ҶАМЪИЯТИ САҲОМИИ ПӮШИДАИ

АКТИВБОНК

ТАРТИБИ БАРРАСИИ МУРОҶИАТҲОИ ШАХСОНИ ВОҚЕӢ ВА ҲУҚУҚӢ ДАР ҶСП "АКТИВ БАНК"

Бо қарори Раёсати ҶСП "Актив Бонк"
№ 98 аз "04" октября соли 2024
тасдиқ шудааст.

Душанбе -2024

Мундарича

1 Муқаррароти умумӣ..3

2 Истилоҳот ва мафҳумҳо 4

3 Талабот ҳангоми муроҷиат 5

4 Тартиби пешниҳод ва муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва баррасии онҳо 6

5 Шабакаҳои муроҷиатии мизоҷон 7

6 Сатҳи масъулиятнокӣ...

7 Муҳлати баррасии дархост ва арзу шикоятҳо 8

8 Муқарароти хотимавӣ.. 9

9 Замимаҳо...10-11

1. Муқаррароти умумӣ

1.1. Тартиби баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқии (мизоҷони) ҶСП "АктивБонк" (минбаъд - Тартиб) мутобиқи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, санадҳои меъёрию ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон ва ҳуҷҷатҳои меъёрии дохилии ҶСП "Актив Бонк", бо назардошти принсипҳои ҳимояи ҳуқуқҳои мизоҷони ҶСП "АктивБонк" (минбаъд - Бонк), таҳия карда шудааст.

1.2. Мақсади асосии баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқи (мизоҷони Бонк), баланд бардоштани сатҳи сифати хизматрасонии мизоҷон дар ҶСП "Актив Бонк" ба ҳисоб меравад.

1.3. Ҳамаи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқии Бонк дар сатҳи Раиси Раёсат ва аъзоёни Раёсат баррасӣ мешаванд.

1.4. Сардорони сохторҳои Бонк ва роҳбарони филиал ва марказҳои хизматрасонии бонкӣ метавонанд дар хулосабарорӣ бо пешниҳоди далелҳо саҳм дошта бошанд.

2. Истилоҳ ва мафҳумҳо

Мизоҷ- шахси ҳуқуқӣ, соҳибкори инфиродӣ е шахси воқеӣ, ки бо Бонк муносибатҳои шартномавӣ дорад, аз Хидматҳои Бонк истифода мебарад ё ният дорад бо Бонк муносибатҳои шартномавӣ баста, аз хидматҳои Бонк (мизоҷи эҳтимолӣ)истифода барад.

Муроҷиатҳо - ариза, дархост, пешниҳод, шикояти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки дар шакли хаттӣ, электронӣ ё шифоҳӣ ба Бонк пешниҳод шудаанд.

Ариза - хоҳиш дар бораи мусоидат намудан ба амалисозии ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии худ, ҳуқуқу озодиҳо ва манфиати қонунии шахсони дигар ё пешниҳод намудани маълумот дар бораи вайрон кардани қонунтузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии дигар, норасоиҳо дар фаъолияти Бонк ё танқиди фаъолияти роҳбарон ва кормандони Бонк.

Дархост - хоҳиш дар бораи аз ҷониби шахси ваколатдор дар доираи муқаррароти қонунтузории Ҷумҳурии Тоҷикистон иҷро намудани амали муайян барои қонеъ намудани талаботи муроҷиаткунанда.

Шикоят - изҳори норозигӣ нисбат ба амали (беамалии) роҳбарон ва шахсони ваколатдоршудаи Бонк ҷиҳати ҳимоя ва барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳо ё манфиати қонунии вайронгардидаи худ ё шахсони дигар.

Муроҷиаткунанда - шахси воқеӣ ва ҳуқуқӣ ё намояндаи қонунии ӯ, ки ба Бонк муроҷиат намудааст.

Муроҷиати электронӣ - муроҷиате, ки ба суроғаи расмии почтаи эдектронии Бонк ворид гардидааст ё дар сомонаи расмии Бонк дар шабақаи Интернет ҷойгир карда шудааст.

Муроҷиати шифоҳӣ - муроҷиате, ки зимни қабуки шахсӣ ба шахси ваколатдоршудаи Бонк изҳор гардидааст ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) баён шудааст.

