

Тартиби баррасии муроциатҳо ва шикоятҳо



Тибқи Фармоиши №268П-25
Раиси ҶСК "Алиф Бонк"
аз 03 октябри соли 2025

Душанбе - 2025

Истилоҳот ва ихтисорот

Бонк - Ҷамъияти саҳомии кушодаи «Алиф Бонк»;

Аризадиҳанда – шахси воқеӣ ё ҳуқуқие, ки бо тамоми воситаҳои мавҷудбуда барои чунин дархостҳо ба Бонк муроҷиат мекунад;

Мизоч - шахси воқеӣ ё шахси ҳуқуқие, ки аз маҳсулот ва хизматрасониҳои Бонк истифода мебарад ё бо Бонк муносибатҳои шартномавӣ дорад;

БМТ - Бонки миллии Тоҷикистон;

Тартиб - тартиби баррасии муроҷиатҳои шахрвандон (аз ҷумла соҳибкорони инфиродӣ, намояндагони онҳо, намояндагони шахсони ҳуқуқӣ);

ҚТ - Ҷумҳурии Тоҷикистон;

Муроҷиат - ҳама гуна ариза, дархост, пешниҳоди мизоч, ки ба Бонк бо тартиби муқарраршуда бо мақсади гирифтани ҷавоб ё ҳалли масъала фиристода шудааст.

Шикоят - изҳори норозигии мизоч аз сифати хизматрасониҳои бонкӣ, амалҳои кормандони Бонк ё дигар ҷанбаҳои фаъолияти Бонк, ки баррасӣ ва андешидани чораҳои заруриро талаб мекунад.

Муроҷиати хаттӣ - муроҷиати мизоч, ки дар шакли хаттӣ дар коғаз тартиб дода шуда, шахсан, тавассути почта ё бо тартиби дигаре, ки Бонк пешниҳод кардааст.

Муроҷиати шифоҳӣ - муроҷиати мизоч, ки ба таври шифоҳӣ гуфта шудааст, масалан, ҳангоми ташрифи шахс ба филиали Бонк ё тавассути телефон, ки аз ҷониби корманди Бонк бо тартиби муқарраршуда ба қайд гирифта шудааст.

Муроҷиати электронӣ - муроҷиати мизоч, ки тавассути воситаҳои электронии алоқа, ба монанди почтаи электронӣ, ҳуҷраи шахс дар сомонаи Бонк ё дигар платформаҳои рақамии пешбиниамудаи Бонк равона карда шудааст.

Муроҷиатҳои такрорӣ - муроҷиатҳое, ки аз ҷониби мизоч оид ба масъалае, ки қаблан аз ҷониби Бонк баррасӣ шуда буданд, аммо ба ҳалли пурраи вазъ аз нуқтаи назари мизоч оварда нарасонидааст ё маълумоти иловагӣ, тавзеҳот ё маълумоти навро талаб мекунад.

Китоби шикоятҳо - ҳуҷҷати расмӣ пешбиниамудаи қонунгузорӣ мебошад, ки дар он мизочон метавонанд шикоятҳо ва пешниҳодҳои худро оид ба сифати хизматрасонӣ дар филиалҳои Бонк сабт кунанд. Мувофиқи талаботи Бонк дар шакли коғазӣ ё электронӣ гузаронида мешавад.

Қуттии шикоятҳо - қуттии мӯҳрдор бо қулф барои арзу шикоят, ки дар ҷои дастраси ҷамъиятии идораҳои Бонк гузошта шудааст.

1. Муқаррароти умумӣ

1.1. Тартибот мутобиқи талаботи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ" аз соли 2016, №7, с. 617, Талаботи иловагии ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳии таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ оид ба шикоятҳо аз 26 майи соли 2025, № 1344, инчунин ҳуҷҷатҳои дохилии Бонк таҳия шудааст.

1.2. Мақсади Тартиб фароҳам овардани шароит барои ҳифзи ҳуқуқи мизоҷон, баланд бардоштани самаранокии механизми баррасии шикоятҳо ва муроҷиатҳо, мустаҳкам намудани эътимоди мизоҷон тавассути муқаррар намудани раванди ягонаи қабул ва баррасии муроҷиатҳо ва шикоятҳои мизоҷон – шахсони воқеӣ, соҳибкорони инфиродӣ, намояндагони онҳо ва намояндагони шахсони ҳуқуқӣ мебошад.

1.3. Баррасии шикоятҳоро дар уҳдадориҳои Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифат мебошад. Муроҷиатҳои шифоҳӣ, инчунин муроҷиатҳое, ки тавассути шабакаҳои иҷтимоӣ ворид мешаванд, аз ҷониби Идораи хизматрасонии фосилавӣ (ИХФ) баррасӣ карда мешаванд. Муроҷиатҳои хаттӣ аз ҷониби Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифат ва Шӯъбаи Умумӣ идора карда мешаванд, ки аз вазифаҳои фурӯши хизматрасониҳои молиявӣ озоданд.

