Бо қарори Раёсати
Бонки миллии Тоҷикистон
аз 15 майи соли 2023, №55
“тасдиқ шудааст”

Роҳнамо
оид ба ташкил ва гузарондани чорабиниҳои назоратии «Харидори махфӣ» дар ташкилотҳои қарзии молиявӣ

Роҳнамо оид ба ташкил ва гузарондани чорабиниҳои назоратии «Харидори махфӣ» дар ташкилотҳои қарзии молиявӣ (минбаъд - Роҳнамо) тартиби ташкил ва гузарондани чорабиниҳои назоратиеро, ки ба арзёбии сифати пешниҳоди хизматрасонии ташкилотҳои қарзии молиявӣ тавассути таҳқиқот аз ҷониби воҳиди сохтории ваколатдори Бонки миллии Тоҷикистон, инчунин бо ҷалби ташкилотҳои махсус равона гардидааст, муқаррар менамояд.

БОБИ 1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

1. Дар Роҳнамои мазкур мафҳумҳои асосии зерин истифода мешаванд:

- воҳиди сохтории ваколатдор - идораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявии Бонки миллии Тоҷикистон (минбаъд – идора);

- харидори махфӣ - корманди масъули идораи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявии Бонки миллии Тоҷикистон ё намояндаи ташкилоти махсус, ки Бонки миллии Тоҷикистон бо ӯ оид ба татбиқи чорабиниҳои назоратии «Харидори махфӣ» шартномаи хизматрасонӣ ба имзо мерасонад;

- чорабиниҳои назоратии «Харидори махфӣ» - чорабиниҳои махсус, ки аз ҷониби воҳиди сохтории ваколатдори Бонки миллии Тоҷикистон бо мақсади санҷиши сифати хизматрасонии ташкилоти қарзии молиявӣ (минбаъд - чорабиниҳои назоратӣ) гузаронда мешаванд;

- барномаи чорабиниҳои назоратӣ - тавсифи ҳама амалҳо ва корҳо бо мақсади иҷрои амалҳои пайдарпай аз ҷониби харидори махфӣ, ки ҳамчун роҳнамо хизмат мекунанд;

- ташкилоти махсус - шахси ҳуқуқие, ки ба Бонки миллии Тоҷикистон дар асоси шартномаи чорабиниҳои назоратии ба арзёбии сифати хизматрасонии ташкилотҳои қарзии молиявӣ равонагардида хизмат мерасонад.

БОБИ 2. ТАЛАБОТИ УМУМӢ НИСБАТ БА ГУЗАРОНДАНИ ЧОРАБИНИҲОИ НАЗОРАТӢ ДАР ТАШКИЛОТҲОИ ҚАРЗИИ МОЛИЯВӢ

2. Мақсади чорабиниҳои назоратӣ арзёбии холисонаи иҷрои талаботи стандарти хизматрасонӣ дар ташкилотҳои қарзии молиявӣ, беҳтар сохтани сифати хизматрасонӣ, муайян намудани камбудиҳо ҳангоми пешниҳод намудани хизматрасонии молиявӣ ё дар сурати пешниҳод намудани хизматрасонии молиявии алоҳида ва баланд бардоштани сатҳи нишондиҳандаи қаноатмандии муштариёни ташкилотҳои таҳти санҷиш қарордошта мебошад.

3. Аз нуқтаи назари ошкорсозии мушкилоти мавҷуда дар самти хизматрасонӣ ба муштариёни ташкилотҳои қарзии молиявӣ ва таҳияи механизмҳои самараноки танзими фаъолияти онҳо, омӯзиш ва арзёбии раванди хизматрасонӣ ба муштариён зарур мебошад.

4. Нисбати ташкилотҳои қарзии молиявӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасонӣ як қатор талаботи гуногуни вобаста ба ифшо намудани иттилоот дар Дастурамали №241 "Дар бораи тартиби ба истеъмолкунандагони ташкилотҳои қарзии молиявӣ ифшо намудани маълумот оид ба хизматрасониҳои бонкӣ" пешбинӣ гардидаанд.