Муроҷиат тавассути воситаҳои ахбори омма - муроҷиати дар матбуоти даврӣ ва дигар воситаҳои ахбори омма вобаста ба фаъолияти Бонк нашр ё тавассути воситаи ахбори омма паҳнгардида.;

Муроҷиати дастҷамъона - муроҷиати ду ва зиёда шахсон ё аз номи гурӯҳи шаҳрвандон пешниҳодгардида.

Муроҷиати такрорӣ - муроҷиати хаттӣ, шифоҳӣ ё электронии такрорӣ ба Бонк, ки дорои далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳое, ки доир ба онҳо вобаста ба муроҷиати қаблӣ моҳиятан ҷавоб гардонида шудааст ва дар муроҷиати навбатӣ ваҷҳ ё ҳолатҳои нав оварда нашудаанд.

Шахсони баррасикунандаи муроҷиат - шахсони ваколатдори Бонк, ки бо тартиби муқаррарнамудаи санадҳои меъёрии дохилӣ муроҷиатҳоро моҳиятан баррасӣ менамоянд.

Китоби арзу шикоятҳо - китоби шакли ягона, ки барои қайди муроҷиатҳо доир ба фаъолияти Бонк, сифати хизматрасонӣ, иҷрои корҳои муайян, пешбинӣ шудааст;

Қуттӣ барои муроҷиатҳои хаттӣ- қуттии брендикунонидаи қулфдори Бонк барои муроҷиатҳои беимзо, ки дар ҷойи ба мизоҷони Бонк дастрас насб мешавад.

Муроҷиати беимзо - муроҷиат ҳамон вақте беимзо ҳисоб карда мешавад, ки дар он Ф.Н.Н. ва маълумотҳое, ки мизоҷ алоқаманд аст нишон дода нашудаанд.

Маводҳои дахлдор- сабти видеоӣ, овозӣ, мактуб, дастхати мизоҷ ва дигар.

3. Талабот ҳангоми муроҷиат

3.1 Шахси воқеӣ - дар муроҷиати хатгӣ бояд насаб, ном, номи падар, суроғаи

маҳалли истиқомат, маълумот оид ба маҳали воқеии истиқомат (агар чунин ҳолат ҷой дошта бошад), муҳтавои муроҷиатро дарҷ намуда, онро имзо намояд;

3.2.Дар муроҷиати хаттии шахси ҳуқуқӣ бояд номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи маҳалли ҷойгиршавӣ, сана, рақами содиротӣ ва муҳтавои муроҷиат нишон дода шаванд.

3.3. Муроҷиатҳои хаттӣ тавассути хизматрасонии алоқаи почта, зимни қабули шахсӣ, тавассути хаткашон ё бо роҳи сабт намудани арзу шикоят ё таклифҳои худ дар китоби арзу шикоятҳои Бонк пешниҳод карда мешаванд;

3.4. Муроҷиатҳои электронӣ дар шакли ҳуҷҷати электронии бо имзои электронии рақамӣ тасдиқшуда ва дорои дигар маълумотҳои барои ҳуҷҷатҳои электронӣ ҳатмӣ, ки қонунузории Ҷумхурии Тоҷикистон муқаррар намудааст, пешниҳод карда мешавад;

3.5. Зимни муроҷиат намудан тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) бояд муҳтавои муроҷиат, насаб, ном ва номи падари муроҷиаткунанда, суроғаи маҳалли истиқомат ё ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ, рақами телефон (мобилӣ) суроғаи почтаи электронӣ баён карда шаванд.

3.6. Шахси ваколатдоршуда, ки муроҷиати телефонӣ (мобили)-ро қабул намудааст, дар барнома қайд мекунад, онро ба шахси муттасадии баррасии муроҷиатҳо равона мекунад, ки дар он муҳтавои муроҷиат, насаб, ном ва номи падари муроҷиаткунанда, суроғаи маҳалли истиқомат ё ҷоигиршавии шахси хуқуқӣ, рақами телефон (мобилй), суроғаи почтаи электрониро дарҷ карда, онро бо тартиби дохилии Бонк ба қайд гирифта, ба саҳми Раёсат ва роҳбарони дигар сохторҳои дахлдор мерасонад.

4. Тартиби пешниҳод ва муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ва баррасии онҳо.

4.1. Шахсони ҳукуқӣ ва вокеӣ ҳуқуқ доранд шахсан ё тавассути намояндаи ваколатдори худ муроҷиати хаттии худро ба Бонк ба воситаи алоқаи почта ё почтаи электронӣ ирсол намоянд.