2. Принсипҳои баррасии Муроҷиатҳо ва Шикоятҳо

2.1. Шикоятҳо ва муроҷиатҳо дар асоси зерин баррасӣ мешаванд:

- шаффофият;
- объективӣ;
- муносибати шарикӣ;
- талаботи баробар ба ҳама муроҷиатҳо ва шикоятҳо;
- эҳтиром ба ҳуқуқ ва манфиатҳои мизоҷ;
- таъмини махфияти иттилоот;
- истисно кардани ихтилофи манфиатҳо.

3. Талабот нисбати Муроҷиатҳо ва Шикоятҳо

3.1. Талабот ба муроҷиатҳои хаттӣ:

3.1.1. Дар ҳолати муроҷиат ва шикояти шахси воқеӣ, муроҷиатнома бояд ном, насаб, номи падар, суроғаи истиқомат ва огоҳинома дар бораи тағйирот (агар мавҷуд бошад), моҳияти муроҷиат, рақами телефон ва имзои аризадиҳандаро дар бар гирад. Дар ҳолати зарурӣ ҳуҷҷатҳои тасдиқкунанда ё нусхаҳои онҳо замима карда мешаванд.

3.1.2. Дар ҳолати муроҷиат ва шикояти шахси ҳуқуқӣ номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи почтаи маҳалли қойгиршавӣ, сана, рақами содиротӣ ва моҳияти муроҷиатнома қайд карда мешавад. Муроҷиатнома бояд аз ҷониби шахси мансабдор ё ваколатдор имзо карда шавад. Дар ҳолати зарурӣ ҳуҷҷатҳо (маводҳо) ё нусхаҳои онҳо барои тасдиқи далелҳои худ замима карда мешаванд.

3.1.3. Ба муроҷиатҳо ва шикоятҳо тавассути намояндаи шахсони воқеӣ ё ҳуқуқӣ ҳуҷҷати тасдиқкунандаи ваколатҳои намоянда замима талаб карда мешавад.

3.2. Талабот ба муроҷиатҳои электронӣ:

3.2.1. Бояд дар шакли ҳуҷҷати электронӣ, ки бо имзои электронӣ тасдиқ шудааст, пешниҳод карда шавад ва маълумоти дигаре дошта бошад, ки барои ҳуҷҷатҳои электронӣ, ки дар қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон қайд шудааст.

3.2.2. Дар муроҷиат ва шикояти электронӣ ном, насаб, номи падари шахси воқеӣ, номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи почтаи электронӣ, рақами телефони аризадиҳанда ва моҳияти муроҷиат бояд қайд карда шавад.

3.2.3. Дархостҳои электронӣ метавонанд маълумоти иловагӣ дар бораи аризадиҳанда, аз ҷумла суроғаи қойгиршавӣ, рақами факс, рақами телефон ва ғайраро дар бар гиранд.

3.3. Талабот оид ба муроҷиат ва шикоятҳои электронӣ тавассути шабакаҳои иҷтимоӣ ба суроғаи почтаи электроники Бонк бидуни истифодаи имзои рақамии электронӣ.

3.3.1. Ҳангоми муроҷиат ё шикоят аз тариқи шабакаҳои иҷтимоӣ шахси воқеӣ/ҳуқуқӣ бояд ҳуҷҷатҳои шабеҳи дар бандҳои 3.2.1-3.2.3 дар ин Тартиб зикршудароба суроғаи почтаи электронӣ пешниҳод намуда, муроҷиатро тибқи талаботи баҳисобгирии Бонк сабт намояд.

Талабот ба муроҷиатҳо тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) :

3.4. Ҳангоми муроҷиатҳо ва шикоятҳо тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) бояд моҳияти муроҷиатнома, ном, насаб, ва номи падари аризадиҳанда, суроғаи

ҷойгиршавии аризадиханда, рақами телефон (телефони мобилӣ), суроғаи почтаи электронӣ (дар ҳолати зарурӣ) пешниҳод карда шавад.

3.4.1. Шахси ваколатдор, ки муроҷиати телефонӣ (мобилӣ) - ро қабул кардааст, корти электроники қабули муроҷиати телефонӣ (мобилӣ) - ро ташкил медиҳад, ки дар он моҳияти муроҷиат, ном, насаб, номи падари аризадиханда, суроғаи почтаи ӯ (агар лозим бошад), суроғаи ҷойгиршавии аризадиханда (агар лозим бошад), рақами телефон (мобилӣ) ва суроғаи почтаи электронӣ (агар лозим бошад) оварда шудааст.