5. Чораҳои назоратиро кормандони ваколатдори идора ё намояндагони ташкилотҳои махсус дар симои муштариёни эҳтимолӣ бо роҳҳои зерин амалӣ менамоянд:

- ташриф овардан ба ташкилотҳои қарзии молиявӣ;
- занг задан ба марказҳои коркарди зангҳои (телефони боварӣ, рақамҳои телефон барои тамос) ташкилотҳои қарзии молиявӣ;
- дархостҳои назоратӣ (масалан, дархост тавассути почтаи электронӣ, ҷойгиронии дархостҳо дар шабакаҳои иҷтимоӣ ё ирсоли ариза тавассути шабакаи интернет дар бораи хоҳиши истифодаи хизматрасонии бонкии пешниҳодшуда).

6. Истифодаи чорабиниҳои назоратӣ ҳамчун воситаи таҳқиқи бозори хизматрасонии бонкӣ имкони арзёбӣ ва таҳлили равандҳои зеринро фароҳам месозад:

- сифати хизматрасонӣ ба муштариёни ташкилотҳои қарзии молиявӣ;
- мутобиқат ба қонуну қоидаҳои амалкунанда дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон;
- рафтори иштирокчиёни бозор (ташкилоти қарзии молиявӣ), фаъолияти онҳо, ошкорсозии мушкилоти мавҷуда ва амалӣ намудани чорабиниҳо дар ин самт.

7. Ҳангоми гузарондани чорабиниҳои назоратӣ тавассути ташкилоти махсус ба таъмини махфияти маълумоте, ки ҳангоми гузарондани чорабиниҳои назоратӣ дастрас гардидааст, тавассути ворид кардани тағйироти дахлдор дар шартномаи бо ташкилоти махсус басташаванда диққати махсус додан лозим аст.

8. Дар ташкилоти қарзии молиявӣ чорабиниҳои назоратӣ дар сурате такроран гузаронда мешавад, агар ҳолатҳои мавҷуда (натиҷаи санҷиш дар маҳал ва назорати фосилавӣ) аз ҷониби ин иштирокдори бозор риоя нагардидани ҳуқуқи истеъмолкунандагонро нишон диҳанд.

БОБИ 3. ПРИНСИПҲОИ АСОСИИ ТАҲИЯИ БАРНОМАИ ЧОРАБИНИҲОИ НАЗОРАТӢ

9. Барои самарабахш будани чорабиниҳои назоратӣ барнома бояд ба принсипҳои зерин асос ёбад:

- **мутобиқат ба мақсаду вазифаҳои чорабиниҳои назоратӣ** - сенария бояд ба мақсаду вазифаҳои чорабиниҳои назоратӣ мутобиқ бошад ва аз ҷониби роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон тасдиқ карда шавад;
- **ба воқеият мувофиқ будани барнома** - барнома бояд воқеӣ бошад, то ин ки харидори махфӣ нақши муштарии эҳтимолиро боварибахш иҷро кунад. Харидорони махфӣ бояд дар бораи ташкилотҳои санҷидашаванда маълумоти кофӣ дошта бошанд, аммо ҳамзамон, онҳо набояд таассуроти шахси аз ҳад зиёд огоҳро нишон диҳанд ва кӯшиш кунанд, ки ҳамчун муштарии эҳтимолӣ амал кунанд. Барномаҳои аз ҳад зиёд мураккаб метавонанд боиси шубҳаи кормандони хизматрасони ташкилоти қарзии молиявӣ дар

он хусус гарданд, ки онҳо на бо муштарии эҳтимолӣ, балки бо харидори махфӣ сару кор доранд;

- **бехатарии харидорони махфӣ** - аз корманде, ки чорабиниҳои назоратиро мегузаронад, иҷро намудани ягон амалиёти ғайриқонуниро талаб кардан мумкин нест. Бехатарии шахсии харидорони махфӣ бояд таъмин гардад. Муҳофизати онҳо аз ҳама гуна оқибатҳои номатлуб, ки дар натиҷаи амалӣ сохтани чорабиниҳои назоратӣ пайдо шуда метавонанд, бояд дуруст ташкил карда шавад;

- **аслият** - пурсишномае, ки харидори махфӣ пур мекунад, бояд аз саволҳои воқеӣ иборат бошад, чунки мақсади онҳо ба даст овардани иттилооти беғаразона ва воқеӣ мебошад. Вазифаи асосии чорабиниҳои назоратӣ аз он иборат аст, ки маълумот дар бораи вазъи воқеӣ ҷамъоварда шавад, на ин ки аз таассуроти шахсии харидори махфӣ баёнгардида.

