

TASDIQLAYMAN  
Savdo bloki  
boshqaruvchi direktori



---

I.Mamajonov

"O'zmilliybank" AJ Mijozlarga xizmat  
ko'rsatish markazining murojaatlar bilan  
ishlash Reglamenti

# **"O'zmilliybank" AJ Mijozlarga xizmat ko'rsatish markazining murojaatlar bilan ishlash Reglamenti**

## **I. Umumiy qoidalar**

1. Ushbu Reglament O'zbekiston Respublikasining 2017-yil 11-sentabrdagi Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi 345-sonli Qonuni, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi Ii"Davlat organlarida, davlat muassasalarida va davlat ishtirokidagi tashkilotlarda ji smoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash Reglament to'g'risidagi" 341-son na'munaviy nizom, O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2018-yil 2-iyuldagi "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risida"gi 3030-sonli Nizom hamda boshqa me'yoriy-huquqiy hujjatlarga muvofiq ishlab chiqilgan.

2. Mazkur Reglament "O'zmilliybank" AJ (keyingi o'rinlarda "bank") ning Mijozlarga xizmat ko'rsatish markazi (keyingi o'rinlarda - "Markaz") tomonidan mazkur Reglamentning 1-ilovasida belgilangan sxemaga asosan jismoniy va yuridik shaxslarni murojaatlari bilan ishlash Reglamentini belgilaydi.

3. Mazkur Reglamentda quyidagi asosiy tushuncha lardan foydalaniladi:

**Aloqa kanallari** - mijoz(iste'molchi)larning so'rov (murojaat)larini qabul qilish, axborot berish hamda ularni qo'llab-quvvatlash imkonini beradigan axborot kommunikatsiya vositalari;

**Markaz** -jismoniy va yuridik shaxslarning telefon va ijtimoiy tarmoqlar orqali bank faoliyati yuzasidan kelib tushadigan qo'ng'iroqlami, arizalarni qabul qiladigan, bank xizmatlari to'g'risida ma'lumotlami beradigan, chiquvchi qo'ng'iroqlar orqali bank mahsulotlarini mijozlarga taklif qilish orqali sotish bilan shug'ullanadigan, mijozlardan kelib tushayotgan bank mahsulotlarini mukammallashtirish bo'yicha takliflami qabul qiladigan va tegishli tarkibiy tuzilmalarga yo'naltiradigan mustaqil tarkibiy tuzilma hisoblanadi;

**Murojaat** - iste'molchi (yoki uning vakili) tomonidan og'zaki, yozma yoki elektron shaklda bankka yuborilgan bank xizmatlarini ko'rsatishga taalluqli ariza, shikoyat yoki taklif;

**Murojaat (shikoyat)** - buzilgan huquqlarni, erkinliklarni tiklash va qonuniy manfaatlami himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;

**Ariza** - huquqlarni, erkinliklarni va qonuniy manfaatlami amalga oshirishda yordam ko'rsatish to'g'risidagi iltimos bayon etilgan murojaat;

**Ariza (texnik masala)** - bankning texnik va dasturiy tizimlari bilan bog'liq bo'lgan murojaat;

**Ariza (monitoring)** - iste'molchining bankdagi mavjud yoki mavjud bo'lgan mahsulotlari bilan bog'liq murojaat;

**Ariza (amaliy yordam)** - Aloqa markazi xodimlari uchun maxsus dasturiy ta'minotlardagi imkoniyatlardan foydalangan holda amaliy yordam beriladigan murojaat.

**Konsultatsiya** - bank faoliyati, mahsulotlari va xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlarni o'z ichiga olgan murojaat;

**Taklif** - davlat va jamiyat faoliyatini takomillashtirishga doir tavsiyalarni o'z ichiga olgan murojaat;

4. Mijozlarga qulaylik yaratish maqsadida Markaz uchun quyidagi aloqa kanallari ochilishi mumkin:

**Ovozli kanallar** -telefon;

**Matnli (diskret) kanallar** - E-mail, SMS, rasmiy saytdagi chat, WhatsApp, Telegram va Viber messenjerlari

5. Markaz xodimlari barcha aloqa kanallari orqali, mijozlar tomonidan kelib tushayotgan barcha turdagi murojaatlarga, qat'iy xizmat ko'rsatish standartlariga muvofiq muloqotni amalga oshirishlari shart.

