

## **ТАРТИБ**

***оид ба қабули шахрвандон аз ҷониби Раиси Раёсат, муовинони ӯ ва кормандони роҳбарикунандаи филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбанк»***

### **1. Муқаррароти умумӣ**

1.1. Тартиби мазкур бо мақсади иҷрои дастуру супориши Асосгузори сулҳу ваҳдати миллӣ-Пешвои миллат, Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон мухтарам Эмомалӣ Раҳмон ва Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон, чиҳати қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби шахсони мансабдор таҳия ва тасдиқ гардида, қоидаҳои ба қабули Раиси Раёсати БДА ҚТ «Амонатбанк», муовинони ӯ ва кормандони роҳбарикунандаи филиал дар рӯзҳои ғайрикорӣ ҳозир шудани шахрвандон ва вориди бинои Банк шудани онҳоро муқаррар менамояд.

1.2. Тартиби мазкур дар заминаи Конститутсияи Ҷумҳурии Тоҷикистон, Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи муроҷиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ», Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи фаъолияти банкӣ», дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии дохилибанкии БДА ҚТ «Амонатбанк» таҳия ва тасдиқ гардидааст.

1.3. Ташкили кор чиҳати қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби Раиси Раёсати Амонатбанк, муовинони ӯ ва бо риояи муқаррароти тартиби мазкур аз ҷониби Идораи ҳуқуқ, Идораи кормандон, Департаменти беҳатарӣ ва кор бо қарзҳои мушкилситон анҷом дода мешавад.

1.4. Ташкили кор чиҳати қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби мудирӣ филиал, муовини ӯ, сармуҳосиб ва бо риояи муқаррароти тартиби мазкур аз ҷониби шӯъбаи кормандон анҷом дода мешавад.

### **2. Тартиби қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар Раёсати БДА ҚТ «Амонатбанк»**

2.1. Қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби Раиси Раёсати БДА ҚТ «Амонатбанк» дар рӯзи сешанбе аз соати 15.00 то 17.00 ва дар рӯзи шанбе аз соати 9.00 то 12.00 дар бинои БДА ҚТ «Амонатбанк», воқеӣ дар ноҳияи И.Сомонии шаҳри Душанбе, кӯчаи Рӯдакӣ 105 анҷом дода мешавад.

2.2. Дар сурати бинобар сабаби дар сафари хизматӣ, руҳсатии меҳнатӣ, беморӣ қарор доштани Раиси Раёсати БДА ҚТ «Амонатбанк» қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби яке аз муовинони Раиси Раёсати БДА ҚТ «Амонатбанк» анҷом дода мешавад.

2.3. Қабули шахрвандон аз ҷониби муовинони Раиси Раёсати БДА ҚТ «Амонатбанк» бонавбат рӯзҳои чоршанбе ва панҷшанбе аз соати 15.00 то 17.00 анҷом дода мешавад.

2.4. Қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби сардорони воҳидҳои сохтории дастгоҳи марказии БДА ҚТ «Амонатбанк» ҳамарӯза аз соати 8.00 то 17.00 вобаста ба муроҷиати шахрвандон анҷом дода мешавад.

2.5. Иттилоот оид ба қабули шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ (намояндагони

онҳо) дар маҳалли ҷойгиршавии Сарбонк, дар рӯз ва соати муайянгардида, дар лавҳаи эълонҳо ҷадвали қабул дар ошёнаи якуми бино насб карда мешавад (Идораи корҳо). Инчунин маълумоти мазкур дар сомонаи расмии Бонк ва воситаҳои дигари техникии дастраси шахрвандон ҷойгир карда мешавад (Хадамоти матбуот ва реклама).

