

“TASDIQLANDI”

“Madad Invest Bank” ATB
2025 yil 20.08.25 kuni
61-1-sonli Bank Boshqaruvi Qarori



“Ishlab chiqildi”

“Madad Invest Bank” ATB
Kotibiyat va jiro boshqarmasi
bosh mutaxassisi


M.N. Zikirova

«Разработано»

Главным специалистом Управления
секретариата и исполнения
АКБ “Madad Invest Bank”

М.Х. Зикирова

«УТВЕРЖДЕНО»

Решением Правления
АКБ «Madad Invest Bank» №61-1
от «20» августа 2025 года

Ф.З. Мирзаев
Председателя Правления

“MADAD INVEST BANK” ATB MUHOJAATLARINI KO‘RIB
CHIQUISH STANDARTLARI TO‘G‘RISIDA NIZOM

ПОЛОЖЕНИЕ О СТАНДАРТАХ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ АКБ «MADAD INVEST BANK»

Ro'yxat raqami	15-2-9
Регистрационный номер	
Tahrir	1
Редакция	
Amal qiladi	20.08.2025
Действует с	



1. Mundaʼija: 1. Atamalar va taʼriflar; 2. Umumiy qoidalar; 3. Normativ havoalar; 4. Kamsitishga yoʻl qoʻymaslik; 5. Murojaatlarni qabul qilish shakli, mazmuni va tartibi; 6. Murojaatlarni koʻrib chiqish tartibi; 7. Hisobot berish; 8. Javobgarlik; 9. Yakuniy qoidalar.	1. Содержание: 1. Термины и определения; 2. Общие положения; 3. Нормативные ссылки; 4. Недопустимость дискриминации; 5. Форма, содержание и порядок принятия обращений; 6. Порядок рассмотрения обращений; 7. Отчетность; 8. Ответственность; 9. Заключительные положения.
2. ATAMA VA TAʼRIFLAR Ushbu Nizomda quyidagi atamalar va qisqartmalardan foydalaniladi: Bank – “Madad Invest Bank” ATB; Mijoz – Bank mahsulotlari va xizmatlarining isteʼmolchisi boʻlgan jismoniy shaxs; Front-offs – bevosita vazifalariga Mijozlarga xizmat koʻrsatish kiritilgan Banking filiallari va boʻlimlari; Bank filiallari – asosiy vazifasi Mijozlarni topish va jalb qilish, Bank mahsulotlari va xizmatlari boʻyicha maslahat berish boʻlgan Front ofsining bir qismi; Call-markaz – Bank Front-ofsining bir qismi boʻlib, uning bevosita vazifalariga Mijozlarning murojaatlarini qabul qilish, ularni roʻyxatga olish va murojaatlar bilan ishlash kiradi;	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ В настоящем Положении используются следующие термины и сокращения: Банк – АКБ «Madad Invest Bank»; Клиент – физическое лицо, являющееся потребителем продуктов и услуг Банка; Фронт офис – филиалы и подразделения Банка, в чьи непосредственные обязанности входит обслуживание Клиентов; Филиалы Банка – часть Фронт офиса, основной задачей которых является поиск и привлечение Клиентов, консультирование по продуктам и услугам Банка; Call-центр – часть Фронт-офиса Банка, в чьи непосредственные обязанности входит прием обращений Клиентов, их регистрации и работа с обращениями;



Keys – Mijozning murojaati bo'yicha shakllantirilgan vazifa mavjudligini ko'rsatish uchun Call-markazning mas'ul xodimini tomonidan qayd etiladigan holat (hodisa);

Case Reason – Murojaatni to'g'ri xatdan o'tkazishda Call-markazning mas'ul xodimini tomonidan qayd etilgan va Mijoz aynan qaysi masala bo'yicha murojaat qilganligini tushunish uchun xizmat qiladigan, Bank tomonidan oldindan belgilangan sabablar to'g'ri xati;

Murojaat toifasi – Mijoz murojaatining mohiyatini belgilovchi murojaat mavzusi. Mijoz Call-markazga murojaat qilganda, mas'ul xodim murojaat sababini aniqlaydi va DRI to'g'ri xatiga muvofiq toifalardi hamda keysni to'g'ri xatdan o'tkazadi.

Ariza/Murojaat – huquqlar, erkinliklar va qonuniy manfaatlarini to'g'ri xatga chiqarishda ko'taklashish to'g'ri xatidagi ittimos bilan qilingan murojaat;

Taklif – davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirish bo'yicha tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

Shikoyat – buzilgan huquqlari, erkinliklarini tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'ri xatidagi talab bilan murojaat qilish;

Anonim murojaat – jismoniy shaxsning familiyasi (ismi, otasining ismi), uning yashash joyi to'g'ri xatidagi ma'lumotlar yoki uyridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (prochta manzili) haqidagi ma'lumotlar ko'rsatilmagan yoxud ular haqida yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilgan murojaat, shuningdek uni identifikatsiya qilish imkonini bermaydigan elektron murojaat yoxud imzo bilan tasdiqlanmagan yozma murojaat;