4. Тартиби пешниҳоди Муроҷиатҳо ва Шикоятҳо ба Бонк

4.1. Муроҷиатҳо ва шикоятҳои хаттӣ Ба Бонк бо роҳҳои зерин пешниҳод карда мешаванд:

- шахсан, аз ҷумла ба воситаи қосидон;
- бо ташрифи шахси ба Бонк;
- тавассути ворид кардани пешниҳодҳо ва (ё) мулоҳизаҳо ба китоби шикоятҳо ва пешниҳодҳои Бонк, ки мувофиқи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиб дода шуда, бо талаби аввал пешниҳод мегардад;
- қуттии шикоятҳо (намунаи ариза барои қуттии шикоятҳо дар замимаи 3 тартиби мазкур нишон дода шудааст).

4.2. Муроҷиатҳо ва шикоятҳои электронӣ метавонанд ба Бонк бо тариқи ин роҳҳо пешниҳод карда шаванд:

- бахши махсус ва сомонаи Бонк (alif.tj);
- почтаи электронӣ (info.alif.tj);
- тамоми мессенҷерҳои Бонк ва платформаҳои васоити ахбори иҷтимоӣ (масалан, Telegram, Instagram, Facebook ва ғайра).

4.2.1. Ба муроҷиатҳо ва шикоятҳои электронӣ шаклҳои электроники ҳуҷҷатҳои иловагӣ ва (ё) маълумот (ҳуҷҷатҳое, ки ваколатҳои намоёндагони аризидиханда тасдиқ мекунанд, ҳуҷҷатҳо дар бораи натиҷаҳои баррасии қаблии муроҷиатҳо ва дигар ҳуҷҷатҳо ва ё маълумоте, ки барои ҳалли масъалаҳои дар муроҷиатҳо овардашуда заруранд) замима карда мешаванд. Форматҳои иҷозатдодашудаи файлҳои замимашаванда инҳоянд: *.rtf, *.doc, *.docx, *.pdf, *.tif, *.tiff, *.png, *.jpeg, *.jpg, *.odt, *.txt. t. Истинодҳои электронӣ ба ҳуҷҷатҳо дар матни муроҷиати электронӣ барои баррасӣ қабул карда намешаванд.

4.3. Шикоятҳои шифохӣ ва муроҷиатҳои мизоҷон аз ҷониби Бонк тавассути чунин рақамҳо қабул карда мешаванд:

- (+992) 48 888 54 60;
- 900;
- (+992) 48 888 11 11.

4.4. Тартиби муроҷиати шахсӣ ва шикоят ба Бонк.

4.4.1. Қабули шахсӣ бо тартиби зерин сурат мегирад: бо қадвали қабули шаҳрвандон, ки аз ҷониби Раиси Бонк тасдиқ карда мешавад, бо сабти пешакӣ. Қадвали қабули шаҳрвандон дар сомонаи расмӣ нишон дода шудааст ва дар тахтаи иттилооти филиалҳои Бонк ҷойгир карда шудааст. Қабул бо сабти пешакӣ тавассути бақайдгирии муроҷиат дар назди маъмур амалӣ карда мешавад. Корманди ваколатдори Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифат санаи қабули мизочро бо Роҳбаре, ки қабули шахсӣ бо ӯ дархост шудааст, дар сурати мавҷуд будани вақти ҳолӣ мувофиқа мекунад. Дар сурати тағйир ёфтани тартиби мувофиқашудаи қабули шахсӣ Бонк шаҳрвандон ва намоёндагони шахсони ҳуқуқиро саривақт огоҳ мекунад. Шаҳрвандонро шахсони ваколатдори зерин қабул карда метавонанд:

- Раиси Бонк;
- Муовини раиси Бонк;
- Роҳбари идораи хизматрасонӣ ба мизочон;
- Роҳбари филиал;
- Роҳбари шӯъбаи муштариен;
- Иҷрокунандаи вазифаи Роҳбари филиал.

4.5. Бонк дар ҷойҳои намоён (тахтаҳои иттилоотӣ), инчунин дар сомона эълони тасдиқшуда барои мизочон дар бораи роҳҳои пешниҳоди шикоятҳо (Замимаи №1) ҷойгир мекунад.

4.6. Бонк дар ҳамаи филиалҳо ва воҳидҳои сохтории худ шикоятҳо ва муроҷиатҳоро қабул мекунад. Намунаи пешниҳоду шикоят дар тахтаҳои иттилоотӣ дастрасанд ё бо талаби аввалини мизоҷ пешниҳод карда мешаванд.

4.7. Муроҷиатҳо ва шикоятҳо бо забонҳои тоҷикӣ ё русӣ баён карда мешаванд. Дар ҳолате, ки шаҳрванди хориҷӣ ё шахси бешаҳрванд мехоҳад ариза нависад, бо забони англисӣ низ қабул карда мешавад.

5. Қабул, бақайдгирӣ ва ҳисобот

5.1. Ҳамаи муроҷиатҳои хаттӣ ва электронӣ дар Шӯъбаи умумии Бонк қабул карда мешаванд, ба варақаи иттилоотӣ ворид гардида, бо таъин кардани рақами алоҳида ба ҳар як муроҷиат ба ҳисоб гирифта мешаванд. Рад кардани қабули муроҷиатҳои

шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки бар хилофи талаботи Тартибот пешниҳод шудааст манъ аст. Ҳисоботи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби Шӯъбаи умумии Бонк амалӣ карда мешавад.