4.2. Масъулият оид ба ташкили бақайдгирӣ, дар мухлати муқарраргардида баррасӣ намудан ва баҳисобгирии омории муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба зиммаи роҳбарони сохторҳои дахлдори Бонк вогузор карда мешавад;

4.3. Муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқии ба Бонк воридгардида бо тартиби муқаррарнамудаи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи муроҷиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ мавриди баррасӣ қарор дода

мешаванд;

4.4.Баррасии воқеъбинона, холисона, беғаразона ва саривақтии мурочиатҳоро таъмин намуда, масъалаҳои гузоштaшударо ҳангоми зарурат бо иштироки мурочиаткунандагон, даъвати шахсони дахлдор санчанд;

4.5. Бонк метавонад барои пурра, холисона ва ҳаматарафа баррасӣ намудани мурочиат аз шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ маводи зарурииро талаб намоянд;

4.6. Аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар мурочиат гузошташуда, ба истиснои ҳолатҳои дар Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ пешбинигардида, ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ посухи хаттӣ диҳанд;

4.7.Посух ба мурочиат бояд бо забони давлатӣ ва ҳангоми мавҷуд будани дархост инчунин бо забоне, ки мурочиат навишта шудааст, вобаста ба ҳар як масъалаи гузошташуда, бо асосноккунии тасдиқ ё рад намудани ҳолатҳои зикршуда, омода карда мешавад;

4.8. Доир ба натиҷаи баррасии мурочиат ба мурочиаткунанда иттилоот медиҳад;

4.9. Мурочиатҳо шабонарӯзӣ 24/7 қабул карда мешаванд.

4.10. Бидуни сабабҳои узрнок вайрон намудани мӯҳлати баррасии арзу шикоятҳо, қабули қарори беасос ва хилофи қонун шахси муттасади ба ҷавобгарӣ кашида мешаванд.

5. **Шабакаҳои мурочиатии мизоҷон**

5.1. Мизоҷ шифоҳӣ ё хаттӣ, тавассути шабакаҳои зерин ба Бонк мурочиат карда метавонад:

- рақами маркази зангҳо - **446015050 (7111);** сомонаи Бонк;
- саҳифаи Бонк дар **сомонаҳои иҷтимоӣ;**
- **мессенҷерҳои расмӣ;**
- **ба роҳбари нуқтаи хизматрасонӣ;**
- ба дилхоҳ **корманди бонк**
- почтаи электронӣ **info@activbank.tj.**
- ба рақами телефонии **кормандони сохторҳои назоратӣ,** ки рақамашон дар тахтаи иттилоотии нуқтаҳои хизматрасонӣ қайд шудаанд.
- **Китоби арзу шикоятҳо дар Мудирияти амалиёти ва филиалҳои Бонк:**

Дар ҳар як филиал бояд Китоби шикоятҳо ва пешниҳодҳои мизоҷони намунаи дахлдор бошад. Китоб бояд дар ҷойи барои мизоҷ дастрас, дар ҷойи воқеъшавии мизоҷон, ки барои навиштан мувофиқ мебошад, ҷойгир

бошад, мавҷуд будани ручка ва қоғази тоза ҳатмист.

Директор/роҳбари филиал/МХБ масъуланд, ки китоби арзу шикоятро ҳар руз пеш аз анҷоми вақти корӣ тафтиш намуда, дар ҳолати қайд шудани муроҷиати нави мизоҷ бояд онҳоро қабул намуда шакли сканкардашудаи онро ба почтаи электронии роҳбари сохтори вобаста худи ҳамон рӯз ирсол намоянд.

Китоб бояд рақамтузорӣ карда шуда, ба он муҳри даҳлдори Саридора гузошта шавад ва ҳангоми қабул кардан аз тарафи Директори филиал бо имзо тасдиқ карда шавад, дар бойгонӣ китоб мазкур бояд на кам аз панҷ сол нигоҳдорӣ карда шавад.

5.2. Қуттии арзу шикоятҳо дар филиалҳо ва марказҳои хизматрасонии Бонк:

Барои бо шикояти беимзо ба Бонк муроҷиат намудан, мизоҷ бояд муроҷиати худро дар шакли озод дар қоғази сафед қайд намуда, онро ба қуттии барои муроҷиатҳои беимзо буда, ворид намояд. Гирифтани муроҷиатҳои хаттӣ аз қуттӣ, дар охири ҳар рӯзи корӣ, аз тарафи корманди вазифадор Директор/Роҳбари филиал/МХБ амалӣ карда мешавад.