10. Харидори махфӣ аз рӯи барномаи пешакӣ таҳияшуда амал карда, тамоми равандро тавассути пур кардани пурсишномаи муфассал тавсиф менамояд.

11. Дар барнома амалҳое шарҳ дода мешаванд, ки бояд аз ҷониби харидори махфӣ татбиқ шаванд. Сенарияи чорабиниҳои назоратӣ бояд воқеӣ ва возеҳ бошад, то ин ки корманде, ки чорабиниҳои назоратиро иҷро менамояд, азхудкунии онро то ҳадди имкон осон созад. Эътимоднокии натиҷаи чорабиниҳои назоратӣ аз бисёр ҷиҳат бақобилияти харидори махфӣ бобати ба таври воқеӣ иҷро кардани сенария вобаста аст.

12. Барномаҳои чорабиниҳои назоратӣ бояд тавре таҳия карда шаванд, ки ба миён омадани ҳолатҳои навбатпоии эҳтимолиро ҳангоми чорабиниҳои назоратӣ, ки метавонанд ба кори мунтазами ташкилоти қарзии молиявӣ халал расонад, то ҳадди имконпазир кам кунад.

13. Барнома вобаста ба мақсади чорабиниҳои назоратӣ, метавонад дар як ё якчанд шакл ё намуд таҳия шавад. Агар Бонки миллии Тоҷикистон мақсад дошта бошад, ки тавассути як чорабиниҳои назоратӣ муносибати ташкилоти қарзии молиявиро нисбат ба истеъмолкунандагон дар якчанд намуди хизматрасонӣ санҷад ва арзёбӣ кунад, якчанд сенария таҳия кардан мумкин аст.

БОБИ 4. ТАШКИЛИ ЧОРАБИНИҲОИ НАЗОРАТӢ

14. Қарор дар бораи гузарондани чорабиниҳои назоратӣ дар асоси пешниҳоди идора аз ҷониби раиси Бонки миллии Тоҷикистон ё муовин - сарпарасти идора қабул карда шуда, бо фармон ба расмият дароварда мешавад. Ҳамзамон бо фармони мазкур барномаи гузаронидани чорабиниҳои назоратӣ (минбаъд - Барнома) тасдиқ карда мешавад.

15. Пешниҳод оид ба гузарондани чорабиниҳои назоратӣ аз ҷониби идора бо назардошти омилҳои зерин омода мегардад:

- зиёд шудани шикояти истеъмолкунандагон оид ба ҳама гуна мушкилиҳо дар низоми бонкӣ ва ё нисбати ягон ташкилоти қарзии молиявӣ;
- мушкилоте, ки ҳангоми санҷишҳо дар маҳал ё назорати фосилавӣ муайян шудаанд;
- вокуниш дар матбуот ва шабакаҳои иҷтимоӣ (ВАО, Интернет);
- хабарҳои дигар, ки аз мавҷудияти масъалаҳои марбут ба ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон гувоҳӣ медиҳанд.

16. Барнома маълумоти зеринро дар бар мегирад:

- мақсади чорабиниҳои назоратӣ;
- сенария;
- пурсишномаҳои арзёбӣ (минбаъд - Пурсишнома);
- рӯйхати ташкилотҳои қарзии молиявии санҷидашаванда;
- усули гузарондани чорабиниҳои назоратӣ;
- шумораи ташрифҳо/зангҳои телефонӣ/пурсишҳо барои ҳар як ташкилоти қарзии молиявӣ.

17. Пурсишномаи арзёбӣ бояд содда ва фаҳмо бошад, то ин ки харидорони махфӣ онро бе ягон мушкилӣ пур карда тавонанд ва аз рӯйи зарурат намунаҳои амалиро дар бар гирад.