5.2. Ҳамаи шикоятҳое, ки аз коршиносони дафтари офиси асосӣ ва Идораи хизматрасонии фосилавӣ (ИХФ) ворид шудаанд, дар низоми махсуси Бонк сабт карда шуда, ба Шӯъбаи назорати сифат интиқол дода мешаванд. Шӯъбаи назорати сифат вазифаҳои зеринро иҷро мекунад:

5.2.1. Ҳар як шикоят дар феҳристи Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифат бо нишон додани санаи воридшавӣ, моҳияти муроҷиат, маълумоти мизоҷ ва корманди масъул сабт карда мешавад.

5.2.2. Баррасӣ ва ҳалли мушкилот: Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифат шикоятро таҳлил мекунад, сабабҳои мушкилотро муайян мекунад ва барои ҳалли он дар мӯҳлати муқарраршуда чораҳо меандешад.

5.2.3. Назорати расондани ҷавоб ба мизоҷ: Шӯъбаи назорати сифат ба мизоҷ дар натиҷаи баррасии шикоят сари вақт ҷавоб медиҳад ва онҳоро дар бораи натиҷаҳо тавассути алоқаҳои дар ин тартиб зикршуда огоҳ мекунад.

5.3. Ҳама шикоятҳо (новобаста аз тарзи пешниҳоди кардан) бояд дар китоби алоҳидаи баҳисобгирии шикоятҳо дар шакли электронӣ ё қоғазӣ тибқи шакли тасдиқшудаи талаботи БМТ (Замимаи № 2) ҳатмӣ ба қайд гирифта шаванд.

5.4. Ба ҳар як шикоят рақами ягона дода мешавад.

5.5. Тартиби коргузорӣ ва ҳисоботи омӯрӣ оид ба муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби Бонк мувофиқи талаботи Бонк муқаррар карда мешавад.

5.6. Муроҷиатҳо ва шикоятҳои хаттӣ воридотӣ, новобаста аз тобеияти маъмурӣ, бояд дар Бонк ба қайд гирифта шаванд. Масъулияти ташкили қабул, бақайдгирӣ, пешбурди баҳисобгирии омӯрӣ аз ҷониби Шӯъбаи Умумӣ ва Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифати Бонк ба душ гирифта мешавад. Шӯъбаи идоракунӣ ва назорати сифат мӯҳлати баррасии муроҷиатҳоро назорат мекунад. Иҷрокунандагони бевосита барои омода кардани посухҳо ба муроҷиатҳо масъуланд.

5.6.1. Ҳамаи муроҷиатҳои хаттӣ ва электронӣ ба роҳбари Бонк супурда мешаванд, ки ӯ ба шӯъбаҳои дахлдор имзо мегузорад. Ҳар як шӯъба вазифадор аст, ки муроҷиатро баррасӣ намуда, дар мӯҳлатҳои муқарраршуда мактуби посухро омода кунад.

5.7. Муроҷиатҳо ва шикоятҳои электронии воридотӣ, ки тавассути рубрикаи махсуси сомонаи Бонк ворид шудаанд, ба таври худкор дар системаи махсуси Бонк сабт карда мешаванд. Ба ҳар як муроҷиат ва шикоят низом ба таври худкор рақами муроҷиатро медиҳад. Пас аз ба итмом расидани коркарди муроҷиат, ба мизоҷ паёмаки огоҳинома равон карда мешавад.

5.8. Муроҷиатҳои шифоҳии мизоҷон, ки тавассути телефон ворид мешаванд, аз ҷониби кормандони ваколатдори ҳамин самт (масалан, операторҳо, менеҷерони кор бо мизоҷон ё кормандони маркази тамос) қабул карда мешаванд.

5.8.1. Ҳар як муроҷиати шифоҳӣ дар низоми махсуси баҳисобгирии Бонк бо рақами ягонаи пайгирӣ, сабт карда мешавад.

5.8.2. Муроҷиатҳои шифоҳиро (тариқи телефони мобилӣ) Идораи хизматрасонии фосилавӣ (ИХФ) баррасӣ мекунад. Кормандони ИХФ моҳияти муроҷиатро таҳлил

мекунад ва ҷавоби ғаврӣ ғ ҳалли худро пешниҳод мекунад, агар савол санҷиши иловагиро талаб накунад.

5.8.3. Агар муроҷиати шифоҳӣ нишонаҳои шикоятро дар бар гирад (масалан, норозигӣ аз сифати хизматрасонӣ ё вайрон кардани ҳуқуқ истеъмолкунандагон), барои баррасии минбаъда ба Шӯбаи Идоракуни ва назорати сифат фиристода мешавад.