Шахсоне, ки барои қабул ва бақайдгирии пешниҳодҳо масъуланд, ҳангоми аз мизоҷон ворид шудани пешниҳодҳо, бояд онҳоро қабул намуда шакли сканкардашудаи онро ба почтаи электронии котиби Раиси Раёсат худи ҳамон рӯз ирсол менамояд.

6. Сатҳи масъулиятнокӣ

6.1.Мутахассиси Бахши Call-Centr барои қабул ва қайд кардани муроҷиатҳои мизоҷон ҷавобгар мебошад.

6.2.Мутахассиси мутасаддии мессенҷерҳо ва саҳифаҳои иҷтимоии Бонк шикояти навишташударо дар шакли расм ба Муовини Раиси Раёсат (сарпараст) равон мекунад.

6.3. Директор/Роҳбари филиал/МХБ - барои дарҳол ба Муовини Раиси Раёсат (сарпараст) расонидани шикоятҳои мизоҷон, инчунин шикоятҳои дар қуттӣ ва китоби арзу шикоятҳо навишташуда, масъулият доранд.

6.4. Муовини Раиси Раёсат (сарпараст) барои баррасии дархост ва ё шикоят ба мизоҷ масъулият дорад.

7. Мӯҳлати баррасии дархост ва арзу шикоятҳо

7.1. Муроҷиатҳои ба Бонк пешниҳодшуда дар давоми си рӯз ва муроҷиатҳое, ки омӯзишу таҳқиқи иловагиро талаб намекунанд, дар мӯҳлати понздаҳ рӯз аз рӯзи ба қайд гирифта шуданашон баррасӣ карда

мешаванд; Дар ҳолатҳои истисноӣ, Бонк хуқуқ дорад мӯҳлати баррасии мурочиатро ба муддати на зиёдтар аз си рӯз тамдид намуда, дар ин хусус ба мурочиаткунанда дар мӯҳлати се рӯз хабар расонад;

7.2. Мурочиатҳо дар Бонк дар муддатҳои зерин баррасӣ мешаванд:

7.2.1. Оид ба қарз; -то аз 1 то 30 рузи корӣ:

- Пардохти қарз бо асъори хоричӣ;
- Гирифтани қарз (рад);
- Гирифтани маълумот вобаста ба қарз ё суратҳисоб;
- Гирифтани гарави гузошташуда, пас пардохти қарз
- Дигар мурочиатҳо оид ба қарз.

7.2.2 Оид ба корти бонкӣ; - аз 3 то 30 рузи корӣ

- Гирифтани корти бонкӣ;
- Гум шудани маблағ аз корти бонкӣ;
- Дастрасии пули накд аз корти бонкӣ;
- Сари вакт пайваст накардани смс-паём;
- Тарофаҳо вобаста ба корти бонкӣ;
- Дигар мурочиатҳо оид ба корти бонкӣ.

7.2.3 Оид ба банкомат; - аз 1 то 30 рузи корӣ

- Набудани пули накд дар банкомат;
- Набудани қувваи барқ дар банкомат;
- Набудани аълоқаи интернетӣ дар банкомат;
- Руст мондани корти бонкӣ дар банкомат;
- Дигар мурочиатҳо оид ба банкомат;

7.2.4. Оид ба интиқоди маблагҳо - аз 3 то 15 рузи корӣ

- Дастрас намудани маблағи интиқолӣ бо пули миллӣ;
- Дастрас намудани маблағи интиқол бо асъори хоричӣ (бо доллари ИМА);
- Интиқол намудани маблағ берун аз ЧТ;
- Дигар мурочиатҳо оид ба интиқол.

7.2.5. Оид ба барномаи мобилӣ – аз 1 то 10 рузи корӣ

- Гузаронидани амалиёт дар барномаи мобилӣ;
- Дастрас намудани маблағи интиқол тавассути барномаи мобилӣ;
- Норозигии мизоч оид ба кори барномаи мобилӣ;

- Дигар мурочиатҳо оид ба барномаи мобилӣ.

7.2.6. Оид ба дастрас намудан маблағи нақд аз хазина; - то 3 рузи корӣ

- Дастрас намудани пули миллӣ;
- Дастрас намудани пули миллӣ (тангаҳо, купюраҳои майда, калон);
- Дастрас намудани асъори хориҷӣ;
- Дигар мурочиатҳо оид ба дастрас намудани пули нақд.

