Замима
ба қарори Раёсати
Бонки миллии Тоҷикистон
№ 37 аз «16 » марти 2018

ДАСТУРАМАЛИ №235

"Оид ба баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ"

Дастурамал "Оид ба баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ" (минбаъд - Дастурамал) мутобиқи моддаҳои 6 ва 7 Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон", қонунҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон", "Дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ", Дастурамал "Дар бораи тартиби коргузорӣ дар Бонки миллии Тоҷикистон" ва дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ таҳия шуда, ҷараёни баррасии муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқиро аз ҷониби Идораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявии Бонки миллии Тоҷикистон (минбаъд - Идора) ба танзим медарорад ва қоидаҳои пешбурди баҳисобгирӣ ва коргузории онҳоро муқаррар менамояд.

БОБИ 1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

1. Дар Дастурамали мазкур мафҳумҳои асосии зерин истифода мешаванд:

– хизматрасониҳои молиявӣ – хизматрасониҳое, ки аз ҷониби ташкилотҳои қарзӣ ва ташкилотҳои суғуртавӣ пешниҳод карда мешаванд;

- муроҷиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ (минбаъд - истеъмолкунандагон) - муроҷиатҳои дар шакли хаттӣ, электронӣ ва ё шифоҳӣ (ба истисноӣ муроҷиатҳои тавассути алоқаи телефонӣ) ба Бонки миллии Тоҷикистон воридшаванда;

- посух ба мурочиат – ҷавоб дар шакли хаттӣ ё шифоҳӣ ба мурочиатҳои истеъмолкунандагон, ки бо дарназардошти талаботи қонунгузории Чумҳурии Тоҷикистон ва Дастурамали мазкур таҳия шудааст;

- посухи шифоҳӣ – посух ба мурочиати шифоҳии истеъмолкунанда, ки муҳтавои он дар китоби махсус сабт карда шуда, ҳамчун тасдиқи гирифтани посух имзои мурочиаткунанда гузошта шудааст.

2. Посух ба мурочиатҳои хаттӣ ва электронии истеъмолкунандагон танҳо дар шакли хаттӣ ба расмият дароварда шуда, ирсол карда мешавад.

3. Посух ба мурочиатҳои шифоҳии истеъмолкунандагон дар шакли шифоҳӣ ва бо талаби истеъмолкунанда, дар шакли хаттӣ ба расмият даровардa шуда, ирсол карда мешавад.

4. Мурочиатҳои хаттии истеъмолкунандагон, инчунин мурочиати электронии онҳо тавассути суроғаи электронии info@nbt.tj, аввал аз ҷониби Шуъбаи умумии Бонки миллии Тоҷикистон, тибқи талаботи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба қайд гирифта шуда, пас аз он бо раводиди роҳбарият ба Идора барои баррасии минбаъда ирсол карда мешаванд.

5. Тартиби бақайдгирӣ, баррасӣ ва пешбурди баҳисобгирии мурочиатҳои шифоҳии истеъмолкунандагон, ки тавассути алоқаи телефонӣ ворид мешаванд, бевосита ба уҳдаи Идора вогузор гардида, бо санади меъёрии ҳуқуқии алоҳидаи Бонки миллии Тоҷикистон ба танзим даровардa мешавад.

БОБИ 2. ВАЗИФАҲОИ ИДОРА ДАР РАФТИ БАРРАСИИ МУРОҶИАТҲОИ ИСТЕЪМОЛКУНАНДАГОН

6. Идора ҷиҳати иҷрои вазифаҳои худ дар робита ба баррасии мурочиатҳои истеъмолкунандагон, фаъолияти зеринро анҷом медиҳад:

- таъмини маълумоти зарурӣ оид ба тартиби пешниҳод ва аз ҷониби Идора баррасии мурочиатҳои истеъмолкунандагон тавассути васоити ахбори умум ва сомонаи расмии Бонки миллии Тоҷикистон;

- дар доираи салоҳияти худ таъмини сатҳи зарурии ҳимояи ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ;

- барқарор намудани ҳуқуқҳои поймолшудаи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ;

- баланд бардоштани сатҳи маърифати истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ;

- ба роҳ мондани механизми баррасии муроҷиатҳои воридшудаи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ нисбат ба ташкилотҳои молиявӣ;

- дигар вазифаҳое, ки санадҳои меъёрии ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон ва Бонки миллии Тоҷикистон пешбинӣ намудаанд.