5.8.4. Мизоҷ дар бораи ҳолати муроҷиат тавассути канали алоқаи интиҳобшуда (телефон, SMS, почтаи электронӣ) огоҳ карда мешавад.

5.9. Шаклҳои ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо мувофиқи талаботи санадҳои меъёрии ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон (НБТ) муқаррар карда мешаванд. Шахси ваколатдори Шӯбаи идоракунии ва назорати сифат барои риояи талабот дар соҳаи ҳисоботдиҳӣ масъул аст.

5.10. Бақайдгирии муроҷиатҳо ва шикоятҳо ба тартиби зерин сурат мегирад:

5.10.1. Муроҷиатҳои хаттӣ, муроҷиатҳои электронӣ, инчунин муроҷиатҳои, ки тавассути қуттии шикоятҳо ё китоби шикоятҳо ва пешниҳодҳо ворид шудаанд, дар рӯзи воридшавӣ ба қайд гирифта мешаванд, агар онҳо аз соати 00:00 то 15:00 қабул шуда бошанд. Дар рӯзи кории баъди рӯзи воридшавӣ - агар муроҷиат пас аз мӯҳлати зикршуда ворид шуда бошад.

5.10.2. Муроҷиатҳои шифоӣ ва муроҷиатҳое, ки тавассути рубрикаи махсус дар сомонаи Бонк ворид шудаанд, фавран ҳангоми гирифтани онҳо ба қайд гирифта мешаванд.

6. Тартиби пешниҳоди шикоятҳо ва муроҷиатҳо аз ҷониби ноболиғон ва шахсони дорои маҳдудият

6.1. Ноболиғон (шахсоне, ки ба синни 18 нарасидаанд) ва шахсони дорои маҳдудият метавонанд шикоят ё муроҷиатро ба Бонк бо роҳҳои зерин пешниҳод намоянд:

6.2. Тавассути намояндаи қонунӣ (барои ноболиғон): Ноболиғон муроҷиатҳоро тавассути намояндагони қонунии худ (волидон, сарпарастон) пешниҳод меkunанд, ки онҳо ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи салоҳиятҳои худро (масалан, шаҳодатномаи таваллуд ё ҳуҷҷати сарпарастӣ) пешниҳод менамоянд. Муроҷиатҳо тавассути барномаи мобилӣ, сомонаи Бонк ё шахсан дар идора қабул карда мешаванд.

6.3. Ба таври шахсӣ: Шахсони дорои маҳдудият дар ҳолати мавҷуд будани қобилияти амал ва ноболиғон метавонанд муроҷиатҳоро мустақилона тавассути каналҳои дастраси Бонк, ки дар банди 4-и ин Тартиб зикр шудаанд, пешниҳод намоянд.

7. Кафолатҳои ҳуқуқӣ ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ барои муроҷиат ва шикоят

7.1. Ҳангоми баррасии муроҷиатҳо ва шикоятҳо, таъбири марбут ба миллат, нажод, ҷинс, забон, дин, мавқеи сиёсӣ, вазъи иҷтимоӣ, таҳсилот ва молу мулк, инчунин шакли моликият, ҷойгиршавӣ ва шакли ташкилию ҳуқуқии шахсони ҳуқуқӣ вучуд нахоҳад дошт.

7.2. Ҳангоми баррасии муроҷиат ва шикоят, маълумоти дар муроҷиатнома мавҷудбуда, инчунин маълумот дар бораи ҳаёти шахсӣ ё фаъолияти шахси ҳуқуқӣ бе розигии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ошкор карда намешавад.

7.3. Маълумоте, ки дар муроҷиати хаттӣ ё шикоят зикр шуда, ба мақомот ё ташкилоти дахлдор фиристода шудааст ва ҳалли он ба салоҳияти он мақомот, ташкилот ё шахсони ваколатдор дохил мешавад, ошкоршуда ҳисобида намешавад.

8. Мӯҳлати баррасии Муроҷиатҳо ва Шикоятҳо

8.1. Муроҷиатҳо ва шикоятҳое, ки ба Бонк пешниҳод шудаанд, дар давоми сӣ рӯзи тақвимӣ баррасӣ карда мешаванд. Муроҷиатҳое, ки ба омӯзиш ва таҳқиқи иловагӣ ниёз надоранд, дар давоми понздаҳ рӯзи тақвимӣ аз рӯзи бақайдгирӣ баррасӣ карда

мешаванд. Дар ҳолатҳои истисноӣ, роҳбари шуъбаи дахлдор ё ташкилот ҳақ дорад мӯҳлати баррасии муроҷиатро на бештар аз сӣ рӯз дароз кунад ва дар ин бора дар давоми се рӯз ба аризадиҳанда хабар диҳад.

8.2. Муроҷиатҳое, ки ба баҳсҳои кортҳои Visa/Mastercard дахлдоранд, аз сӣ то яксаду ҳаштод рӯзи тақвимӣ баррасӣ карда мешаванд..