2.6. Қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ доир ба масъалаҳои вобаста ба фаъолияти бонкии БДА ҚТ «Амонатбонк», филиалҳои он, инчунин вобаста ба фаъолияти молиявӣ хочагидорӣ Амонатбонк анҷом дода мешавад. Масъалаҳои берун аз фаъолияти бонкии Амонатбонк, фаъолияти молиявӣ хочагидорӣ он дар рафти қабули шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ баррасӣ намегарданд.

2.7. Қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар бинои Бонк бо риояи тартиби воридшавӣ ба он ва манзур намудани ҳуҷҷати муайянкунандаи шахсият анҷом дода мешавад.

2.8. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба қабули Раиси Раёсати БДА ҚТ «Амонатбонк», муовинони ӯ ҳозиршуда дар даромадгоҳи бинои Бонк аз ҷониби шахси мутасаддӣ (кормандони Идораи ҳуқуқ) дар дафтари махсус ба қайд гирифта мешаванд.

2.9. Бақайдгирии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба қабули Раиси Раёсати БДА ҚТ «Амонатбонк» ва муовинони ӯ ҳозиршуда аз ҷониби шахси барои қайдкуни муаззаф (корманди Идораи ҳуқуқ) ба таври зайл сурат мегирад:

- ҳуҷҷати муайянкунандаи шахсияти мурочиаткунанда талаб карда шуда, дар асоси он мутобикати шахсияти шахрванд ба ҳуҷҷат санчида мешавад (корманди Идораи ҳуқуқ);

- ҳуҷҷати ваколати намояндаи мурочиаткунанда талаб карда мешавад;

- *Эзоҳ: Бидуни ҳуҷҷати тасдиқкунандаи шахсият вуруди шахрвандон ба бинои Бонк ва қабули роҳбарияти Амонатбонк манъ аст.*

- мақсади ҳозир шудан ба қабули роҳбарияти Амонатбонк муайян карда шуда, дар ҳолати ба банди 2.11. тартиби мазкур мувофиқ будан дар дафтари махсус қайд карда мешавад;

- ному насаби шахрванди ҳозир, силсила ва рақами шиноснома ё дигар ҳуҷҷати тасдиқкунандаи шахсияти ӯ дар дафтари махсус қайд карда мешавад;

- бо мақсади нигоҳ доштани маълумоти дорой сирри бонкӣ, тиҷоратӣ, давлатӣ ва бехатарии бинои Бонк пеш аз қабул шудани мурочиаткунанда телефони мобилӣ, ҷуздон, халта ва коғазхалтаи шахсон дар қабулгоҳи ошёнаи 1 бинои Бонк барои нигоҳдории муваққатӣ бо додани рақами мушаххаскунанда супорида мешавад (Департаменти бехатарӣ ва кор бо қарзҳои мушкилситон);

- ба шахрванди аз қайд гузашта рухсатнома ба расмият дароварда шуда, то макони қабули Раиси Раёсати Амонатбонк ё муовинони ӯ ҳамроҳӣ карда мешавад (Департаменти бехатарӣ ва кор бо қарзҳои мушкилситон).

2.10. Мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки дар шакли шифоҳӣ ё хаттӣ ба Раиси Раёсати Амонатбонк ва муовинони ӯ анҷом ёфта, баррасии махсус ва ҳамачонибаро тақозо менамояд, бо тартиби умумӣ ва дар муҳлатҳои муқаррарнамудаи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ» баррасӣ карда мешавад.

2.11. Дар рӯз ва соатҳои қабули шахрвандон аз ҷониби Раиси Раёсати

Амонатбонк ва муовинони ӯ ҳозир будани сардорони воҳидҳои таркибии дастгоҳи марказии Раёсати БДА ҚТ «Амонатбонк» ё муовинони онҳо ҳатмист.

2.12. Роҳбарони Идораи ҳуқуқ, Идораи кормандон ва Департаменти бехатарӣ ва кор бо қарзҳои мушкилситон вазифадор карда мешаванд, ки чадвали навбатдорӣ кормандони масъули воҳидии худро таҳия ва тасдиқ намоянд.