6. Markaz - jismoniy va yuridik shaxslarning (78) 147-15-04 raqamiga kelib tushayotgan arizalarini, ijtimoiy tarmoqlarda ochilgan rasmiy bot, messenjerlar orqali kelib tushayotgan yozma so'rovlarni qabul qiladi va javob beradi, telefon orqali bank mahsulotlari va xizmatlarini sotadi. Bank mahsulotlari va xizmatlari to'g'risida mijozlarning fikrlarini bilish uchun so'rovnomalar NPS (ingl. Net Promoter Score) o'tkazadi.

## **II. Jismoniy va yuridik shaxslarning ishonch telefoni orqali murojaatlarini (shikoyat) qabul qilish**

7. Ishonch telefoni - jismoniy va yuridik shaxslarning (78) 147-15-04 telefon raqamiga kelib tushayotgan murojaat (shikoyat)larini qabul qiladi, murojaatchining ma'lumotlarini jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini qayd etish kartochkasi (2- ilova)ga to'ldirib Ijro nazorati departamenti Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari bilan ishlash boshqarmasiga bankning korporativ elektron pochta orqali yuboradi.

8. Ishonch telefoni dushanbadan jumagacha (bank ish kunlari) soat 9:00 dan 18:00 gacha, tushlik vaqti 13:00 dan 14:00 gacha bo'lgan vaqtlarda ish faoliyatini olib boradi.

9. Murojaatlarning shakllari va turlari. Murojaatlar og'zaki, yozma yoxud elektron shaklda bo'lishi mumkin. Arizalar, takliflar va shikoyatlar murojaatlarning turlari

hisoblanadi. Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat'i nazar, bir xil ahamiyatga ega bo'ladi. Murojaatlar davlat tilida va boshqa tillarda qabul qilinishi mumkin.

10. Markaz orqali tushayotgan murojaatlar kamida ish vaqti davomida qabul qilinadi

11. Murojaatchiga uning ro'yxatga olingan murojaati raqami va sanasi haqidagi ma'lumotni uch ish kuni ichida yozma yoki elektron yoxud SMS-xabarnoma orqali ma'lum qilinadi.

12. Murojaat (shikoyat)larni qabul qilishda murojaatchidan quyidagi ma'lumotlar talab etiladi:

Jismoniy shaxslardan:

- familiyasi (ismi, otasining ismi);
- uning yashash manzili;
- telefon raqami;
- to'liq murojaat mazmuni to'g'risidagi ma'lumotlar;

Yuridik shaxslardan:

- tashkilotning to'liq nomi;
- uning joylashgan manzili (pochta manzili) to'g'risidagi ma'lumotlar;
- to'liq murojaat mazmuni to'g'risidagi ma'lumotlar;
- tashkilotning STIR raqami;
- murojaatchining telefon raqami.

### **III. Jismoniy va yuridik shaxslarga telefon orqali bank faoliyati, mahsulotlari va xizmatlari to'g'risida ma'lumotlarni (konsultatsiya) berish**

13. Markaz xodimlari mijoz (fuqaro, rezident, norezident) lardan kelib tushayotgan bank faoliyati, mahsulotlari va/yoki xizmatlari bo'yicha kelib tushayotgan savollariga to'liq va aktual bo'lgan ma'lumotlarni beradi;

Konsultatsiya berishda Markaz xodimlari bankda mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlariga muvofiq javob beradi.

### **IV. Jismoniy va yuridik shaxslarning telefon orqali ariza va takliflarni qabul qilish**

14. Mijoz tomonidan kelib tushayotgan arizalar 3-turga bo'linadi:

a) **Ariza (texnik masala)** - bankning texnik va dasturiy tizimlari bilan bog'liq Markaz vakolati doirasiga kirmaydigan murojaat. Bunda, Markaz xodimlari mijozni autentifikatsiya Reglament orqali tekshirib, tegishli tarkibiy tuzilmalariga ariza yuboradi.

Ariza qabul qilishda mijozning quyidagi ma'lumotlari talab etiladi:

- mijozning F.I.Sh;
- mijozning shaxsini tasdiqlovchi hujjat
- telefon raqami;
- bank bazasidagi mijozning ma'lumotlari (kerakli hollarda)
- ariza mazmuni;

Ariza (texnik masala) ko'rib chiqish vaqti 1 kundan 15 kungacha.

Tegishli tarkibiy tuzilmalar tomonidan ko'rib chiqilgan ariza javobini, mijozga qulay bo'lgan kommunikatsiya kanali orqali, Markaz xodimlari tomonidan yetkaziladi.