БОБИ 3. ТАРТИБИ ҚАБУЛИ МУРОҶИАТҲОИ ИСТЕЪМОЛКУНАНДАГОН

7. Истеъмолкунандагон ҳуқуқ доранд ба Бонки миллии Тоҷикистон ба таври хаттӣ, электронӣ ва шифоҳӣ, аз ҷумла тавассути алоқаи телефонӣ (минбаъд - телефони боварӣ) муроҷиат намоянд.

Ба Бонки миллии Тоҷикистон муроҷиатҳои электронӣ ба суроғаҳои электронии allomushtari@nbt.tj ва info@nbt.tj ворид мегарданд.

8. Муроҷиатҳои шифоҳии истеъмолкунандагон ҳангоми қабули шахсӣ, инчунин муроҷиати электронии онҳо тавассути суроғаи электронии allomushtari@nbt.tj тибқи талаботи санадҳои меъёрии ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон бевосита аз ҷониби Идора ба қайд гирифта шуда, мавриди баррасии минбаъда қарор мегирад.

9. Нусхаи китобҳои электронӣ дар бораи сабти муроҷиатҳои шифоҳии истеъмолкунандагон ҳангоми қабули шахсӣ, инчунин муроҷиати электронии онҳо тавассути суроғаи электронии allomushtari@nbt.tj, инчунин китобҳои сабти посухи муроҷиатҳо ҳармоҳа ба Шуъбаи умумии Бонки миллии Тоҷикистон барои маълумот пешниҳод карда мешавад.

10. Идора қабули истеъмолкунандагонро дар рӯзҳо ва соатҳои муайяншуда ба роҳ мемонад. Реҷаи қабули истеъмолкунандагон аз ҷониби Роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон тасдиқ гардида, дар сомонаи Бонки миллии Тоҷикистон бо суроғаи интернетии: www.nbt.tj ҷойгир карда мешавад.

11. Муҳтавои муроҷиатҳои шифоҳӣ (ба истисноИ муроҷиатҳои шифоҳӣ тавассути алоқаи телефонӣ) дар китоби алоҳидаи бақайдгирии чунин муроҷиатҳо дарҷ карда мешавад. Дар сурате, ки ҳодиса ва ҳолатҳои дар муроҷиати шифоҳӣ иброзгардида аён бошанд ва санҷиши иловагиро талаб накунанд, посух ба муроҷиаткунандагон бо розигии

онҳо зимни қабули шахсӣ мумкин аст ба тариқи шифоҳӣ дода шавад ва дар ин бора дар китоби қабули муроҷиаткунандагон қайд гузошта мешавад.

Агар муроҷиати шифоҳӣ дар рафти қабули шахсӣ, бинобар зарурати санҷиши иловагӣ ҳалли худро наёбад, ҳуҷҷати алоҳида дар шакли варақаи қабули муроҷиаткунанда ба расмият дароварда шуда, дар он муҳтавои муроҷиат қайд карда мешавад ва он ҳамчун муроҷиати хаттӣ мавриди баррасӣ қарор мегирад.

12. Муроҷиатҳои хаттии истеъмолкунандагон метавонанд тавассути хизматрасониҳои алоқаи почта, қабули шахсӣ, тавассути хаткашон (номарасон) ё намояндаи истеъмолкунанда бо роҳи сабт намудани чунин муроҷиатҳо дар китоби арзу шикоятҳои Бонки миллии Тоҷикистон, пешниҳод карда шаванд.