Takroriy murojaat – ayni bir jismoniy yoki uyridik shaxsdan kelib tushgan, avvalgi murojaat bo'yicha qabul qilingan qaror ustidan shikoyat qilingan yoki boshqacha tarzda porozilik bildirilgan,

Кейс – случай (инцидент), регистрируемый ответственным сотрудником Call-центра, для обозначения наличия задачи, сформированного по обращению Клиента;

Case Reason – список заранее установленных Банком причин, отмечаемых ответственным сотрудником Call-центра при регистрации обращения и служащая для понимания по какому конкретно вопросу обращался Клиент;

Категория обращения – тематика обращения, определяющая суть обращения Клиента. При обращении Клиента в Call-центр, ответственный сотрудник определяет причину обращения и категоризирует согласно DRI-листу и регистрирует кейс.

Заявление – обращение с просьбой об оказании содействия в реализации прав, свобод и законных интересов;

Предложение – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

Анонимное обращение – обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также электронное обращение, не позволяющее его идентифицировать, либо письменное обращение, не подтвержденное подписью;

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении



shuningdek o'z vaqtida murojat qilimaganligi to'g'risida xabar qilingan murojat.	предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.
3. UMUMIY QOIDALAR	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
1. “Madad Invest Bank” ATBda murojaatlarni ko‘rib chiqish standartlari to‘g‘risidagi nizom (keyingi o‘rinlarda – “Nizom” deb ataladi) “Madad Invest Bank” ATBga (keyingi o‘rinlarda – “Bank” deb ataladi) kelib tushayotgan murojaatlarga o‘z vaqtida va sifatli javob berishni ta’minlash maqsadida ishlab chiqilgan. Ushbu Nizom xizmat ko‘rsatishning yuqori darajasini ta’minlash va Mijozlarning ehtiyojlarini samarali qondirish, Bankka sodiqlikni shakllantirishda sifat tizimining ajralmas qismidir. 2. Murojaatlarni ko‘rib chiqish uchun belgilangan talablar doimiy ravishda kuzatib boriladi, har oyda, xususan, Bankning maqsadli mijozlarini rejalashtirish va tahlil qilish parametrlarida foydalanish uchun tahlil qilinadi. 3. Ushbu Nizom Bankning barcha bo‘linmalariga tatbiq etiladi, shu jumladan kelib tushgan murojaatlarni ko‘rib chiqish masalalari bo‘yicha Bankning quyidagi bo‘linmalarining harakatlarini bevosita tartibga soladi: – Kotibiyat va ijro boshqarmasi; – Yuridik xizmat va metodologiya departamenti; – Ichki nazorat va kontryolens boshqarmasi. 4. Bank murojaatlar bilan ishlashda mijozlarga yo‘naltirilganlik tamoyillarini amalga oshirish maqsadida Mijozlarga xizmat ko‘rsatishning yangi, prinsipial jihatdan yuqori standartlarini shakllantirishga qaratilgan.	1. Положение о Стандарте рассмотрения обращений в АКБ «Madad Invest Bank» (далее – «Положение») разработано для обеспечения своевременного и качественного реагирования на обращения, поступающие в АКБ «Madad Invest Bank» (далее – «Банк»). Настоящее Положение является неотъемлемой частью системы качества в обеспечении высокого уровня обслуживания и эффективного удовлетворения потребностей Клиентов, формирования лояльности к Банку. 2. Установленные требования для обработки обращений постоянно отслеживаются, анализируются на ежемесячной основе, в частности для использования в параметрах планирования и анализа целевых Клиентов Банка. 3. Настоящее Положение распространяется на все подразделения Банка, в том числе непосредственно регулирует действия следующих подразделений Банка по вопросам обработки поступающих обращений: – Управления секретариата и исполнения; – Департамент юридической службы и методологии; – Управление внутреннего контроля и комплаенса. 4. Банк в целях реализации принципов клиентоориентированности в работе с обращениями нацелена на формирование новых, принципиально высоких стандартов обслуживания Клиентов.