18. Пурсишнома метавонад саволҳоеро дар бар гирад, ки ҷавоби мушаххаси «ҳа» ё «не»-ро талаб мекунад. Агар ҷавоб "не" бошад, харидори махфӣ бояд нисбати он тафсилоти иловагӣ пешниҳод кунад.

19. Дар Пурсишнома инчунин бояд ҷойҳои холие бошанд, то ки харидорони махфӣ тавонанд ҳама гуна тағйирёбии вазъият ё андешаи худро баён карда, тамоми ҷузъиёти вохӯриро, ки диққати

онҳоро ҷалб кардааст, шарҳ диҳанд. Сохтори асосии Пурсишнома дар замимаи №1 Роҳнамои мазкур нишон дода шудааст.

20. Дар сурати анҷом додани чорабиниҳои назоратӣ тавассути ташкилоти махсус, сенария ва пурсишномаҳо бояд аз ҷониби идора омода карда шаванд.

21. Рӯйхати ташкилотҳои қарзии молиявӣ, ки бояд тавассути чорабиниҳои назоратӣ мавриди санҷиш қарор гиранд, инчунин шумораи ташрифҳо/дархостҳо ба ҳар як ташкилоти қарзии молиявӣ аз ҷониби идора бо назардошти ҳадафҳои пешбининамудаи чорабиниҳои назоратӣ ва сатҳи хизматрасонии ташкилоти қарзии молиявӣ дар самти санҷидашаванда муайян карда мешаванд.

22. Дараҷаи чунин коршоямиро тавассути муқоисаи нишондиҳандаҳои зерин муайян кардан мумкин аст:

- ҳиссаи ташкилоти қарзии молиявӣ дар бозори хизматрасонии баррасишаванда;
- ҳиссаи хизматрасонии баррасишаванда дар сандуқи ташкилоти қарзии молиявии дахлдор;
- ҳиссаи ташкилоти қарзии молиявии дахлдор дар ҳаҷми умумии шикоятҳои нисбати ташкилотҳои қарзии молиявӣ воридшуда.

23. Ҳангоми тавассути ташкилоти махсус гузарондани чорабиниҳои назоратӣ раванди интихоб, кирокунӣ ва бастани шартнома бо тартиби дар Бонки миллии Тоҷикистон амалкунанда сурат мегирад.

24. Супоришномаи техникии чорабинии “Харидори махфӣ” ба шартнома ҳамчун замимаи ҳатмӣ ҳамроҳ карда мешавад. Дар шартнома инчунин талаботи муфассал оид ба ҳисоботе, ки аз ҷониби ташкилоти махсус пешниҳод мегардад, зикр карда мешавад.

БОБИ 5. ИНТИХОБ ВА ОМОДАСОЗИИ ХАРИДОРОНИ МАХФӢ

25. Барои гузарондани чорабиниҳои назоратӣ мутахассисони дорои дониш ва малакаи дахлдор барои иҷрои нақши харидори махфӣ ҷалб карда мешаванд (муошират, дақиқкорӣ, хотираи хуб, эҷодкорӣ ва қобилияти ҳалли ҳолатҳои ғайриоддӣ).

26. Мутахассисоне, ки чорабиниҳои назоратиро мегузаронанд, метавонанд мақсадҳои гуногун дошта бошанд, масалан, харидани

хизматрасонӣ, додани саволҳо, пешниҳоди шикоятҳо ва ғайра, ки пас аз он онҳо бояд тавассути пур кардани пурсишномаи дахлдор ба раванди хизматрасонӣ баҳо диҳанд.

27. Ҳангоми интихоби шахсоне, ки чорабиниҳои назоратиро мегузаронанд, ба роҳ мондани фаъолият дар асоси Барнома (бо назардошти синни онҳо, маълумот, вазъи молиявӣ) зарур мебошад.

28. Харидорони махфӣ дар доираи Барнома бояд ҳолатҳоеро истифода баранд, ки Барномаро нисбатан воқеӣ мегардонанд, масалан:

- маълумот дар бораи ҳайат ва шумораи аъзои оилаи худ;
- маълумот дар бораи таърихи қарзӣ худ;
- маълумоти дигари дахлдор оиди ҳаёти шахсӣ.

