kelgan jismoniy shaxs yoki yuridik shaxs vakilini qabul qilish uchun mo'ljallangan maxsus xonada yoki mas'ul rahbar xodimning ish kabinetida qabul tashkil etiladi;

qabul natijasi ro'yxatga olish kitobida qayd qilib qo'yiladi.

67. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish murojaat mazmunidan kelib chiqib, bir necha tarkibiy tuzilma rahbarlari bilan birgalikda amalga oshirilishi mumkin.

68. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qiluvchi rahbar yoki vakolatli shaxsning ko'rsatmasi bo'yicha Bankning boshqa xodimlari ham qabul qilish jarayoniga jalb etilishi mumkin.

69. Jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini shaxsan qabul qilish paytida murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish Bankning vakolatiga kirmasligi aniqlangan taqdirda, ularga murojaatda bayon qilingan masalalarni hal etish uchun qaysi organga yoki tashkilotga murojaat qilish kerakligi tushuntiriladi. Bunda jismoniy va yuridik shaxslar vakillarining talabi bilan bu haqda yozma shaklda javob beriladi.

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

6-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishda huquq va majburiyatlar

71. Bank murojaatlarni ko'rib chiqishda murojaat qiluvchiga quyidagi huquqlarni taqdim etadi:

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 tugatish to'g'risida yoxud murojaatga javobni tushuntirish 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 murojaatlarni ko'rib chiqishda boshqa huquqlardan ham foydalanadi.

72. Bankning huquqlari va majburiyatlari:

murojaatni ko'rib chiqish uchun zarur bo'lgan axborotni belgilangan tartibda so'rash va olish;

murojaat qiluvchi yoki boshqa shaxs yo'qligida murojaatni ko'rib chiqish mumkin bo'lmaganda yoxud murojaatni eshitish uchun uni chaqirish;

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

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

murojaat qiluvchigauning 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 tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

murojaat yuzasidan qaror qabul qilgan tarkibiy tuzilmaning mas'ul xodimi, mansabdor yoki boshqa vakolatli shaxsi, agar murojaat yuzasidan qabul qilingan qaror ustidan, 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 belgilangan tartibda bartaraf etishi;

agar jismoniy yoki yuridik shaxsga uning huquqlari, erkinliklari hamda qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralari ko'rish shart.

Bank qonun hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishi, zimmasida qonun hujjatlariga muvofiq boshqa majburiyatlar ham bo'lishi mumkin.

73. Murojaat qiluvchining murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimosi u kelib tushgan kundan e'tiboran 10 (o'n) kun ichida ko'rib chiqiladi.

7-bob. Murojaatlar ko'rib chiqilishini nazorat qilish, ularni umumlashtirish va tahlil qilish

74. Bank apparati tomonidan murojaatlar ko'rib chiqilishi doimiy nazorat qilinadi va uning monitoringi olib boriladi, ularning o'z vaqtida va zarur tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlash chora-tadbirlari ko'riladi, murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va tartibi tarkibiy tuzilmalar tomonidan buzilishi to'g'risida Bank rahbariyatini xabardor qiladi.

75. Bank apparati murojaatlar monitoringi natijalari bo'yicha har oyda Bank 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 Bankning mas'ul tarkibiy tuzilmasiga va/yoki mas'ul xodimlariga nisbatan javobgarlik choralari ko'rish yuzasidan tegishli takliflar bilan birgalikda taqdim etadi.

76. Bank apparati jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari, shuningdek, jamiyat va davlatning manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni aniqlash va bartaraf etish maqsadida har chorakda murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilishni ta'minlaydi va tahlil natijalari bo'yicha Bank rahbariyatiga takliflar kiritadi.

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

77. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini va tartibini buzilganligi aybdon rahbar va xodimlar qonunga muvofiq javobgarlikka sabab bo'ladi.

78. Murojaat etgan jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeiga, shuningdek yuridik shaxslarning mulk shakli, joylashgan yeri, tashkiliy huquqiy shakllariga va boshqa holatlariga qarab kamsitishga yo'l qo'yilmaydi.

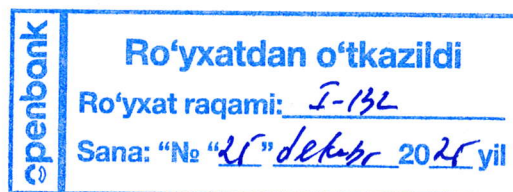
79. Ushbu Tartib talablariga rioya etishni ta'minlash uchun mas'uliyat Boshqaruv raisi va uning o'rinbosariga yuklanadi.

10-bob. Yakuniy qoidalar

80. Ushbu Tartibga kiritiladigan o'zgartirish va qo'shimchalar Bank Boshqaruvi tomonidan tasdiqlanadi.

81. Mazkur hujjat bilan tartibga solinmagan masalalar O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartibda hal etiladi.

82. Ushbu Tartibning alohida bandlari amaldagi qonunchilik hujjatlariga zid bo'lsa, ushbu bandlar o'z kuchini yo'qotadi va ushbu bandlarga o'zgartirish va qo'shimchalar kiritilgunga qadar O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchilik hujjatlari normalariga amal qilinadi.



YURIDIK XULOSA
(ichki qoidani huquqiy ekspertizadan o'tkazish to'g'risida)

Toshkent shahar

“24” 12 2025 yil

Ekspertiza o'tkazuvchi: “Open bank” aksiyadorlik jamiyatning (keyingi o'rinlarda “Bank” deb yuritiladi) Yuridik boshqarmasi.

Ekspertizadan o'tkazilgan me'yoriy hujjat nomi: “Open bank” aksiyadorlik jamiyatining murojaatlar bilan ishlash tartibi (keyingi o'rinlarda “ichki qoida” deb yuritiladi).

Ekspertiza o'tkazishda foydalanilgan qonunchilik va me'yoriy hujjatlar: O'zbekiston Respublikasining “Aksiyadorlik jamiyatlari va aksiyadorlarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi, “Banklar va bank faoliyati to'g'risida”gi qonunlari, Markaziy bank tomonidan tijorat banklarining ichki qoidalariga qo'yiladigan talablar to'g'risida nizomi va boshqa amaldagi qonunchilik hujjatlari, hamda “Open bank” aksiyadorlik jamiyatning ustavi va boshqa ichki me'yoriy hujjatlar (keyingi o'rinlarda “qonunchilik va me'yoriy hujjatlar”).

Mazkur ichki qoida qonunchilik va me'yoriy hujjatlarga muvofiq ishlab chiqilgan.

Ushbu ichki qoida ishlab chiqishda qonunchilik texnikasi qoidalariga rioya qilingan.

Mazkur ichki qoida, agar unda boshqa muddat ko'rsatilgan bo'lmasa, Bankning Boshqaruvi tomonidan tasdiqlangan kunning ertasidan kuchga kiradi.

Ushbu ichki qoidaga o'zgartirish va qo'shimchalar Bankning Boshqaruvining yig'ilish bayonnomasiga asosida kiritiladi.

“Open bank” aksiyadorlik jamiyatning
Yuridik boshqarmasi boshlig'i
S.I. Salimov