8.3. Муроҷиатҳои хаттӣ дар ҳолате баррасӣ карда мешаванд, ки ҳамаи сабабҳои дар ариза овардашуда ҳалли ҳудро ёфта бошанд ва барои таъмини ҳимоя, татбиқ ва барқарор кардани ҳуқуқ, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии аризадиҳанда чораҳо андешида шуда, ба аризадиҳанда ҷавоб фиристода шавад.

8.4. Дар сурати ҳалли мушкилоте, ки дар ариза дар ҳузури аризадиҳанда зикр шудааст, ба қабулқунанда ҷавоби хаттӣ фиристода намешавад, агар онҳо ҷавоби хаттиро талаб нақунанд. Дар ин ҳолат, натиҷаи баррасии муроҷиатҳо бевосита дар матни муроҷиатнома ё дар китоби аризаҳо ва шикоятҳо қайд карда мешавад, аризадиҳанда инро бо имзои худ тасдиқ мекунад.

8.5. Муроҷиати шифоҳӣ дар ҳолате баррасӣ карда мешавад, ки ҳамаи сабабҳои дар ҷараёни қабули шахсӣ ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) баёншуда барои таъмини ҳимоя, татбиқ ва барқарорсозии ҳуқуқ, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ чораҳо андешида шуда, дар ин бора аризадиҳанда хабардор карда мешавад.

8.6. Посухҳо ба муроҷиатҳое, ки дар шакли электронӣ, тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) ё тавассути рубрикаи махсуси сомонаи Бонк пешниҳод шудаанд, ба суроғаи почтаи электроние, ки дар муроҷиат нишон дода шудааст, ба рақами телефон дар шакли занг/паёми матнӣ ё дар шакли хаттӣ ба суроғаи ҷои истиқомати шахсони воқеӣ ё ҷои воқеъ будани шахсони ҳуқуқӣ фиристода мешаванд.

8.7. Дар сурати набудани дархост, пешниҳод ё шикоят дар муроҷиат, ки ба фаъолияти Бонк алоқаманд аст, ё изҳори сипос дар онҳо, муроҷиатҳои ҷунин намуд ба эътибор гирифта мешаванд, аммо ба онҳо посух дода намешавад.

8.8. Агар матни муроҷиатҳои хаттӣ ҳонда нашавад, ба ҷунин муроҷиатҳо ҷавоб фиристода намешавад, ки дар давоми се рӯз аз рӯзи бақайдгирии муроҷиатнома ба шаҳрванде, ки муроҷиатнома фиристодааст, хабар дода мешавад, агар насаб ва суроғаи почта ё ҷои истиқомат ва ҷойгиршавӣ ҳонда шавад.

8.9. Муроҷиатҳои шифоҳӣ, ки ба идораи ИХФ ворид шудаанд, вобаста ба мавзӯи муроҷиат мӯҳлатҳои инфиродии баррасии ҳудро доранд.

9. Мазмуни ҳадди ақали посухи хаттӣ ба шикоят

9.1. Ҷавоби хаттӣ ба шикоятҳо бояд ҳадди ақал маълумоти зеринро дар бар гирад:

9.1.1. Мавқеи возеҳи Бонк оид ба пурра ё қисман қонеъ кардан ё рад кардани шикоят.

9.1.2. Асоснок кардани қарори Бонк.

9.1.3. Маълумот барои тамос бо шӯъба ё корманди масъули баррасии шикоят (рақами телефон, суроғаи почтаи электронӣ).

9.1.4. Маълумот дар бораи он, ки дар ҳолати норозигӣ аз посух ба шикоят истеъмолкунанда метавонад бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти салоҳиятдор ё суд муроҷиат намояд.

10. Вазифаҳои Бонк, ҳангоми баррасии Муроҷиат ва Шикоятҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ

10.1. Ҳангоми баррасии муроҷиатҳо ва шикоятҳо, Бонк вазифадор аст:

- таъмини баррасии объективӣ, мустақил, беғараз ва саривақтии муроҷиатҳо, дар ҳолати зарурат санҷиши масъалаҳои матраҳшуда бо иштироки муроҷиаткунандагон ва даъвати шахсони дахлдор;
- барои баррасии пурра, мустақил ва ҳамаҷониба, дархост кардани маводҳои зарурӣ барои баррасии муроҷиат аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, аз мақомот ва ташкилотҳои дахлдор;
- андешидани чораҳо барои барқарорсозӣ ё ҷиғзи ҳуқуқҳо, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки вайрон шудаанд;
- баррасии муроҷиат бо асоснокӣ ва мувофиқи қонун, назорат кардани иҷрои он;
- посух ба муроҷиат ва шикоятҳо бояд ба забони давлатӣ таҳия карда шавад, ва дар сурати мавҷуд будани талабот - ба забони муроҷиат, ба таври пурра ва асоснок ба ҳар як саволи матраҳшуда, ё радкунандаи ҳолатҳои зикршуда бо назардошти талаботи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки ба роҳбарӣ қабул шудаанд;
- ба муроҷиаткунанда тартиби шикоят кардан аз натиҷаи баррасии шикоят (посух ба шикоятҳо)-ро фаҳмонад;
- мунтазам таҳлил кардани маълумот дар бораи муроҷиатҳо ва шикоятҳои баррасишудаи шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва андешидани чораҳо ҷиҳати

бартараф кардани сабабҳо ва шароитҳое, ки боиси вайрон шудани ҳуқуқҳо, озодиҳо ва манфиатҳои қонунии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ гардидаанд.