4.	NORMATIV HAVOLALAR	NORMATIVNYE SSYLINKI
	1. Ushbu Siyosat quyidagi normativ-huquqiy hujjatlar asosida ishlab chiqilgan: – “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonun (O‘RQ-378-son, 03.12.2014-y.); – “Aksiyaadorlik jamiyatlari va aksiyadorlarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonun (2014-yil 6-maydagi O‘RQ-370-son); – “Nobank kredit tashkilotlari va mikroholiyalashirish faoliyati to‘g‘risida”gi Qonun (O‘RQ-765-son, 20.04.2022 y.); – “Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklari faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risida”gi nizom. Adliya vazirligining 2018-yil 6-avgustdagi 3030-son; – “Markaziy bankning tijorat banklari ichki me‘yorigu hujjatlariga qo‘yadigan talablari to‘g‘risida”gi nizom (Adliya vazirligining 2000-yil 5-apreldagi 916-son ma‘lumotnomasi).	1. Настоящая Политика разработана на основании следующих нормативно-правовых актов: – Закон «Об обращениях физических и юридических лиц» (ЗРУ-378 от 03.12.2014 г.); – Закон «Об акционерных обществах и защите прав акционеров» (№ЗРУ-370 от 6 мая 2014 года); – Закон «О небанковских кредитных организациях и микрофинансовой деятельности» (№ЗРУ-765 от 20.04.2022 г.); – Положение «О минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг» (рег. Минюста №3030 от 06.08.2018); – Положение «О требованиях Центрального банка к внутренним нормативным актам коммерческих банков» (<i>По аналогии</i> - рег. Минюста №916 от 05.04.2000 г.).
5.	KAMSTISHGA YO‘L QO‘YILMASLIK 1. Murojaat etish huquqidan foydalanishda jismoniy shaxsning jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e‘tqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqei, shuningdek yuridik shaxslarning mulkchilik shakllari, joylashgan yeri (procha manzili), tashkiliy-huquqiy shakllari va boshqa holatlariga qarab kamstitishga yo‘l qo‘yilmaydi.	НЕДОПУСТИМОСТЬ ДИСКРИМИНАЦИИ 1. Дискриминация, при использовании права на обращения в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц, не допускается.

6.	МУРОJAATLARNING SHAKLI, MAZMUNI VA QABUL QILISH TARTIBI		ФОРМА, СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЙ
6.1	Мурожаат shakli	1. Мурожаатlar ariza, taklif, shikoyat va shu kabilar shaklida quyidagi ko'rimishlarda qabul qilinadi: – og'zaki; – yozma ravishda; – elektron shaklda. 2. Мурожаатlar, ularning shakli va tuidan qat'i nazar, bir xil yuridik kuchga ega.	Форма обращения 1. Обращения принимаются в форме заявления, предложения, жалобы и т.д. в следующих видах: – в устной; – в письменной; – в электронной форме; 2. Обращения независимо от их формы и вида имеют равную юридическую силу.
6.2	Мурожаат mazmuni	1. Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi, ismi (otasining ismi), aloqa telefonlari raqami ko'rsatilishi kerak. 3. Yuridik shaxsning murojaatida yuridik shaxsning to'liq nomi, uning joylashgan yeri (rochha manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar, bog'lanish uchun ma'lumotlar ko'rsatilishi kerak. 4. Xususan, ma'lum bir mintaqadagi Bank faoliyati, Bank xodimlarining harakatlari va kadrlar siyosati va ijtimoiy masalalar bo'yicha murojaatlar mazmuni qat'iy qaydagi ma'lumotlarni o'z ichiga olishi kerak: – murojaat/ e'tiroz/ arizani jo'natuvchi shikoyatga ega bo'lgan yoki u ma'lumot berishni va/yoki olishni istagan Bank filiali yoki Bank barmkorining nomi; – hujjat va/yoki material (shu jumladan foto/ video/ audio	Содержание обращения 1. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия, имя (отчество) физического лица, номер контактных телефонов. 2. В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе), контактные данные. 3. В частности, обращения в области деятельности Банка в определенном регионе, по вопросам действий сотрудников Банка и кадровой политики и социальным вопросам должны содержать в зависимости от смысла следующие данные: – название филиала Банка или партнера Банка, в отношении которого отправитель обращения/ претензии/ заявления имеет жалобу или относительно которого последний желает предоставить и/или получить информацию;



	– va h.k.) (agar mavjud bo'lsa), murojaat/talabnoma/ariza/savol mazmuniga mos; – murojaat/e'tiroz/ariza/savol jo'natuvchining poroziligi/qiziqishini keltirib chiqargan muayyan hodisaning tavsifi; – hodisa sanasi va vaqti (agar mumkin bo'lsa); – muammoni hal qilish usuli (agar iloji bo'lsa); – murojaat/ e'tiroz/ ariza/ masalani jo'natuvchi zarur deb hisoblaydigan boshqa ma'lumotlar/ hujjat/ materiallar.	– документ и/или материал (в том числе фото/ видео/ аудио и т.п.) (при наличии), соответствующий содержанию обращения/ претензии/ заявления/ вопроса; – описание конкретного инцидента, вызвавшего недовольство/ интерес отправителя обращения/ претензии/ заявления/ вопроса; – дата и время инцидента (если возможно); – способ решения проблемы (если возможно); – другая информация/ документ/ материалы, которые отправитель обращения/ претензии/ заявления/ вопроса сочтет необходимыми.
6.3	Муројаат тили	Язык обращения
	1. Bank arizachi uchun qulay bo'lgan davlat tilidagi va boshqa tillardagi murojaatlar/talabnomalar/arizalarni qabul qiladi. 2. Murojaatni davlat tilida yoki boshqa tilda olgan bank, bunday imkoniyat mavjud bo'lgan taqdirda, javob xatini yozma ravishda murojaatda ko'rsatilgan manzilga davlat tilida yoki boshqa tilda yuboradi. 3. Chet tilida murojaat kelib tushganda, Bank murojaatning mohiyatini aniqlash uchun onlayn tarjima xizmatlaridan foydalanishi mumkin. Bank onlayn tarjima xizmatlaridan foydalanishda yuzaga kelgan chet tilidagi murojaat kontekstining buzilishi uchun javobgar bo'lmaydi. 4. Bank javob xati yoziladigan tilni tanlash huquqini o'zida saqlab qoladi.	1. Банк принимает обращения/ претензии/ заявления на государственном и других языках, являющихся удобным для Заявителя. 2. Банк, получивший обращение на государственном или другом языке, отправляет ответное письмо в письменном виде по указанному в обращении адресу на государственном или ином языке, при наличии такой возможности. 3. При получении обращения на иностранном языке, Банк может воспользоваться сервисами онлайн перевода для выявления сути обращения. Банк не несет ответственности за искажения контекста обращения на иностранном языке, возникшие при пользовании сервисами онлайн перевода. 4. Банк оставляет за собой право выбора языка, на котором будет написано ответное письмо.
6.4	Yozma murojaat mazmuniga qo'yiladigan talablar	Требования к содержанию письменного обращения



