

“Ziraat Bank Uzbekistan” АЖ банки тизимида (бош банк ва барча филиал) жисмоний ва юридик шахсларнинг банкка оғзаки, ёзма ёҳуд электрон шаклда қилган мурожаатлари (ариза, таклиф, шикоят), ташкил этилган “Ишонч телефони” (+78) 150-43-31, “Call-марказ” (+78) 147-67-67 махсус линияси, веб-сайтнинг “Банк раисининг виртуал қабулхонаси”, info@ziraatbank.uz электрон почта манзили ёрдамида амалга ошириш мумкин.

Шунингдек, ҳамда ягона интерактив давлат хизматлари портали орқали келиб тушадиган мурожаатларини қабул қилади, расмийлаштиради ва кўриб чиқади.

Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонунига асосан Ўзбекистон Республикаси ва хорижий давлатларнинг жисмоний ва юридик шахслари, фуқаролиги бўлмаган шахслар банкка аризалар, таклифлар ва шикоятлар билан мурожаат этиш ҳуқуқига эга.

Мурожаатлар оғзаки ёки ёзма ёҳуд электрон шаклда берилиши мумкин.

Жисмоний ва юридик шахслар мурожаат этиш ҳуқуқидан фойдаланаётганда уларни:

- жисмоний шахснинг жинси, ирқи, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, эътиқоди, шахсий ва ижтимоий мавқеига, шунингдек юридик шахсларнинг мулк шакли, жойлашган ери (почта манзили), ташкилий-ҳуқуқий шакллари ва бошқа ҳолатларига қараб камситиш;
- мурожаатларни кўриб чиқишда жисмоний шахсларнинг шахсий ҳаёти, юридик шахсларнинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар уларнинг розилигисиз, шунингдек давлат, тижорат ва банк сирини ёҳуд қонун билан қўриқланадиган бошқа сирни ташкил этувчи маълумотлар, агар бу жисмоний ва юридик шахсларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини камситадиган бўлса, бошқа ахборот банк ҳодимлари томонидан ошкор этилиши;
- жисмоний шахсни, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини, юридик шахсни, унинг вакилини ва юридик шахс вакилининг оила аъзоларини улар ўз ҳуқуқлари, эркинликлари ҳамда қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш қонун ҳужжатларига асосан ман этилади.

Мурожаатларга қўйиладиган талаблар

Жисмоний шахснинг мурожаатида унинг фамилияси (исми, отасининг исми), яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган булиши керак.

Юридик шахснинг мурожаатида юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ва мурожаатнинг моҳияти баён этилган булиши керак.

Ёзма мурожаат мурожаат этувчи жисмоний шахснинг имзоси ёки мурожаат этувчи юридик шахс рахбарининг ёхуд ваколатли шахсининг имзоси билан тасдиқланган булиши лозим. Жисмоний шахснинг ёзма мурожаатини мурожаат этувчининг имзоси билан тасдиқлаш имкони бўлмаган тақдирда, бу мурожаат уни ёзиб берган шахснинг имзоси билан тасдиқланиб, унинг фамилияси (исми, отасининг исми) ҳам қўшимча равишда ёзиб қўйилиши керак.

Электрон мурожаат электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ва электрон ҳужжатнинг уни идентификация қилиш имкониятини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган электрон ҳужжат шаклида булиши керак. Электрон мурожаат қонунда белгиланган талабларга мувофиқ булиши керак.

Жисмоний шахснинг фамилияси (исми, отасининг исми), унинг яшаш жойи тўғрисидаги маълумотлар ёки юридик шахснинг тўлиқ номи, унинг жойлашган жойи (почта манзили) тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилмаган ёхуд улар ҳақида ёлғон маълумотлар кўрсатилган, шунингдек имзо (электрон рақамли имзо) билан тасдиқланмаган мурожаатлар аноним мурожаатлар деб ҳисобланади. Мурожаат этувчи жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатларга уларнинг ваколатларини тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинади.

“Call-марказ” махсус линияси ва “Ишонч телефони”га қилинадиган мурожаатлар иш кунларида соат 9-00 дан 18-00 га қадар қабул қилиниши мумкин.

“Call-марказ” махсус линияси ва “Ишонч телефони” орқали мурожаат қилишда мурожаат қилувчи ўзининг фамилияси, исми, отасининг исмини, яшаш жойи (юридик шахс номидан мурожаат қилганда, юридик шахснинг номи ва манзили) тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек агар у тадбиркорлик субъекти бўлса, тадбиркорлик субъектининг номи, хизмат кўрсатувчи филиали, жавоб юборилиши керак бўлган почта манзилини (мурожаатчининг истаги бўлган ҳолларда кайта боғланиш учун телефон рақамини) маълум қилиши ҳамда мурожаатнинг моҳияти ва мазмунини баён қилиши шарт.

Ариза ёки шикоят масалани мазмунан ҳал этиши шарт бўлган банкка келиб тушган кундан эътиборан ун беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда (“Ишонч телефони” орқали келиб тушган мурожаат бундан мустасно) кўриб чиқилиб ҳал этилади.

Мурожаатлар билан ишлаш муддатлари улар банкка келиб тушган кундан бошлаб ҳисобланади. Агар тегишли муддатнинг охири куни дам олиш ва байрам кунларига тўғри келса, навбатдаги иш куни муддат тугайдиган кун ҳисобланади.

Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

-аноним мурожаатлар;

-жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда;

-қонунда белгиланган бошқа талабларга мувофиқ бўлмаган мурожаатлар.