11. Баррасии муроҷиатҳои инфиродӣ

11.1. Дар сурати вобаста будани ҳалли масъалаи мизоч, ки дар муроҷиат ё шикоят зикр шудааст, аз якчанд мақомот ё ташкилотҳо, муроҷиат дар қисмати вобаста ба он дар мақомот ё ташкилоте, ки ба он пешниҳод шудааст, баррасӣ карда мешавад, ба аризадиҳанда шарҳ дода мешавад, ки ҳалли қисмати муроҷиат дар салоҳияти мақомот ё ташкилоти дигар аст ва ӯ ҳақ дорад ба мақомот ё ташкилоти салоҳиятдор муроҷиат кунад.

11.2. Дар сурати пешниҳоди як муроҷиатнома ба якчанд суроғаҳо, он аз ҷониби мақомоти салоҳиятдор ва ташкилоти муқаррарнамудаи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон баррасӣ карда мешавад. Дар ин ҳолат, мақомоти дигар ва ташкилот бо тартиби пешбиниnamудаи талабот ба мақомот ва ташкилотҳои салоҳиятдор муроҷиат мекунад.

11.3. Муроҷиатҳо ва шикоятҳое, ки дар матбуоти даврӣ ва дигар воситаҳои ахбори омма нашр шудаанд ё тавассути онҳо пешниҳод карда мешаванд, бо тартиби муқаррарнамудаи ҳамин тартиб баррасӣ карда мешаванд ва дар бораи натиҷаҳои баррасӣ шахсони манфиатдор огоҳ карда мешаванд.

11.4. Ҳангоми гирифтани муроҷиат ё шикояти хаттӣ, ки дар он ибораҳои қабех ё таҳқиромез, таҳдид ба ҳаёт, саломатӣ ва молу мулк мавҷуд аст, Бонк ҳақ дорад муроҷиатро бе посух гузорад. Дар ин бора ба аризадиҳанда дар бораи ғайри қобили қабул будани сӯиистифода аз ҳуқуқ ё тибқи тартиби муқаррарнамудаи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти салоҳиятдор шикоят кардан хабар дода мешавад.

11.5. Ҳангоми баррасии муроҷиатҳои такрорӣ, Бонк ҳақ дорад мукотиба бо муроҷиаткунандаро қатъ кунад, агар муроҷиати навбатӣ беасос бошад, ба шарте ки муроҷиати зикршуда ва муроҷиати пешин бо як мазмуни савол пешниҳод шуда бошанд ва натиҷаи баррасии пурра мавҷуд бошад. Дар бораи натиҷаи қатъи баррасии муроҷиати такрорӣ ба муроҷиаткунанда хабар дода мешавад.

11.6. Агар посух додан ба моҳияти саволҳои дар муроҷиатҳо ва шикоятҳо матраҳшуда бидуни ошкор кардани маълумоте, ки сирри давлатӣ ё дигар сирри аз ҷониби қонун ҳифзшавандаро ташкил медиҳад, имконнопазир бошад, ба муроҷиаткунанда дар бораи имконнопазирии додани посух ба моҳияти саволи

матраҳшуда бо сабаби нодопустии ошкор кардани маълумоти зикршуда хабар дода мешавад.

11.7. Дар сурати бартараф кардани сабабҳое, ки боиси баррасӣ нашудани муроҷиат ва шикоятҳо гардидаанд, муроҷиаткунанда ҳақ дорад дубора ба Бонк муроҷиат кунад.

12. Бе баррасӣ гузоштан

12.1. Дар ҳолатҳои зерин муроҷиатҳо ва шикоятҳо метавонанд бе баррасӣ гузошта шаванд:

12.1.1. Аризаҳо тавассути намоёндагони шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ пешниҳод шудаанд, аммо онҳо ҳуҷҷатҳое, ки салоҳияти онҳоро тасдиқ мекунанд, надоранд;

12.1.2. Ҳангоми қабули шахсӣ ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсияти аризадиҳанда ё намоёндаи ӯ пешниҳод карда намешаванд;

12.1.3. Муроҷиатҳои хаттӣ ва электронӣ, ки дар онҳо ному насаб, номи падар, маълумот дар бораи ҷои истиқомати шахси воқеӣ ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи ҷои ҷойгиршавии он дақиқ нишон дода шудаанд, аммо бе розигӣ ва иҷозати муроҷиаткунанда пешниҳод шудаанд, баррасӣ намешаванд.