7.2.7 Паст будани сатҳи сифати хизматрасонӣ - то 3 рузи корӣ

- Муносибати дағалона аз ҷониби масъулини Бонк;
- Риоя нагардидани навбати мизоҷон.
- Дигар мурочиатҳо оид ба сатҳи пасти хизматрасонӣ

8 МУҚАРРАРОТИ ХОТИМАВӢ

8.1. Тартиби мазкур метавонад вобаста тағйир ёфтани сохтори Бонк, тағйиру иловаҳо ворид карда шавад.
8.2. Масъалаҳое, ки дар тартиби мазкур танзим нашудаанд, тибқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва дигар ҳуҷҷатҳои дохилии меъёрии Бонк ҳал карда мешаванд.

Замимаи № 1 ба Тартиби баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар ҶСП "АктивБонк"

Муроҷиат мизоҷ №
(шахси воқеӣ)

□ Мизоҷ □ Мизоҷи эҳтимолӣ

Ному насаб ________________________________

Суроғаи зист: ________________________________

____

Шиноснома, рақами силсилавии он

Санаи дода:______________Аз ҷониби, ки дода шудаст:_______________________

Телефон/Факс: (+992) ________ ________________________

Электронная почта (E-mail): _______________ ____

Намуди муроҷиат: □ Пешниҳод □ Шикоят □ Эрод

Моҳияти муроҷиат/шикоят ё Эрод:____

____

____

____

____

Нишон додани маълумоти шахсӣ:

Ман тасдиқ мекунам, ки маълумоти шахсӣ аз ҷониби ман ихтиерӣ нишон дода шудааст; Ман ба ҶСК "АктивБонк", ки дар суроғаи шаҳри Душанбе, хиёбони Садриддин Айнӣ, хонаи 42, блоки 2, ошёнаи 2 ҷойгир аст, розигии худро медиҳам, барои коркарди 1 соли маълумоти шахсии ман дар Муомилоти мазкур бо истифода аз воситаҳои автоматизатсия ва/ё бидуни истифодаи воситаҳои автоматизатсия бо мақсади посух додан ба Шикоят ё эрод.

Розигии мазкур барои коркарди маълумоти шахсӣ бо роҳи пешниҳоди аризаи хаттӣ ба ҶСК "АктивБонк" амалӣ карда мешавад.

Сана: _________________

Имзо: ________________

Замимаи № 2 ба Тартиби баррасии мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар ҶСП “АктивБонк”

Мурочиат мизоч №
(шахси воқеӣ)

□ Мизоч □ Мизочи эҳтимолӣ

Ному насаб ________________________________

Суроғаи зист: ________________________________

____

Шиноснома, рақами силсилавии он

Санаи дода:______________Аз ҷониби, ки дода шудаст:______________________

Телефон/Факс: (+992) ________ ________________________

Электронная почта (E-mail): _______________ ____

Намуди мурочиат: □ Пешниҳод □ Шикоят □ Эрод

Моҳияти мурочиат/шикоят ё Эрод:____
____
____
____
____

Нишон додани маълумоти шахсӣ:

Тасдиқ мекунам, ки маълумот аз ҷониби мо ихтиерӣ нишон дода шудааст; Мо ба ҶСК "АктивБонк", ки дар суроғаи шаҳри Душанбе, хиёбони Садриддин Айнӣ, хонаи 42, блоки 2, ошёнаи 2 ҷойгир аст, розигии худро медиҳем, барои коркарди 1 соли маълумоти шахси дар Муомилоти мазкур бо истифода аз воситаҳои автоматизатсия ва/ё бидуни истифодаи воситаҳои автоматизатсия бо мақсади посух додан ба Шикоят ё эрод.

Розигии мазкур барои коркарди маълумоти шахсӣ бо роҳи пешниҳоди аризаи хаттӣ ба ҶСК "АктивБонк" амалӣ карда мешавад.

Сана: __________________

Имзо: _________________

Тартиби мазкур аз ҷониби Идораи ҳуқуқ таҳия карда шудааст:

Сардори Идораи ҳуқуқ ________________Мирзозода Ғ.А.

Мувофиқа карда шуд бо:

Сардори Хадамоти мувофиқа
(комплаенс) ________________Шарипов О.Т.

Сардори Шуъбаи кор бо кормандон ________________ Сарвари Ф.

Сардори Идораи хавфҳо ________________ Ақилов Ф.