29. Бо мақсади пешгирӣ намудани бархӯрди манфиатҳо, харидори махфӣ тибқи замимаи №2 Роҳнамои мазкур дар бораи мавҷуд набудани ҳолатҳои бархӯрди манфиатҳо маълумотнома пур мекунад.

30. Агар чорабиниҳои назоратӣ бевосита аз ҷониби Бонки миллии Тоҷикистон гузаронда шавад, шахсоне, ки чорабиниҳои назоратиро мегузаронанд, ҷадвали ташрифҳо, зангҳои телефонӣ ва дархостҳои сардори идора бо пешниҳоди корманди масъул тартиб медиҳад.

31. Пас аз шинос шудани харидорони махфӣ бо Барнома, ба онҳо дар бораи ҳадафҳои санҷиш маълумоти умумӣ пешниҳод гардида, роҳнамоии муфассал ва тавзеҳот дода мешавад, то ин ки онҳо ба қадри имкон дар рафти иҷрои чорабиниҳои назоратӣ нақши муштарии эҳтимолиро хуб иҷро кунанд.

32. Барои ба даст овардани маълумоти холисона ва боэътимоди бештар харидорони махфӣ метавонанд дар ҳар як ташкилоти қарзии молиявӣ на бештар аз як чорабиниҳои назоратӣ ва шумораи маҳдуди амалиётҳоро дар давоми ҷараёни чорабинӣ гузаронанд. Чунин маҳдудият (чун қоида, на бештар аз 3 - 5 амалиётҳоро барои ҳар як харидори махфӣ дар давоми як чорабинӣ) имкон медиҳад, ки зуҳуроти холисона будани харидорони махфӣ ҳангоми арзёбӣ истисно карда шавад ва таъсири муносибати субъективии онҳо ба натиҷаҳои ҷамъбастии арзёбӣ маҳдуд карда шавад.

БОБИ 6. ГУЗАРОНДАНИ ОЗМОИШ (МАРҲИЛАИ ОЗМОИШӢ)

33. Пеш аз оғози чорабиниҳои назоратии фарогир, сенарияҳои таҳияшударо бо роҳи гузарондани як ё ду чорабиниҳои назоратӣ таҳти озмоиш қарор додан мумкин аст. Тавассути гузарондани озмоиш сатҳи воқеияти сенария, маҳорати харидорони махфӣ ва мувофиқати пурсишномаҳо ба ҳадафҳои гузошташуда санҷида мешаванд.

34. Пас аз гузарондани озмоиш мумкин аст норасоиҳо дар сенария ё пурсишномаи арзёбӣ ошкор гарданд ва онҳо бояд дар муддати кутоҳтарин бартараф карда шаванд.

35. Агар чорабиниҳои назоратӣ бевосита аз ҷониби кормандони Бонки миллии Тоҷикистон гузаронда шавад, озмоиш бояд фавран пас аз тасдиқи рӯйхати шахсони анҷомдиҳандаи чорабиниҳои назоратӣ аз ҷониби сардори идора гузаронда шавад ва агар чорабиниҳои назоратӣ тавассути ташкилоти махсус гузаронда шавад, пас озмоиш дар давоми даҳ рӯзи корӣ баъди бастани шартнома анҷом дода мешавад. Талабот оид ба гузарондани чорабиниҳои назоратии озмоишӣ аз ҷониби ташкилоти махсус дар шартномае, ки байни Бонки миллии Тоҷикистон ва ташкилоти махсус баста мешавад, дарҷ мегардад.

БОБИ 7. ҶАМЪОВАРӢ ВА ТАҲЛИЛИ ИТТИЛООТ

36. Агар чорабиниҳои назоратӣ бевосита аз ҷониби кормандони Бонки миллии Тоҷикистон гузаронида шавад, корманди масъули идора маълумоти тавассути харидорони махфӣ дастрасшударо (пурсишномаҳои пуркардашуда, ҳуҷҷатҳои аз ташкилотҳои қарзии молиявӣ гирифташуда, паёмҳо) дар давоми се рӯзи корӣ пас аз гузарондани чорабиниҳои назоратӣ ҷамъоварӣ менамояд.