### **3. Тартиби қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк»**

3.1. Қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби мудири филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк» дар рӯзи сешанбе аз соати 15.00 то 17.00 ва дар рӯзи шанбе аз соати 9.00 то 12.00 анҷом дода мешавад.

3.2. Дар сурати бинобар сабаби дар сафари хизматӣ, рухсатии меҳнатӣ, беморӣ қарори доштани мудири филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк» қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби муовин ё сармуҳосиби филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк» анҷом дода мешавад.

3.3. Қабули шахрвандон аз ҷониби муовин ё сармуҳосиби филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк» бонавбат рӯзҳои чоршанбе ва панҷшанбе аз соати 15.00 то 17.00 анҷом дода мешавад.

3.4. Қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ аз ҷониби сардорони воҳидҳои сохтории филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк» ҳамарӯза аз соати 8.00 то 17.00 анҷом дода мешавад.

3.5. Дар филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк» чадвали рӯзҳои қабул дар ҷойи ба мардум дастрас насб карда мешавад.

3.6. Қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар филиалҳои БДА ҚТ «Амонатбонк» доир ба масъалаҳои вобаста ба фаъолияти филиалҳо, инчунин вобаста ба фаъолияти молиявӣ хоҷагидорӣ филиал анҷом дода мешавад. Масъалаҳои берун аз фаъолияти филиали Амонатбонк, фаъолияти молиявӣ хоҷагидорӣ он дар рафти қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ баррасӣ намегарданд.

3.7. Бақайдгирии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба қабули кормандони роҳбарикунанда ҳозиршуда аз ҷониби шахси барои қайдкуни муаззаф (шубъаи кормандон) ба таври зайл сурат мегирад:

- ҳуҷҷати муайянкунандаи шахсият талаб карда шуда, дар асоси он мутобиқати шахсияти шахрванд ба ҳуҷҷат санчида мешавад;

- ҳуҷҷати ваколоти намояндаи мурочиаткунанда талаб карда мешавад;

- *Эзоҳ: Бидуни ҳуҷҷати тасдиқкунандаи шахсият вуруди шахрвандон ба бинои филиал ва қабули корманди роҳбарикунандаи филиал манъ аст.*

- мақсади ҳозир шудан ба қабули корманди роҳбарикунандаи филиал муайян карда шуда, дар ҳолати ба банди 3.6. тартиби мазкур мувофиқ будан дар дафтари махсус қайд карда мешавад;

- ному насаби шахрванди ҳозир, силсила ва рақами шиноснома ё дигар ҳуҷҷати тасдиқкунандаи шахсияти ӯ дар дафтари махсус қайд карда мешавад;

- ба шахрванди аз қайд гузашта рухсатнома ба расмӣ дароварда шуда, то макони қабули мудири филиал ё муовин ё сармуҳосиби ӯ ҳамроҳӣ карда мешавад (шубъаи кормандон).

2.13. Мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки дар шакли шифоҳӣ ё хаттӣ ба мудирӣ филиал ё муовин ё сармуҳосиби ӯ анҷом ёфта, баррасии махсус ва ҳамаҷонибаро тақозо менамояд, бо тартиби умумӣ ва дар муҳлатҳои муқаррарнамудаи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ» баррасӣ карда мешавад.

2.14. Дар рӯз ва соатҳои қабули шахрвандон аз ҷониби мудирӣ филиал ё муовин ё сармуҳосиби ӯ ҳозир будани сардорони воҳидҳои таркибии филиал ё муовинони онҳо ҳатмист.

#### **4. Тартиби коргузори бо мурочиатҳои шифоҳии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ**

4.1. Дар сурате, ки ҳодиса ва ҳолатҳои дар мурочиати шифоҳӣ иброзгардида аён бошанд ва санҷиши иловагиро талаб накунад, посух ба мурочиаткунандагон бо розигии онҳо зимни қабули шахсӣ мумкин аст ба тариқи шифоҳӣ дода шавад ва дар ин бора дар китоби қабули мурочиаткунандагон қайд гузошта мешавад.