12.1.4. Муроҷиатҳои хаттӣ ва электронӣ, ки дар онҳо ному насаб, номи падар, маълумот дар бораи ҷои истиқомати шахси воқеӣ ё номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи ҷои ҷойгиршавии он нишон дода нашудаанд ё маълумот ба воқеият мувофиқ нестанд, инчунин бе имзо (имзои электрони рақамӣ) пешниҳод шудаанд, ҳамчун муроҷиатҳои беном ҳисобида мешаванд ва баррасӣ намешаванд, агар дар онҳо маълумот дар бораи ҷиояти омодашуда ё содиршуда набошад.

12.1.5. Ба талаботи дигари Тартиб ва қонуни дахлдор мувофиқат намеkunанд.

12.1.6. Дар ҳолате, ки мизоҷ дар муроҷиат ва шикояти худ маълумоти нопурра ё ғайривоқеӣ нишон дода бошад, Бонк ҳақ дорад бо мизоҷ тавассути маълумоти тамоси пешниҳодшуда тамос гирад, то маълумот ё ҳуҷҷатҳои иловагиро, ки барои баррасии муроҷиат заруранд, дархост намояд. Агар мизоҷ маълумот ё ҳуҷҷатҳои дархостшударо пешниҳод накунад ва ба дархости Бонк посух надихад, Бонк ҳақ дорад муроҷиатро бе баррасӣ гузорад. Дар чунин ҳолат ба мизоҷ огоҳинома дар бораи сабабҳои радди баррасии муроҷиат ирсол карда мешавад.

13. Назорат, монитор ва таҳлил

13.1. Дар Бонк амалӣ чунин корҳо пешбарӣ карда мешавад:

- аудити дохилӣ оид ба раванди баррасии шикоятҳо ва муроҷиатҳо;
- мониторинги доимӣ, таҳлил ва систематизатсияи шикоятҳо, муайян кардан ва бартараф намудани сабабҳои шикоятҳо;
- омода намудани пешниҳодҳо барои беҳтар кардани сифати хизматрасонӣ.

13.2. Шӯрои нозирон ва мақоми иҷроияи Бонк мунтазам ҳисоботҳоро дар бораи омор ва таҳлили шикоятҳо ва муроҷиатҳо қабул мекунад.

14. Ҳисоботдиҳӣ

14.1. Бонк ҳар семоҳа (на дертар аз 15-уми моҳи оянда) ба БМТ дар бораи шикоятҳо дар бораи шакли тасдиқкардаи танзимкунанда ҳисобот медиҳад.

15. Муқаррароти ниҳой

15.1. Тартиби мазкур аз рӯзи тасдиқ аз ҷониби Раиси Бонк, эътибор пайдо мекунад. Дар ҳолати ворид намудани иловаҳо ё тағйирот, тағйирот дар асоси қарори Раиси Бонк ба расмӣ дароварда мешавад.

15.2. Дар ҳолати ба миён омадани ихтилоф байни Тартиб ва талаботи қонунгузори амалкунандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон, Тартиб дар қисмате, ки ба санадҳои меъёрии амалкунандаи ҚТ мухолифат надорад, татбиқ карда мешавад ва бояд барои мутобиқ кардан ба талаботи қонунгузори амалкунанда тағйир дода шавад.

Замимаи 1 ба Талаботи иловагии ҳадди ақал
барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони
хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳии
таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ оид ба шикоятҳо

(НАМУНАИ ОВЕЗА)

Истеъмолкунандагони муҳтарам! Дар сурати ба миён омадани шикоятҳо Шумо тарзи
дилхоҳи муроҷиатҳои пешниҳодшударо интихоб карда метавонед:

1. Шакли аризаи барои шикоятҳо пешбинишударо пур кунед, шикояти худро баён
намоед ва ба корманд супоред ё ба қутии шикоятҳо андозед;
2. Аризаро тавассути ҳар гуна шуъбаи почта ба суроғаи зерин равон
кунед: _____;
3. Аризаро ба почтаи электронии _____ равон кунед;
4. Ба корманд бо рақами зерин занг занед: _____.

Барои ҳамкориатон ташаккур!

[illegible]

Замима 3 Намунаи ариза оид ба шикоят

Ба Раиси ҶСК «Алиф Бонк»

Мухтарама Атобек Гуланор

аз номи шахрванд

_____ (Ному насаб)

Истиқоматкунандаи _____

_____ (ҷамоат / деҳа / куча / хона)

Рақами телефон барои тамос:

+992 _____

АРИЗА

Ман _____

(Ному насаби пурра ва санаи таваллуд)

Сабаб: _____

Аз Шумо эҳтиромона хоҳиш менамоям, ки _____

Аризадиханда: _____ «__» _____ с. 20 ____.

(имзо)

(сана)

Қабулкунанда: _____

(Ному насаб)

(имзо)