37. Маълумоти дар варақаҳои пурсишнома қайдгардида бояд бо ҳама ҳуҷҷатҳои ба харидори махфӣ дастраскардаи ташкилотҳои қарзии молиявӣ ва сабтҳои аз ташкилотҳои қарзии молиявӣ (агар мавҷуд бошад) гирифташуда муқоиса карда шаванд.

38. Дар асоси натиҷаҳои таҳлили маълумоти гирифташуда чорабиниҳоеро ошкор сохтан мумкин аст , ки дар сенарияҳои қаблан тасдиқшуда пешбинӣ шудаанд, вале ба анҷом дода нашудаанд ё ба ҳадафи худ нарасидаанд (масалан, агар ба ҷойи хизматрасонии дархостшуда, ба муштариён хизматрасонии дигар пешниҳод ё

умуман пешниҳод нашуда бошад). Ҳама гуна аҳдҳои (чорабиниҳои) ба анҷомнарасидаи ошкоркардашуда бояд аз натиҷаҳои ҳисоботи ниҳоӣ хориҷ карда шаванд.

БОБИ 8. ТАҲИЯИ ҲИСОБОТ ДОИР БА ЧОРАБИНИҲОИ НАЗОРАТӢ

39. Маълумоти аз натиҷаи чорабиниҳои назоратӣ ҷамъовардашуда, яъне таҳлил ва баҳои гузошташуда бояд дар ҳисобот оид ба чорабиниҳои назоратӣ мутобиқи замимаи №3 ба Роҳнамои мазкур ҷамъбаст ва инъикос карда шаванд.

40. Ҳангоми тавассути ташкилоти махсус гузаронидани чорабиниҳои назоратӣ мухлати пешниҳоди ҳисобот ба Бонки миллии Тоҷикистон дар шартнома муқаррар карда мешавад.

41. Ҳисобот бояд маълумоти зеринро дар бар гирад:

1) қисми муқаддимавӣ - асосноккунии гузарондани чорабиниҳои назоратӣ, аз ҷумла тавсифи вазъи бозор, ки зарурати татбиқи чораҳои назоратӣ ва масъалаҳои марбутаро ба миён овардааст (шикоятҳо вобаста ба ин мушкилот ва ғайра).

2) хулосаву пешниҳодҳо:

- хулосаи умумии натиҷаи чорабиниҳои назоратӣ;
- пешниҳодҳо;
- пешниҳодҳои махсус нисбат ба ҳар як ташкилоти қарзии молиявии мавриди санҷиш қарордошта;
- дар бораи чорабинии таълимӣ, агар натиҷаҳо зарурати гузаронидани чорабиниҳоро оид ба афзун намудани саводнокии молиявӣ тасдиқ кунанд.

3) марҳилаҳои гузарондани чорабиниҳои назоратӣ:

- гурӯҳи харидорони махфӣ;
- шумора ва маҳалли гузарондани чорабиниҳои назоратӣ, зангҳои телефонии анҷомдодашуда;
- натиҷаҳои озмоиш;
- барномаҳо;
- усулҳои ҷамъоварӣ ва таҳлили иттилоот;
- сохтори пурсишномаҳо.

42. Дар ҳолати гузарондани чорабиниҳои назоратӣ аз ҷониби идора, ҳисоботро кормандони масъули идора дар давоми даҳ рӯзи корӣ пас аз анҷоми марҳилаи ҷамъоварӣ ва таҳлили маълумот тартиб медиҳанд.

43. Ҳисоботи таҳиягардида аз ҷониби сардори идора тасдиқ шуда, сипас барои маълумот ва шиносой ба муовини раиси Бонки миллии Тоҷикистон - сарпарасти идора пешниҳод карда мешавад.

44. Агар ҳангоми чорабиниҳои назоратӣ риоя накардани меъёрҳои ҳуқуқӣ ё мушкилоти дигар дар як ташкилоти қарзии молиявӣ ошкор гардад, дар ҳисобот бояд чораҳо ё чорабиниҳои дахлдор (санҷиш дар маҳалҳо ва ғайра)-и муайянсозии хавфҳое, ки боиси риоя нагардидани ҳуқуқ ва ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон гардидаанд, пешниҳод карда шаванд.