Mijoz berilgan ariza javobidan qoniqmagan holda, yuqorida ko'rsatib o'tilgan Reglamentda qo'shimcha ko'rib chiqish uchun takroriy ariza qabul qilinadi yoki ishonch telefoniga yo'naltiriladi.

b) **Ariza (monitoring)** - iste'molchining bankdagi mavjud yoki mavjud bo'lgan mahsulotlari bilan bog'liq murojaat. Bunda, Markaz xodimlari mijozni autentifikatsiya Reglament orqali tekshirib, mijozning so'roviga asosan real vaqt rejimida javob beradi. Murojaatlarda murojaat etuvchilarning elektron pochta manzili, aloqa telefonlari va fakslari raqamlari ko'rsatilishi mumkin.

d) **Ariza (amaliy yordam)** - Markaz xodimlari uchun maxsus dasturiy ta'minotlardagi imkoniyatlardan foydalangan holda amaliy yordam beriladigan murojaat.

Bunda, Markaz xodimlari mijozni autentifikatsiya Reglament orqali tekshirib, mijozning so'roviga asosan tegishli dasturiy ta'minot orqali aktiv amaliyotlarni bajaradi va real vaqt rejimida javob beradi.

15. Markaz xodimlari mijoz (fuqaro, rezident, norezident) lardan kelib tushayotgan bank mahsulotlari va/yoki xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha takliflarni qabul qiladi va tegishli tarkibiy tuzilmalarga bankning ichki tizimi orqali yetkazadi.

Takliflarni qabul qilishda mijoz (fuqaro, rezident, norezident) lardan quyidagi ma'lumotlar talab etiladi:

- F.I.Sh;
- Kommunikatsiya vositasi (telefon raqami, elektron pochta manzili va boshqalar);
- Taklif mazmuni.

16. Jismoniy shaxsning nomidan boshqa shaxslar telefon qilgan holatlarda yoki u tomonidan taqdim qilingan ma'lumotlar mijozning bank bazasidagi ma'lumotlarga mos bo'lmagan holatlarda ushbu fuqaroni savollariga javob berilmaydi hamda mijozning o'zi bog'lanishi lozimligi tushuntiriladi.

Bank siri to'g'risidagi qonunga ko'ra uchinchi shaxslarga ma'lumotlar taqdim qilinmaydi.

Qo'ng'iroq qiluvchi shaxsdan murojaat mavzusiga tegishli bo'lmagan ma'lumotlarning so'ralishiga yo'l qo'yilmaydi.

Markaz xodimlari murojaatlar bilan ishlashda mijozlarning vaqtlarini hurmat qilishi lozim.

Murojaat, unda ko'tarilgan barcha masalalar qonun talablariga muvofiq ko'rib chiqilgan va murojaat qiluvchiga tegishli javob berilgan (og'zaki yoki yozma) taqdirda ko'rib chiqilgan hisoblanadi.

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

#### **V. Jismoniy va yuridik shaxslar bilan telefon va yozma tarzda suhbatlashish muddatlari va vaqtlari**

17. Markazda telefon orqali murojaatlar, ariza, takliflar va konsultatsiyalar quyidagi muddatlarda qabul qilinishi lozim:

- Markaz xodimlari tomondan mijozlar bilan suhbat davomiyligi;
- Markaz operatorlari tomonidan suhbat 15 daqiqa davomida bo'lishi lozim;
- Agar suhbat davomiyligi 15 daqiqadan oshib ketsa, mutaxassislar mijozni Markaz supervayzerlariga o'tkazadi;
- Markaz supervayzerlari mijozning masalasiga aniqlik kiritib, tegishli tarkibiy tuzilmalar, hududiy tarmoqlar bilan birgalikda o'rganishlar olib boradi.

"O'zmilliybank" AJ tizimida korrupsiya holatlaridan xabardor bo'lgan shaxslar elektron ma'lumotlarni pochta orqali [Anticor@nbu.uz](mailto:Anticor@nbu.uz) yuborishi yoki (78) 148-00-89 telefon raqamiga qo'ng'iroq qilishlari mumkin.

Firibgarlik holatlari yuzasidan kelib tushayotgan murojaatlar bo'yicha Markaz xodimlari murojaatchining ma'lumotlarini Komplayens nazorati departamentiga korporativ elektron pochta manzili orqali yuboradi.

Firibgarlik holatlari yuzasidan murojaatlarni qabul qilishda murojaatchini quyidagi ma'lumotlari talab etiladi:

- familiyasi (ismi, otasining ismi);
- shaxs tasdiqlovchi hujjat seriyasi va raqami;
- pul mablag' yechilgan plastik kartaning to'liq raqami;
- pul mablag' miqdori;
- pul mablag' yechilgan sana uning yashash manzili; telefon raqami;
- to'liq murojaat mazmuni to'g'risidagi ma'lumotlar.