1. Yozma murojaat etuvchi jistmoniy shaxsning imzosi yoki murojaat etuvchi yuridik shaxs vakolati shaxsining imzosi bilan tasdiqlanib, yuridik shaxsning muhri qo'yilishi kerak. 2. Jistmoniy shaxsning yozma murojaatini murojaat etuvchining imzosi bilan tasdiqlash imkoni bo'lmagan taqdirda, u tuzuvchining imzosi bilan tasdiqlanib, qo'shimcha ravishda uning familiyasi (ismi, otasining ismi) ham yozib qo'yilishi kerak. 3. Murojaat etuvchilarning vakillari orqali berilgan murojaatlarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.	1. Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося физического лица или подписью уполномоченного лица обращающегося юридического лица с проставлением печати юридического лица. 2. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества). 3. К обращениям, поданным через представителей обращающихся, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.
6.5 <i>Og'zaki shakldagi murojaatlarni qabul qilish tartibi</i> 1. Og'zaki shakldagi murojaatlar quyidagi aloqa kanallari orqali qabul qilinadi: – Call-markaz orqali +99855-510-44-44; – Ichki nazorat va kompaniyas boshqarmasi tomonidan 3007 ichki raqami orqali. Ichki nazorat va muvofiqlik boshqarmasiga murojaatlar ro'xato'lik va korrupsiya, manfaatlar to'qashuvi, Bankning axloq va xulq-atvor kodeksini buzish va Bankning korporativ xavfsizligiga oid boshqa masalalar haqida xabardor qilish va oldini olish uchun yuboriladi.	<i>Порядок приема обращений в устной форме</i> 1. Обращения в устной форме принимаются через следующие каналы связи: – Call-центром по номеру +99855-510-44-44; – Управлением внутреннего контроля и комплаенса через внутренний номер 3007. Обращения в Управление внутреннего контроля и комплаенса поступают для информирования и предотвращения возникновения и коррупции, конфликта интересов, нарушения Кодекса этики и поведения Банка и прочих вопросов, касающихся корпоративной безопасности Банка.
6.6 <i>Yozma (qog'oz) shaklda murojaatlarni qabul qilish tartibi</i> 1. Yozma (qog'oz) shakldagi murojaatlar Bankning quyidagi bo'limlari tomonidan qabul qilinadi: – Front-ofs - Mijozning Bank filialiga tashrif buyurishida bitinchi xizmat ko'rsatish liniyasi hisoblangan Bank xodimlari.	<i>Порядок приема обращений в письменной (бумажной) форме</i> 1. Обращения в письменной (бумажной) форме принимаются следующими подразделениями Банка: – Фронт-офисом – сотрудниками Банка, являющимися первой линией обслуживания при посещении Клиентом филиала Банка.