45. Бояд сабабҳои асосии натиҷаи манфии дар рафти чорабиниҳои назоратӣ ба қайд гирифташуда (сиёсати нодурусти дохилӣ, ҳайати кормандони бесалоҳияти ташкилоти қарзии молиявӣ ва сабабҳои дигар) муайян ва дар ҳисобот қайд карда шаванд.

46. Бо мақсади пурзӯр намудани таъсири чорабиниҳои назоратӣ ба бахши молиявӣ ва тарбияи кадрҳо, идора бо розигии роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон аз рӯи натиҷаи чорабиниҳои назоратӣ барои ҷойгиронӣ дар сомонаи расмии Бонки миллии Тоҷикистон маълумотномаи умумӣ тартиб медиҳад. Маълумотнома бояд инҳоро дар бар гирад:

- мақсад ва доираи чорабиниҳои назоратии гузарондашуда;
- мушкилоти асосие, ки дар рафти гузарондани чорабиниҳои назоратӣ бидуни пешниҳоди нишондодҳо/ҳисоботҳо муайян карда шудаанд (масалан, ташкилотҳои қарзии молиявӣ, чун қоида, хатарҳои асосии марбут ба хизматрасонӣ ба муштариён ё кормандони хизматрасониро ошкор намекунанд, шарҳ додани моҳияти меъёри воқеии фоизи солонаро душвор мегардонанд ва ғайра).

Замимаи №1
ба Роҳнамо дар бораи ташкил ва
гузаронидани чорабиниҳои назоратии
«Харидори махфӣ» дар ташкилотҳои қарзии
молиявӣ

Пурсишномаи арзёбӣ

Ташкилоти қарзии молиявӣ______________________________

Суроғаи ташкилоти қарзии молиявӣ______________________

Сана ва вақти санҷиш_____________________________________

Ному насаб (санҷишгар)___________________________________

Дар рӯбарӯи андозаи интихобшуда аломат гузоред.

МАВҚЕЪГИРӢ ДАР УТОҚИ ХИЗМАТРАСОНИИ МУШТАРИЁН		
	Корманд ба шумо аҳаммият надод, дар гурӯҳ бо дигар кормандон ё муштариён суҳбат кард, ба корҳои дохилӣ машғул буд	ҳа/не
	Шумо зиёда аз 10 дақиқа дар як ташкилоти қарзии молиявӣ қарор доред, аммо касе ба назди шумо наомад ва худи шумо маҷбур шудед ба роҳбарияти ташкилот муроҷиат кунед.	ҳа/не
Қайдҳои иловагӣ:		
Рафтори корманд ҳангоми муошират бо шумо	Корманд ба муштарӣ аҳаммият надода (ба муштарӣ нигоҳ накарда ё ба ӯ пушташро гардонда) хизмат мерасонад	ҳа/не
	Кормандон дар назди муштариён бо	ҳа/не

	ҳамдигар дар масъалаҳои ғайрикорӣ суҳбат карда ба онҳо аҳаммият намедиҳанд	
	Корманд бо муштариён масъалаҳои шахсиро муҳокима карда кори худро иҷро намекунад	ҳа/не
	Корманд аз телефони мобилӣ истифода мекард ва дар ҳузури муштариён ба дигар кор банд шуд (ғайр аз масъалаҳои корӣ)	ҳа/не
	Корманд бо муштариён дағалона рафтор кард (бе риояи одоби муошират, синну сол, ҷинс, миллат ва ғ.)	ҳа/не
	Корманд дар суҳбат бо муштариён (ё байни худ) сухани қабеҳро истифода бурд	ҳа/не
БАРҚАРОР КАРДАНИ ТАМОС		
Барқарор кардани тамос	Корманд ба шумо салом дод	ҳа/не
Қайдҳои иловагӣ:		
ОШКОР НАМУДАНИ ТАЛАБОТИ МУШТАРИЁН		
	Бо ёрии саволҳо корманд ошкор сохт, ки ба шумо чӣ лозим аст	ҳа/не
	Корманд усули фаъоли гӯшкуниро истифода бурд (розӣ шуд, сарашро ҷунбонд, фаҳмонд ва ғайра)	ҳа/не
Ошкор сохтани талаботи муштариён	Корманд савол надод, шумо худатон ишора кардед, ки ба шумо чӣ лозим аст	ҳа/не
Қайдҳои иловагӣ:		