13. Дар ҳолати воридшавии муроҷиатҳои истеъмолкунандагон тавассути почтаи электронӣ, ба онҳо ҳамчун маълумот ё хабарнома оид ба қабул гардидани муроҷиат посухи автоматишуда ирсол карда мешавад.

Истеъмолкунандагон – шахсони воқеӣ дар муроҷиатҳои хаттии худ бояд муҳтавои муроҷиат, насаб, ном, номи падар, суроғаи маҳалли истиқомат, маълумот оид ба маҳали воқеии истиқоматро (агар чунин ҳолат ҷой дошта бошад) дарҷ намуда, онҳоро имзо намоянд.

Истеъмолкунандагон – шахсони ҳуқуқӣ дар муроҷиатҳои хаттии худ бояд номи пурраи шахси ҳуқуқӣ, суроғаи маҳалли ҷойгиршавӣ, сана, рақами содиротӣ ва муҳтавои муроҷиатро зикр намоянд. Чунин муроҷиатҳо бояд аз ҷониби шахси мансабдор ё ваколатдоршудаи шахси ҳуқуқӣ имзо карда шавад.

Истеъмолкунандагон ҳангоми зарурият метавонанд инчунин мавод ва ҳуҷҷатҳои иловагиро баҳри тасдиқи муроҷиатҳои худ пешниҳод намоянд. Ба муроҷиатҳое, ки тавассути намоянда пешниҳод карда мешаванд, нусхаи ҳуҷҷати тасдиқкунандаи ваколати намоянда замима карда мешавад.

14. Баҳри дуруст ва сода намудани пешниҳоди муроҷиатҳои хаттии истеъмолкунандагон, Идора намунаи муроҷиат ва намунаи муроҷиати пуркардашударо таҳия намуда, дар сомонаи Бонки миллии Тоҷикистон, дар саҳифаи алоҳидаи Идора, бо суроғаи интернетии: www.nbt.tj ҷойгир менамояд ва ба маълумоти истеъмолкунандагон мерасонад. Намунаи муроҷиати истеъмолкунанда ба Идора мутобиқи Замимаи №1 Дастурамали мазкур пешниҳод карда мешавад.

15. Дар ҳолате, ки баррасӣ ва ҳалли муроҷиатҳои истеъмолкунандагон ба салоҳияти Бонки миллии Тоҷикистон мансуб набошанд, чунин муроҷиатҳо дар давоми се рӯз аз рӯзи ба қайд гирифтан ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдоре, ки ҳалли масъалаҳои дар муроҷиатҳо дарҷгардида ба тобеияти онҳо мансубанд, ирсол карда мешавад. Дар ин хусус истеъмолкунандагон ба таври хаттӣ огоҳ карда мешаванд.

Ҳамзамон, ба истеъмолкунандагон дар хусуси ба кадом мақомоти давлатӣ муроҷиат намудан ва ё ба онҳо ҳуқуқи бо тартиби муқарраргардида ба мақомоти болоӣ ва (ё) судӣ шикоят овардан нисбат ба қарор ё амале (беамалӣ), ки ҳуқуқ ва манфиатҳои онҳоро поймол намудааст, бо таври муфассал фаҳмонда дода мешавад.

16. Агар муроҷиатҳои истеъмолкунандагон маълумотҳои заруриро барои ирсол намудани он ба мақомоту ташкилоти салоҳиятдор надошта бошад, он дар муҳлати се рӯз ба истеъмолкунандагон баргардонида мешавад ва ба онҳо ҳуқуқи бо тартиби муқарраргардида ба мақомоти болоӣ ва (ё) суд шикоят овардан нисбат ба қарор ё амал (беамалӣ) тавзеҳ дода мешавад.