	– Bank Bosh ofisining Kotibiyati va Ijroiya boshqarmasi; – Bank filiallari tomonidan Banking Bosh ofisidan tashqarida joylashgan filiallariga kelib tushgan murojaatlar. 2. Bosh ofisdan tashqarida joylashgan Bank filiallariga kelib tushgan yozma (qog'oz) shakldagi murojaatlar qabul qilinadi, keyinchalik mas'ul xodimlar tomonidan ro'yxatdan o'tkazish va ijro etish uchun Bank Bosh ofisi huzuridagi Kotibiyat va ijro boshqarmasiga topshiriladi.	– Управлением секретариата и исполнении Главного офиса Банка; – Филиалами Банка обращения, поступившие в филиалы Банка, находящиеся вне Главного офиса Банка. 2. Обращения в письменной (бумажной) форме, поступившие в филиалы Банка, находящиеся вне Главного офиса, принимаются с последующей передачей Управлению секретариата и исполнения при Главном офисе Банка для регистрации и исполнения ответственными сотрудниками.
6.7	Муројаатларни электрон шаклда qabul qilish tartibi 1. Elektron shakldagi murojaatlar quyidagi tartibda qabul qilinadi: – mas'ul xodimlar tomonidan Banking info@my-bank.uz elektron pochta orqali; – murojaatlarни электрон shaklda Virtual qabulxona (https://my-bank.uz/uz/virtual-reception) yuborish orqali; – “Lotus” elektron pochta kanali va “Hukumat portal” (O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi) orqali Bank kotibiyati va ijro boshqarmasi tomonidan amalga oshiriladi.	Порядок приема обращений в электронной форме 1. Обращения в электронной форме принимаются в следующем порядке: – ответственными сотрудниками посредством электронной почты Банка по адресу info@my-bank.uz; – посредством отправки обращений в электронной форме в Виртуальную приемную (https://my-bank.uz/ru/virtual-reception); – Управлением секретариата и исполнения Банка посредством канала электронной почты «Lotus» и «Правительственного портала» (Администрация Президента Республики Узбекистан, Генеральная прокуратура Республики Узбекистан).
6.8	Bankka murojaatlarни qabul qilish va qayta ishlash tizimi 1. Yozma shaklda, shu jumladan elektron aloqa kanallari orqali kelib tushgan murojaatlar Bank kotibiyati va ijro boshqarmasi tomonidan belgilangan shaklda qabul qilinadi va ro'yxatdan o'tkaziladi.	Система приема и обработки обращений в Банка 1. Обращения в письменной форме, в том числе поступившие через электронные каналы связи, принимаются и регистрируются в установленной форме Управлением секретариата и исполнения Банка.



2. Og'zaki shaklda, shuningdek, maxsus aloqa kanallari orqali mas'ul xodimlar tomonidan elektron shaklda kelib tushgan murojaatlar CRM dasturiy ta'minotida ro'yxatga olinadi. 3. "Lotus" elektron rochtasi va "Nukumat portali" orqali kelib tushgan murojaatlar belgilangan tartibda Bank kotibiyati va ijro boshqarmasi tomonidan ro'yxatga olinadi.	2. Обращения в устной форме, а также электронные поступившие через специальные каналы связи ответственными сотрудниками, регистрируются в программной обеспечении CRM. 3. Обращения, поступившие посредством электронной почты «Lotus» и «Правительственный портал» регистрируются в установленном порядке Управлением секретариата и исполнения Банка.
7. МУROJAATLARNI KO'RVB CHIQISH TARTIBI 1. Telefon qo'ng'iroqlari, Bank veb-saytidagi elektron rochtat orqali elektron xabarlar, front-ofis xodimlariga og'zaki murojaatlarni qabul qilishda, hatto Mijozning Bank xodimlariga murojaati noto'g'ri bo'lsa ham, uning masalasini iloji boricha hal qilish orqali Mijozga yordam berish muhimdir. 2. Shu bilan birga, Mijozga masalani yanada qulayroq shartlarda (kamroq foizlar, eng mos mahsulotlar va boshqalar) hal qilish uchun o'xshash faoliyatga ega bo'lgan boshqa moliya institutlarining xizmatlaridan foydalanishni tavsiya qilish, maslahat berish va/yoki tag'batlantirish qat'iyan taqiqlanadi. 3. Mijoz bilan telefon qo'ng'irog'i yoki chat orqali (vizual identifikatsiyasiz) muloqot qilishda xaytixohlik, xushmuomalalik va Bank Mijozni va/yoki har qanday qo'ng'iroq qiluvchining masalalarini hal qilishda yordam berishga qaratilgan bo'lish muhimdir. 4. Quyidagilar murojaatlarni birlamchi qabul qilish va taqsimlashni, so'ngra ularni mas'ul ijrochilarga qayta yo'naltirishni amalga oshiruvchi asosiy bo'linmalar hisoblanadi: – Bank kotibiyati va ijrosi boshqarmasi; – Front-ofis xodimlari;	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ 1. При принятии обращений посредством телефонных звонков, электронных сообщений посредством электронной почты Банка на сайте, устных обращений к сотрудниками фронт-офиса, важно оказать помощь Клиенту, по мере возможности решая их вопрос, даже если обращение Клиента к сотрудникам Банка является ошибочным. 2. При этом, строго запрещается рекомендовать, советовать и/или побуждать Клиента воспользоваться услугами других финансовых институтов со схожей деятельностью для решения вопроса на более выгодных условиях (более низкие проценты, наиболее подходящие продукты и т.д.). 3. Важно при общении с Клиентом посредством телефонного звонка или чата (без визуальной идентификации) быть доброжелательным, любезным и нацеленным на помощь в решении вопросов Клиента Банка и/или любого звонящего лица. 4. Основными подразделениями, осуществляющими первичный прием и распределение, а затем перенаправление обращений к ответственным исполнителям являются: – Управлением секретариата и исполнения Банка; – Сотрудники фронт-офиса;



