

“Trastbank” XAB tomonidan bank iste’molchilari murojaatlarini ko‘rib chiqish tartibi

- “Trastbank” XABda jismoniy (yuridik shaxs vakili) shaxsning murojaatini qabul qilish, ro‘yxatdan o‘tkazish ko‘rib chiqish va ijrosini nazorat qilish, jismoniy shaxsni va yuridik shaxs vakilini qabul qilish “Trastbank” XAB uning filiali va sho‘ba korxonasi jismoniy (yuridik) shaxsning murojaati bilan ishlash tartibi tug‘risida" Nizom asosida amalga oshiriladi.
- Murojaat og‘zaki, yozma yoki elektron shaklda ariza, taklif va shikoyat tarzida berilishi mumkin. Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat’i nazar, bir xil ahamiyatga ega. Bankning "ishonch telefoni"ga kelib tushgan murojaatlar og‘zaki murojaat sifatida Nizomda belgilangan tartibda qayd etiladi, ro‘yxatga olinadi va ko‘rib chiqiladi.
- Qonunga ko‘ra, jismoniy va yuridik shaxslarga davlat organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga yakka tartibda yoki jamoa bo‘lib murojaat etish huquqi kafolatlanadi. Murojaat etish huquqi ixtiyoriy amalga oshiriladi.
- 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 yeri (pochta manzili) to‘g‘risidagi ma’lumotlar ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.
- Jismoniy va yuridik shaxsning murojaatida tashkilotning aniq nomi, murojaat yuborilayotgan mansabdor shaxsning lavozimi va (yoki) familiyasi (ismi, otasining ismi) ko‘rsatilgan, shuningdek, murojaatning mohiyati bayon etilgan bo‘lishi kerak.
- Bank xizmatlari iste’molchilari og‘zaki, yozma va elektron murojaatlari bo‘yicha ularni ro‘yxatga olish jurnaliga tegishli yozuvlarni Nizomda keltirilgan “Hisobga olish kartochkasi”ni to‘ldirish, murojaatning birinchi sahifasi quyi o‘ng qismida ro‘yxatga olish shtampini qo‘yish yo‘li bilan bosh bankda Murojaatlar bilan ishlash sho‘basi tomonidan, filialda murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmada ro‘yxatga olinadi.
- Og‘zaki murojaatlar bilan kelgan jismoniy shaxslar o‘z shaxsini tasdiqlovchi hujjatini va yuridik shaxslarning vakillari esa vakolatlarini tasdiqlaydigan va o‘z shaxsini tasdiqlovchi hujjatini ko‘rsatgan holda murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmaning rahbari yohud boshqa mas’ul xodimlari tomonidan qabul qilinadi.
- Agar murojaatni ko‘rib chiqish jarayonida murojaatning dublikati kelib tushsa, ushbu murojaat avval tushgan murojaat bilan birgalikda ko‘rib chiqiladi hamda natijasi bo‘yicha yagona javob beriladi. Agar murojaatning dublikati murojaat ko‘rib chiqilganidan va javob yuborilganidan keyin kelib tushsa, bu haqda tashkilot murojaat etuvchini yozma tartibda xabardor qiladi.
- 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.
- Ariza yoki shikoyat bankka 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 tekshirish o‘tkazish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko‘rish zarur bo‘lgan hollarda, ularni ko‘rib chiqish muddatlari ko‘pi bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.
- Taklif bankka 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.

- Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijalari bo‘yicha bank tomonidan tegishli qaror qabul qilinadi, bu haqda darhol yozma yoxud elektron shaklda murojaat qiluvchiga xabar beriladi. 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.
- 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 bo‘linma murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo‘yadi.
- Anonim murojaatlar, jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo‘lmagan taqdirda hamda Qonunda belgilangan boshqa talablarga muvofiq bo‘lmagan murojaatlar ko‘rib chiqilmaydi.
- Murojaat unda ko‘tarilgan barcha masalalar Qonun talablariga muvofiq ko‘rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob yubrilgan taqdirda ko‘rib chiqilgan hisoblanadi. Murojaat qiluvchiga javob yuborilgan kun murojaatni ko‘rib chiqish tugallangan kun hisoblanadi, bu haqda murojaatlar bilan ishlash bo‘linma murojaatlarni ro‘yxatga olish jurnaliga va hisobga olish kartochkasiga belgi qo‘yadi.