17. Муроҷиатҳои истеъмолкунандагоне, ки баррасӣ ва ҳалли онҳо ба салоҳияти Бонки миллии Тоҷикистон дохил мешаванд, ба ташкилотҳои дахлдор барои таҳлилу хулосабарорӣ ва пешниҳоди маълумоти муфассал ирсол гардида, баъдан бо дарназардошти маълумотҳои пешниҳодшуда ба муроҷиаткунандагон аз тарафи худи Бонки миллии Тоҷикистон посух дода мешавад.

Агар муроҷиатҳои истеъмолкунандагон маълумотҳои заруриро барои баррасӣ намудан надошта бошанд, онҳо дар муҳлати се рӯз ба истеъмолкунандагон баргардонида мешаванд ва дар хусуси бо тартиби муқарраргардида пешниҳод намудани муроҷиатҳо ба онҳо муфассал тавзеҳот дода мешавад.

БОБИ 4. БАҲИСОБГИРИИ МУРОҶИАТҲОИ ИСТЕЪМОЛКУНАНДАГОНИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ МОЛИЯВӢ

18. Бо мақсади саривақт баррасӣ намудани муроҷиатҳо, таҳия намудани ҳисоботҳо ва гузаронидани таҳлили зарурии чунин муроҷиатҳо, дар як вақт бо бақайдгирӣ ва назорати умумии онҳо аз ҷониби Шуъбаи умумии Бонки миллии Тоҷикистон, ҳамаи муроҷиатҳои ба баррасии Идора воридшаванда вобаста ба шакли

муроҷиат дар китобҳои ҷудогонаи электронии бақайдгирии муроҷиатҳо ба қайд гирифта мешаванд.

Пешбурди китобҳои ҷудогонаи электронии бақайдгирии муроҷиатҳои истеъмолкунандагон мутобиқи Замимаҳои №2, №3 ва №4 Дастурамали мазкур ба роҳ монда мешавад.

19. Китобҳои электронии бақайдгирии муроҷиатҳои истеъмолкунандагон на камтар аз 5 сол нигоҳ дошта мешаванд. Дар китобҳои мазкур, маълумоти мухтассар оид ба санаи қабули муроҷиатҳо, ному насаби (номгӯи шахси ҳуқуқӣ) истеъмолкунанда, мазмуни муроҷиат ва натиҷаи баррасии он (моҳияти посухи пешниҳодшуда), санаи пешниҳод гаштани посух ва дигар маълумоти зарурӣ сабт карда мешаванд.

20. Муроҷиатҳои баррасигардидаи истеъмолкунандагон ва мукотиботи ба онҳо вобаста, бо тартиби муқарраркардаи қонунгузории амалкунандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бойгонии Бонки миллии Тоҷикистон нигоҳ дошта мешаванд.

БОБИ 5. ТАРТИБ ВА МУҲЛАТҲОИ БАРРАСИИ МУРОҶИАТҲО

21. Муроҷиатҳои ба Идора воридшудаи истеъмолкунандагон, дар муҳлатҳои пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон баррасӣ карда мешаванд.

22. Дар муддати як рӯзи корӣ пас аз воридшавии муроҷиати истеъмолкунанда, баррасии минбаъдаи он аз ҷониби сардори Идора ба таври хаттӣ ба корманди масъули Идора вогузор карда шавад.

23. Корманди масъуле, ки баррасии муроҷиат ба ӯ вогузор карда шудааст, ухдадор аст, ки дар муҳлати пешбининамудаи қонунгузории амалкунандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон, ҷиҳати баррасии ҳаматарафа ва объективонаи муроҷиат, тамоми амалҳои заруриро анҷом диҳад.