– Call-markazning mas’ul xodimlari; – Ichki nazorat va kompiyans boshqarmasi. 5. Ushbu Nizomda ko‘rsatilgan aloqa kanallari orqali Bankka kelib tushadigan barcha yozma (qog‘oz) murojaatlar Bank kotibiyati va Ijroiya boshqarmasida “Kirituvchi xat-xabarlar” sifatida ma’buriy ro‘yxatdan o‘tkazilishi kerak. Yozma (qog‘oz) murojaatga ilovalar mavjud bo‘lgan taqdirda, ilovalar murojaatning o‘zi bilan birga ro‘yxatdan o‘tkaziladi. 6. Murojaat ro‘yxatdan o‘tkazilgandan so‘ng, Kotibiyat va ijro boshqarmasi murojaatni rezolyutsiya qo‘yish va mas’ul shaxsni tayinlash uchun Boshqaruv raisiga topshiradi. Bank Boshqaruv Raisiga, Kotibiyat va Ijro Boshqarmasi xodimiga murojaatni taqdim etishda murojaatning mohiyati qisqa va lo‘nda tarzda tushuntirilishi lozim. 7. Shaxs Bank ofislariga shikoyat/taklif natijasida og‘zaki murojaat qilgan taqdirda, front-ofis xodimi shaxsni birilamchi identifikatsiya qilishi (yuridik shaxs nomidan vakillik qilish vakolati mavjudligini tekshirish), Mijozda yuzaga kelgan muammo uchun berib, murojaatning mohiyatini Mijozning so‘zlaridan yozma ravishda qayd etishi kerak. Shaxsning murojaati qayd etilgandan so‘ng, unga tanishib chiqish va imzo qo‘yish hamda muhr bosish uchun yozma (qog‘oz) murojaat beriladi (yuridik shaxslar vakillari uchun). 8. Murojaat imzolangandan keyin front-ofis xodimi murojaatni skanerdan o‘tkazadi va murojaatning skanerlangan versiyasini Kotibiyat va ijro boshqarmasiga korporativ pochta orqali yuboradi, murojaatning asl nusxasini esa Bosh ofisga eng yaqin pochta jo‘natmasi bilan birga yuboradi. 9. Shaxslar Call-markazga telefon qo‘ng‘irog‘i yoki Bank veb-saytidagi onlayn chat orqali og‘zaki murojaat qilganda, Sall-	– Ответственные сотрудники Call-центра; – Управление внутреннего контроля и комплаенса; 5. Все письменные (бумажные) обращения, поступающие в Банк посредством каналов связи, указанных в настоящем Положении, подлежат обязательной регистрации в качестве «Входящей корреспонденции» в Управлением секретариата и исполнения Банка. При наличии приложений к письменному (бумажному) обращению, приложения регистрируются вместе с самим обращением. 6. После регистрации обращения, Управлением секретариата и исполнения передает обращение Председателю Правления для представления резолюции и назначения ответственного лица. При представлении Председателю Правления обращения, сотруднику Управления секретариата и исполнения Банка необходимо кратко и лаконично разъяснить суть обращения. 7. В случае устного обращения лица в офисы Банка вследствие жалобы/предложения, сотруднику фронт-офиса необходимо провести первичную идентификацию лица (проверить наличие полномочий для представления юридического лица), в письменном виде со слов Клиента зафиксировать суть обращения, делая акцент на проблеме, которая возникла у Клиента. По итогу фиксации обращения лица, передать ему письменное (бумажное) обращение для ознакомления и представления подписи и печати (для представителей юридических лиц). 8. После подписания обращения, сотрудник фронт-офиса производит сканирование обращения и отправляет скан-версию обращения Управлению секретариата и исполнения через корпоративную почту, а оригинальную копию обращения отправляет в Главной офис вместе с ближайшей почтовой отправкой.
--	--

markazning mas'ul xodimini savollar orqali shaxsning murojaati mohiyatini aniqlaydi. Agar shaxsning murojaati Bankning mahsulotlari va moliyaviy xizmatlari bo'yicha maslahat olish zarurati bo'lsa, Call-markaz xodimi shaxsga maslahat beradi. Agar murojaat Mijozning yuzaga kelgan muammosi yoki shikoyati tufayli kelib chiqqan bo'lsa, Call-markaz xodimi murojaatning qisqacha mazmunini Mijozning so'zlaridan yozib oladi, keyinchalik uni identifikatsiya qilish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni va shaxsning aloqa raqamlarini qayd etadi, so'ngra murojaatni ro'yxatdan o'tkazish uchun Kotibiyat va ijro boshqarmasiga yuboradi.

10. Murojaat belgilangan tartibda ro'yxatdan o'tkazilgandan so'ng, Kotibiyat va ijro boshqarmasi murojaatni murojaat qilgan shaxsga eng yaqin bo'lgan Bank filiali rahbariga topshiradi. Agar murojaat qilgan shaxsni identifikatsiya qilish natijasida u murojaat qilish paytida Bankning faol Mijoz bo'lsa, ushbu Mijozga xizmat ko'rsatadigan mas'ul xodim uning muammosini tezda hal qilish uchun u bilan bog'lanadi. Agar murojaat qilgan shaxs murojaat qilish paytida faol Mijoz bo'lmasa, eng yaqin filialning mas'ul xodimi maslahat olish yoki moliyalashtirish uchun ariza berish uchun murojaat qilishi mumkin bo'lgan filial manzili ko'rsatgan holda javob xati yuboradi.