4.2. Агар мурочиати шифоҳӣ дар рафти қабули шахсӣ бинобар зарурати санҷиши иловагӣ ҳалли ҳудро наёбад, ҳуҷҷати алоҳида дар шакли варақаи қабули мурочиаткунанда ба расмият дароварда шуда, дар он муҳтавои мурочиат қайд карда мешавад ва он ҳамчун мурочиати хаттӣ мавриди баррасӣ қарор мегирад.

4.3. Мурочиатҳои хаттӣ зимни қабули шахсӣ супоридашуда, ба қайд гирифта шуда, бо тартиби муқаррарнамудаи Қонун баррасӣ карда мешаванд.

4.4. Агар дар мурочиат масъалаҳои гузошта шуда бошанд, ки ҳалли онҳо ба салоҳияти Бонк дохил намешавад, ба мурочиаткунанда дар хусуси ба қадом мақомот мурочиат намудан фаҳмонида мешавад.

4.5. Бо қарори Раиси Раёсат ё муовинони ӯ ва кормандони роҳбарикунандаи филиали Бонк қабули шахсии сайёр, инчунин номнавис намудани пешакиро барои чунин қабул ташкил кардан мумкин аст.

4.6. Дар сурати шахсан қабул кардани шахси воқеӣ ва намояндаи шахси ҳуқуқӣ, мурочиатҳои хаттӣ шифоҳии онҳо низ бояд дар дафтарҳои дахлдор ё варақаҳои бақайдгирии назоратӣ ба таври марказонидашуда қайд карда мешаванд.

4.7. Раиси Раёсат, муовинони ӯ ва кормандони роҳбарикунандаи филиали Бонк ҳуқуқ доранд, иҷроиши мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро ба воҳидҳои сохтори дахлдор вобаста намоянд.

4.8. Воҳидҳои сохтори Бонк уҳдадоранд оид ба иҷроиши мурочиатҳои ба онҳо вобастагардида то 15 рӯз ба Идораи ҳуқуқ маълумоти хаттӣ пешниҳод намоянд.

4.9. Ҳуҷҷатҳо оид ба қабули шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ (намояндагони онҳо) мувофиқи феҳристи тасдиқшудаи воҳидҳои сохтори Бонк дар ҷузди мурочиатҳои шифоҳии шахсии шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ба тартиб андохта мешаванд.

#### **5. Ҳуқуқ ва уҳдадорҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ**

5.1. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд:

- шахсан ё якчоя бо дигарон ва (ё) тавассути намояндагони ваколатдори худ дар шакли шифоҳӣ ба қабули шахсии Раиси Раёсат ё муовинони ӯ ё кормандони роҳбарикунадаи филиали Бонк мурочиат намоянд;

- зимни қабули шахсӣ оид ба муҳтавои мурочиати худ ба тариқи шифоҳӣ ё хаттӣ маълумот гиранд.

#### 5.2. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ухдадоранд:

- зимни мурочиати шифоҳӣ ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсиятро пешниҳод намоянд;

- намояндаи мурочиаткунанда ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи ваколаташро пешниҳод намояд;

- телефони мобилӣ, ҷуздон, халта ва коғазхалтаи худро ба намояндаи қабулгоҳӣ Бонк барои нигоҳдории муваққатӣ бо гирифтани рақами мушахаскунанда супоранд.

### **1. Муқаррароти хотимавӣ**

1.1. Тартиби мазкур то давраи амали Қонуни Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ» эътибори ҳуқуқӣ дорад.

1.2. Барои иҷро накардани талаботи тартиби мазкур тибқи тартиби муқаррарнамудаи Кодекси меҳнати Ҷумҳурии Тоҷикистон чораҳои дахлдор андешида мешавад.