24. Корманди масъули Идора дар рафти баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагон амалҳои зеринро анҷом медиҳад:

- баррасии воқеъбинона, холисона, беғаразона ва саривақтии муроҷиатҳои истеъмолкунандагонро таъмин намуда, масъалаҳои гузошташударо ҳангоми зарурат бо иштироки истеъмолкунандагон, даъвати шахсони дахлдор санҷад;

- барои пурра, холисона ва ҳаматарафа баррасӣ намудани муроҷиатҳои истеъмолкунандагон аз мақомоту ташкилоти дахлдор, шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, бо ирсол намудани дархости хаттӣ, ки

Роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон имзо намудааст, маводи заруриро талаб намояд;

- дар шакли хаттӣ ва ё тавассути алоқаи телефонӣ аз воҳидҳои сохтории дахлдори Бонки миллии Тоҷикистон маълумоти заруриро дархост намояд. Дархости хаттӣ бо имзои сардори Идора ба воҳидҳои сохтории дахлдори Бонки миллии Тоҷикистон ирсол мегардад;

- барои барқарор кардан ва (ё) ҳифзи ҳуқуқу манфиатҳои қонунии поймолгаштаи истеъмолкунандагон - шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар доираи ваколатҳояш чораҷӯӣ намояд;

- аз рӯи моҳияти масъалаҳои дар муроҷиат гузошташуда, ба истисноии ҳолатҳои дар банди 11 Дастурамали мазкур пешбинигардида, ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ посухи хаттӣ омода намуда, онро барои имзои Роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон пешниҳод намояд ва посухи барасмиятдаровардашударо, ба муроҷиаткунанда пешниҳод намояд;

- истеъмолкунандагонро доир ба натиҷаи баррасии муроҷиатҳояшон тавассути алоқаи телефонӣ хабардор намояд;

- муроҷиатҳои истеъмолкунандагонро асоснок ва тибқи қонунгузорӣ баррасӣ намуда, иҷрои онро назорат намояд;

- посух ба муроҷиатҳои истеъмолкунандагонро бо забони давлатӣ ва иловатан инчунин бо забоне, ки муроҷиат навишта шудааст, вобаста ба ҳар як масъалаи гузошташуда, бо асосноккунии тасдиқ ё рад намудани ҳолатҳои зикршуда ва бо назардошти меъёрҳои қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон, ки ба роҳбарӣ гирифта шудаанд, таҳия намояд;

- дар шакли шифоҳӣ, аз ҷумла тавассути алоқаи телефонӣ тартиби шикоят намуданро ба истеъмолкунандагон нисбат ба натиҷаи баррасии муроҷиатҳо (посух ба муроҷиатҳо) фаҳмонад;

- маълумотҳоро оид ба баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагон мунтазам таҳлил намуда, барои бартараф намудани мушкилоте, ки боиси вайронкунии ҳуқуқу манфиатҳои қонунии истеъмолкунандагон гардидаанд, ба самъи сардори Идора пешниҳодҳои дахлдорро расонад;

- уҳдадориҳои дигари пешбининамудаи Дастурамали мазкур ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистонро иҷро намояд.

25. Дар ҳолати шифоҳӣ ҳал шудани масъалаи муроҷиат дар ҳузури истеъмолкунанда, ба истеъмолкунанда посухи хаттӣ фиристода намешавад, агар ӯ посухи хаттиро талаб накунад.

Натиҷаи баррасии муроҷиат дар китоби бақайдгирии қабули истеъмолкунандагон сабт гардида, бо имзои истеъмолкунанда тасдиқ

мегардад.

26. Муроҷиатҳои шифоҳии истеъмолкунандагон дар ҳолате баррасишуда ҳисобида мешаванд, ки агар ҳамаи масъалаҳои дар рафти қабул аз ҷониби онҳо изҳоршуда ҳалли худро ёфтаанд ва бахри таъмини ҳимоя, татбиқ ва барқароршавии ҳуқуқу манфиатҳои қонунии истеъмолкунандагон чораҳои дахлдор андешида шудаанд ва ба истеъмолкунандагон маълумоти мушаххас пешниҳод карда шудааст.