11. Bankning elektron pochta manziliiga elektron xat orqali murojaat qilinganda, Kotibiyat va ijro boshqarmasi murojaatni belgilangan tartibda ro'yxatdan o'tkazish uchun qabul qiladi.

12. Davlat organlarining elektron portallari orqali murojaat qilgan va "Lotus" va "Hukumat portal" elektron pochta kanallari orqali Bankka yuborilgan shaxsning murojaati kelib tushganda, murojaat umumiy belgilangan shaklda ro'yxatdan o'tkazilishi va mas'ul shaxslarga topshirilishi kerak. Bunday murojaatlarga javob xati

9. При обращении лиц в устной форме посредством телефонного звонка или онлайн-чата на сайте Банка в Call-центр, ответственный сотрудник Call-центра посредством вопросов выясняет суть обращения лица. Если обращение лица – необходимость в консультации о продуктах и финансовых услугах Банка, сотрудник Call-центра производит консультирование лица. В случае, если обращение вызвано возникшей проблемой или жалобой Клиента, сотрудник Call-центра записывает краткое содержание обращения со слов Клиента, записывает данные, необходимые для его последующей идентификации и контактные номера лица, затем передает обращение в Управление секретариата и исполнения для регистрации.

10. После регистрации обращения в установленном порядке, Управление секретариата и исполнения передает обращение руководителю филиала Банка, находящемуся наиболее близко к обратившемуся лицу. В случае, если по итогу идентификации обратившегося лица, последний является активным Клиентом Банка на момент обращения, ответственный сотрудник, в котором обслуживается данный Клиент, связывается с ним для оперативного решения его проблемы. В случае, если обратившееся лицо не является активным Клиентом на момент обращения, ответственный сотрудник ближайшего филиала отправляет ответное письмо с указанием адреса филиала, в который он может обратиться для получения консультации или подачи заявления на финансирование.

11. При обращении посредством электронного письма на электронный почтовый адрес Банка, Управление секретариата и исполнения принимает обращение для регистрации в установленном порядке.

12. При поступлении обращения лица, обратившегося посредством электронных порталов государственных органов и направленных в Банк посредством каналов электронной почты «Lotus» и



ariza betuvchining o'ziga va vakolati organga bir nusxadan yuboriladi. 13. Shaxslarning Ichki nazorat va komplaens boshqarmasiga murojaatlari maxfiy axborot targ'iblashining oldini olish maqsadida umumiy belgilangan shaklda ro'yxatdan o'tkazilmaydi. Ichki nazorat va komplaens boshqarmasiga kelib tushgan murojat boshqarma xodimi tomonidan ro'yxatga olinadi va Boshqaruv raisi tomonidan ko'rib chiqish uchun kiritiladi. Zarur hollarda, hodisa tafsilotlarini muhokama qilish uchun murojat qilgan shaxs idoraga yoki videokonferensaloqa orqali uchrashuvga taklif qilinishi mumkin. 14. Barcha murojaatlar, ularning shaklidan qat'i nazar, murojat olingan kunda mas'ul shaxslar tomonidan ro'yxatdan o'tkazilishi kerak. 15. Barcha ariza va shikoyatlar, ularning shaklidan qat'i nazar, belgilangan shaklda ro'yxatdan o'tkazilgan paytdan boshlab 15 kun mobaynida ko'rib chiqilishi va javob xati yuborilishi kerak. 16. Arizada yoki shikoyatda ko'rsatilgan masalani hal etish uchun qo'shimcha o'tganish va (yoki) qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab qilingan hollarda, javob xatini ko'rib chiqish va yuborish muddati 1 (bir) oygacha uzaytirilishi mumkin. 17. Murojaatni ko'rib chiqish uchun tekshiruv o'tkazish zarur bo'lgan yoki boshqa jiddiy sabablar mavjud bo'lgan hollarda, javob xatini ko'rib chiqish va yuborish muddati Boshqaruv raisi tomonidan ko'rib bilan bir oygacha uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojat etuvchi shaxs rostda aloqasi orqali yozma ravishda xabarдор qilinadi. 18. Quyidagilar ko'rib chiqilmaydi:	«Правительственного портала», обращение подлежит регистрации в общеустановленной форме и передаче ответственным лицам. Ответное письмо на подобные обращения отправляются самому заявителю и уполномоченному органу по одному экземпляру. 13. Обращения лиц в Управление внутреннего контроля и комплаенса не подлежат регистрации в общеустановленной форме в целях предупреждения распространения конфиденциальной информации. Обращение, поступившее в Управление внутреннего контроля и комплаенса, регистрируется сотрудником Управления и выносится на рассмотрение Председателем Правления. При необходимости, для обсуждения подробностей инцидента обратившееся лицо может быть приглашено в офис или встрече через видеоконференцсвязь. 14. Все обращения, вне зависимости от их формы, подлежат регистрации ответственными на то лицами в день получения обращения. 15. Все заявления и жалобы вне зависимости от их формы, подлежат рассмотрению и отправке ответного письма в течение 15 дней с момента их регистрации в установленной форме. 16. В случаях, когда для решения вопроса, указанного в заявлении или жалобе, требуется дополнительное изучение и/или запрос дополнительных документов, срок рассмотрения и отправки ответного письма может быть продлен до 1 (одного) месяца. 17. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки или присутствуют иные весомые причины, срок рассмотрения и отправки ответного письма может быть продлен Председателем Правления, но не более, чем на один месяц, с письменным уведомлением об этом обращающегося лица посредством почтовой связи. 18. Рассмотрению не подлежат:
--	--