Xizmat ko'rsatish va sotuvni tashkil etish departamenti - Markaz xodimlarining mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlariga rioya qilish darajasi va sifatini tekshiradi va kundalik monitoringini olib borish va ish tahliliy hisobotlar tayyorlanishini ta'minlaydi.

## VI. Yakuniy qoidalar

18. Bank xodimlari va mijzlari ushbu Reglament bo'yicha ish yuritayotganda korrupsiyaviy harakatlarni sodir qilmaslikka, jumladan:

- Korrupsion harakatlarni to'liq taqiqlashi va har qanday moddiy shaklda yordam (bevosita yoki bilvosita) berishi va boshqa afzalliklarni ta'minlashni to'liq rad etadi;
- Amaldagi qonunchilik, shuningdek uning asosida ishlab chiqilgan bankning korrupsiyaga qarshi kurashishga qaratilgan ichki hujjatlari talablariga amal qiladi;
- Jinoyat yoki huquqbuzarlik alomatlarini borligi to'g'risida aniq faktlar yoki dalillar aniqlangan taqdirda, bu haqida o'rnatilgan Reglamentda huquqni muhofaza qilish organlariga xabar beradi.

19. Mazkur Reglament tasdiqlangan kundan boshlab kuchga kiradi.

**Mijozlarga xizmat  
ko'rsatish markazi rahbari**



**G.A. Xakimova**

**“O’zmilliybank” AJ Mijozlarga  
Xizmat ko’rsatish markazining  
Murojaatlar bilan ishlash  
Reglamenti ga 1-ilova**

**Mijozlarga xizmat ko’rsatish markazi orqali jismoniy va yuridik shaxslarning  
murojaatlari bilan ishlash**

**SXEMASI**

Bosqichlar	Subyektlar	Tadbirlar	Subyektlar
1-bosqich	Jismoniy va yuridik shaxslar	Murojaatlarni berish	Bank mahsuloti bo’yicha ariza, taklif yoki konsultatsiya bo’lsa murojaatchi xohishiga ko’ra 9:00-21:00 dam olish kunlarsiz, agar shikoyat bo’lsa 9:00-18:00 bank ish
2-bosqich	“O’zmilliybank” AJ Mijozlarga xizmat ko’rsatish markazi xodimlari	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Markaz xodimlari tomonidan mijozlarning murojaatlari turiga asosan va o’z vakolati doirasida javob berish.</li> <li>2. Agar murojaatchining masalasi Markaz xodimlarning vakolati doirasidan tashqari bo’lsa belgilangan Reglamentga muvofiq rasmiylashtirish va yuborish</li> </ol>	Mutaxassislar tomonidan 3 daqiqa (suhbat davomiyligi 15 daqiqa bo’lishi lozim)
3-bosqich	“O’zmilliybank” AJ Mijozlarga xizmat ko’rsatish ishonch raqami xodimlari	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ishonch telefoni mutaxassislari murojaatchining masalasi bo’yicha aniqlik kiritadi va tegishli tarkibiy tuzilmalarga/hududiy tarmoqlar bilan birgalikda yechim topishga harakat qiladi.</li> <li>2. Murojaatchi berilgan yechimdan norozi bo’lsa, xodim murojaatchining tegishli ma’lumotlarni qayd etish kartochkasiga to’ldirib Ijro nazorati departamenti Jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari bilan ishlash boshqarmasiga yuboradi</li> </ol>	Mutaxassislar tomonidan 3 daqiqa (suhbat davomiyligi 15 daqiqa bo’lishi lozim)



1	Мурожаат тартиб рақами	
2	Мурожаат этувчи Ф.И.О.	***** AB 9406241
3	Юридик шахс (тадбиркорлик субъекти) номи	-
4	Мурожаатни қабул қилган масъул ходим Ф.И.О.	*****
5	Мурожаат келиб тушган сана ва вақти	*****
6	Мурожаат этувчининг тўлиқ манзили:	
6.1	- Вилоят номи	
6.2	- Туман/шаҳар номи	*****
6.3	- МФЙ номи	*****
6.4	- Кўча номи	*****
7	Мурожаат этувчи туғилган йили ва бандлиги	***** *****
8	Телефон рақами	+998 9
8.1	Қўшимча телефон рақами	+998 9
9	Электрон манзили	-
10	<b>Қисқача мазмуни:</b>	Ариза, шикоят, таклиф, Раҳбарият шахсий қабули
11	<b>Батафсил матни: Мен, Шу сабабдан сиздан илтимос менинг мурожаатномамни ўрнатилган тартибда кўриб чиқишингизни сўрайман.</b>	