27. Вобаста ба муроҷиатҳои электронии истеъмолкунандагон, ба онҳо дар шакли электронӣ ба суроғаи дар муроҷиат дарҷгардида ва ё ба таври хаттӣ ба суроғаи ҷойи истиқомати шахсони воқеӣ ва маҳалли ҷойгиршавии шахсони ҳуқуқӣ посух ирсол карда мешавад.

28. Оид ба натиҷаи баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагон, дар муҳлатҳои пешбинишудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон вобаста ба шакли воридшавии чунин муроҷиатҳо, ба истеъмолкунандагон дар шакли дахлдор посух пешниҳод карда мешавад.

29. Посухҳои ба истеъмолкунандагон пешниҳодшаванда ҳадди ақал бояд дорои маълумоти зерин бошанд:

- мавқеи Бонки миллии Тоҷикистон вобаста ба пурра, қисман ҳал шудан ва ё рад намудани баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагон;
- асосноккунии мавқеи Бонки миллии Тоҷикистон вобаста ба ҳалли муроҷиатҳои истеъмолкунандагон;
- маълумот барои тамос оид ба шахси масъул ва сохтори дахлдори Идора (бо зикри рақами телефон, суроғаи почтаи электронӣ ва дигар маълумоти зарурӣ);
- дигар маълумоте, ки қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон пешбинӣ намудааст.

30. Дар сурати ба талаботҳои Дастурамали мазкур ва қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷавобгӯ набудани муроҷиатҳои истеъмолкунандагон, инчунин аз ҷониби онҳо бартараф нагардидани камбудиҳо дар натиҷаи гирифтани тавзеҳот тибқи банди 17, ин гуна муроҷиатҳо бе баррасӣ мононда мешаванд.

31. Бо хоҳиши истеъмолкунанда, корманди масъули Идора дар хусуси дар кадом марҳила ва ё сатҳ қарор доштани баррасии муроҷиати воридшуда ба ӯ посух медиҳад. Маълумоти пурра ва ниҳоӣ оид ба натиҷаи баррасии чунин муроҷиат дар посухи расмии он, баъд аз тасдиқ намудан аз ҷониби роҳбарияти Бонки милии Тоҷикистон, дарҷ мегардад.

32. Ҷиҳати омода намудани посух ба муроҷиатҳои истеъмолкунандагон, корманди масъули Идора бояд ҳаматарафа ҳуҷҷатҳо ва маводи лозимаро омӯхта, тамоми ҳолатҳое, ки барои баррасии объективона ва саривақтии муроҷиатҳо метавонанд мусоидат намоянд, ба пуррагӣ санҷида ва баҳогузорӣ намуда, онро истифода барад.

33. Посухи натиҷаи баррасии муроҷиат ба истеъмолкунанда, бо забони давлатӣ ва ё бо забони худи муроҷиат навишташуда омода гашта, ирсол карда мешавад.

34. Посух ба истеъмолкунанда оид ба натиҷаи баррасии муроҷиат аз ҷониби корманди масъули Идора омода шуда, дар мувофиқа бо сардори Идора ва сарпарасти Идора, аз ҷониби Роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон ба имзо расонида мешавад.

БОБИ 6. БАҲИСОБГИРИИ ОМОРӢ ВА ТАҲЛИЛИ МУРОҶИАТҲОИ ИСТЕЪМОЛКУНАНДАГОН

35. Бо мақсади пешбурди таҳлил, таҳия ва пешниҳоди ҳисобот ба Роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон ва нашри маводи таҳлиливу оморӣ, Идора мустақилона махзани пешбурди баҳисобгирии омории муроҷиатҳои воридгардидаи истеъмолкунандагонро таъсис дода, пеш мебарад.

36. Вобаста ба шумораи муроҷиатҳои истеъмолкунандагон ва натиҷаи баррасии онҳо, ҳамчунин оид ба натиҷаҳои таҳлили муроҷиатҳо ва пешниҳодҳо доир ба такмил додани талабот оид ба ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ Идора ҳар семоҳа ба Роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон ҳисобот пешниҳод менамояд.