	– asoslanmagan anonim murojaatlar; – jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, agar ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmasa; – Bank tomonidan ilgari ko'tib chiqilgan masalalar bo'yicha takroriy murojaatlar.	– необоснованные анонимные обращения; – обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц, при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия; – повторные обращения по ранее раскрытым со стороны Банка вопросам.
8.	HISOBOT BERISH 1. Tizimli xatolarga yo'l qo'ymaslik va ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilashni ta'minlash maqsadida Call-markaz doimiy ravishda kelib tushayotgan va ro'yxatdan o'tkazilgan murojaatlarni va ularning hal etilishi darajasini tahlil qiladi. Xususan, murojaatlarni chuqur tahlil qilish natijalari (hudud bo'yicha, mavzu bo'yicha, tipologiya bo'yicha va h.k.) chotaklik hisobot shaklida shakllantiriladi. 2. Chotaklik hisobotlarni samarali shakllantirish uchun Bankka murojaatlarni qabul qiluvchi va ro'yxatdan o'tkazuvchi Bankning mas'ul bo'limlari Call-markaz rahbari tomonidan belgilangan formatda Call-markazga murojaatlar to'g'risidagi ma'lumotlarni taqdim etadi. 3. Chotaklik tahlil natijalari Call-markaz rahbari tomonidan Boshqaruv raisiga taqdim etilishi lozim.	ОТЧЕТНОСТЬ 1. В целях недопущения системных ошибок и обеспечения улучшения качества оказываемых услуг, Call-центр на постоянной основе осуществляет анализ поступающих и зарегистрированных обращений и степень их решения. В частности, итоги глубокого анализа обращений (по территории, по предмету, по типологии и т.д.) формируются в виде ежеквартального отчета. 2. Для эффективного формирования ежеквартальной отчетности, ответственные подразделения Банка, принимающие и регистрирующие обращения в Банк, предоставляют информацию об обращениях Call-центр в установленном Руководителем Call-центра формате. 3. Итоги ежеквартального анализа должны быть представлены Руководителем Call-центра Председателю Правления.
9.	JAVOBGARLIK 1. Ushbu Nizom talablarining buzilishi qonun hujjatlarida, mehnat shartnomasida yoki ish beruvchi va Bank xodimi o'rtasidagi boshqa majburiyatlarda belgilangan tartibda xizmat tekshiruvchi o'tkazish, intizomiy va/yoki boshqa javobgarlikka tortish uchun asos bo'ladi.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ 1. Нарушение требований настоящего Положения является основанием для проведения служебного расследования, привлечения к дисциплинарной и/или иной ответственности в порядке, установленном законодательством, трудовым договором или



		другими обязательствами между работодателем и сотрудником Банка.
10.	YAKUNIY QOIDALAR	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. Ushbu Nizom Bank Boshqaruvi tomonidan tasdiqlangan va belgilangan tartibda ro'yxatdan o'tkazilgan raytdan boshlab kuchga kiradi. 2. Agar O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi, me'yoriy hujjatlari yoki Bank Ustavi o'zgartishi natijasida ushbu Nizomning aytim moddalari ularga zid bo'lsa, ushbu moddalar o'z kuchini yo'qotadi va ushbu Nizomga o'zgartirishlar kiritilgunga qadar Bank O'zbekiston Respublikasi qonunlariga, qonunosti me'yoriy-huquqiy hujjatlariga va Bank Ustavi qoidalariga amal qiladi. 3. Ushbu Nizom ikki tilda tasdiqlangan deb hisoblanadi. Tafvutlar yuzaga kelganda mazkur Nizomning rus tilidagi talqini ustuvor hisoblanadi.	1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Правлением Банка и регистрацией в установленном порядке. 2. Если в результате изменения законодательства, нормативных актов Республики Узбекистан или Устава Банка отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в настоящее Положение Банк руководствуется законами, подзаконными нормативно-правовыми актами Республики Узбекистан и положениями Устава Банка. 3. Настоящее Положение считается утвержденной на двух языках. При возникновении разночтений, преобладающей считается версия настоящего Положения на русском.