37. Идора маълумотҳои оморӣ оид ба муроҷиатҳои истеъмолкунандагон ва натиҷаи таҳлили онҳоро дар сомонаи Бонки миллии Тоҷикистон дар суроғаи интернетии: www.nbt.tj ҷойгир менамояд.

Замимаи №1 ба Дастурамал "Оид ба баррасии мурочиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ"

Намунаи мурочиати истеъмолкунандаи хизматрасониҳои молиявӣ

Ба Раиси Бонки миллии Тоҷикистон, муҳтарам ______________________

А) Маълумот оид ба мурочиаткунанда

Истеъмолкунанда шахси воқеӣ ____ шахси ҳуқуқӣ____

Ному насаб/ номгӯй ____

шиноснома/ рақами бақайдгирӣ____

Суроға/мавқеи ҷойгиршавӣ ____

Телефон ____

Почтаи электронӣ ____

Шакли мақбули алоқа ____

Б) Маълумот оид ба ташкилоти молиявӣ

Номгӯй ____

Филиал ____

Суроға/мавзеи ҷойгиршавӣ ____

Оё пеш аз ин ба ташкилоти молиявӣ мурочиат намудаед? Ҳа _______ Не ______

Агар Ҳа, пас шумораи муроҷиатҳо: _______________

Рақам/санаи
муроҷиат ____

Посухи
ташкилоти молиявӣ ____

В) Маълумот/муҳтавои муроҷиат

Намуди маҳсулот/
хизматрасонии молиявӣ ____

Моҳияти муроҷиат/
талабот ____

____

Тавсифи далелҳо ____

____

____

____

____

____

(ҳангоми зарурият дар варақаи алоҳида дарҷ карда мешавад)

Ҳуҷҷатҳои
замимашуда ____

____

Имзо ____

Сана ____

Замимаи №2 ба Дастурамал “Оид ба барраси
муроҷиатҳои истеъмолкунандагони
хизматрасониҳои молиявӣ”

Шакли
пешбурди китоби электронии қайди омории муроҷиатҳои хаттии истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ (шахсони воқеӣ)

/Т	Рақами ворида ва сана	Ному насаби шахси воқей, телефон	Суроғаи ҷойи зист	Моҳияти муроҷиат	Ба кӣ ва ба куҷо барои баррасӣ муроҷиат ирсол карда шуд	Натиҷаи баррасӣ ва санаи иҷро	Қайд оид ба муроҷиати такрорӣ

Замимаи №3 ба Дастурамал "Оид ба тартиби баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ"

Шакли
пешбурди китоби электронии қайди омории муроҷиатҳои хаттии истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ (шахсони ҳуқуқӣ)

Р/Т	Рақами ворида ва сана	Номгӯи пурра	Суроғаи ҷойгиршавии шахси ҳуқуқӣ	Сана ва рақами содира	Моҳияти муроҷиат	Ба кӣ ва ба куҷо барои баррасӣ муроҷиат ирсол карда шуд	Натиҷаи баррасӣ ва санаи иҷро	Қайд оид ба муроҷиати такрорӣ

Замимаи №4 ба Дастурамал “Оид ба баррасии муроҷиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ”

Шакли
пешбурди китоби электронии қайди омории муроҷиатҳои электронии истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ

Р/Т	Рақами воридотӣ ва сана	Ному насаби шахси воқеӣ//номгӯи пурраи шахси ҳуқуқӣ	Суроғаи почтаи электронии муроҷиаткунанда	Моҳияти муроҷиат	Ба кӣ ва ба куҷо барои баррасӣ муроҷиат ирсол карда шуд	Натиҷаи баррасӣ	Сана ва суроғаи электроние, ки аз он муроҷиат ворид шудааст	Қайд оид ба муроҷиати такрорӣ