МУАРРИФИИ МАҲСУЛОТИ БОНКӢ		
Намоиши хизматрасонӣ	Корманд хатти маҳсулоти бонкиро муфассал шарҳ дод	ҳа/не
	Корманд маҳсулоти бонкиро хуб медонад, бо забоне, ки шумо мефаҳмед, ҳарф мезанад. Ба саволҳо ҷавобҳои қаноатбахш медиҳад. Дастурҳои додашударо истифода намебарад	ҳа/не
	Маҳсулоти бонкиро дар сатҳи хусусиятҳои техникӣ медонад (маълумот барои интихоб равшан нест). Дастурҳоро истифода мебарад, ки боиси шубҳа ба саводнокии касбии ӯ гардид	ҳа/не
	Вай дар бораи маҳсулоти бонкӣ кам медонад, дар ҷавоб додан ба саволҳои шумо душворӣ мекашад, пешниҳод кард, ки шумо худатон онҳоро аз назар гузаронед	ҳа/не
Қайдҳои иловагӣ:		
Агар шумо бо корманде, ки ба муштарии дигар хизмат мерасонад, муроҷиат намоед	Корманд аз муштарие, ки хидмат мекард, узр пурсид, ба шумо рӯ овард, гӯш кард, дар давоми 1 дақиқа ҷавоб дод	ҳа/не
	Корманд ба шумо аҳаммият надода, ба муштарии дигар маслиҳат доданро идома дод	ҳа/не
	Вақте ки барои посух додан ба саволи шумо вақти бештар лозим шуд, гуфт, ки пас аз озод шудан ҷавоб медиҳад ё роҳи ҳалли алтернативии масъаларо пешниҳод кард: «Ҳоло мутахассиси дигарро даъват мекунам, маслиҳат медиҳад»	ҳа/не

Қайдҳои иловагӣ:		
	Корманд ба ғайр аз интихоби асосии шумо хизмати иловагии бонкиро пешниход кард	ҳа/не
Ба шумо хидмати марбутаро пешниҳод кард	Корманд хидмати иловагии бонкиро пешниҳод кард, танҳо бо дархости шумо	ҳа/не
Қайдҳои иловагӣ:		
АНҶОМИ ХИЗМАТРАСОНӢ		
	Корманд бо шумо хайрухуш кард	ҳа/не
	Корманд ба таври маъмул хайрухуш кард: "Саломат бошед!"	ҳа/не
Анҷоми хизматрасонӣ	Корманд хизматрасонии худро ба анҷом нарасонда рӯй тофта рафт	ҳа/не
Қайдҳои иловагӣ:		
КОРИ ХАЗИНАДОРӢ		
	Хазинадорон хушмуомилаанд	ҳа/не
	Хазинадорон ҳангоми хизматрасонӣ ба муштариён дағалона муносибат мекунанд	ҳа/не
	Хизматрасонӣ методӣ, бе ғавғо ва таъхирнопазир аст	ҳа/не
	Суръати сусти хизматрасонӣ, баъзе таъхирҳо вуҷуд доранд (истифода аз телефони мобилӣ, қатъшавии кори компютер, зуд-зуд аз ҷои кор берун баромадан)	ҳа/не
Кори хазинадорон	Хазинадор ҳангоми кор ба саволҳои муштариён босаводона ҷавоб медиҳад	ҳа/не

Қайдҳои иловагӣ:

КОРИ МАРКАЗИ КОРКАРДИ ЗАНГҲО (ХАТТИ ТЕЛЕФОНИ ШАБОНАРӮЗӢ, ТЕЛЕФОНИ БОВАРӢ)		
	Оё ҳангоми ба занги шумо посух додан корманд худро муаррифӣ кард?	ҳа/не
	Оё корманд (бе истифодаи калимаҳои техникӣ, истилоҳот, луғат) ҳарф зад?	ҳа/не
	Оё корманд ба саволҳои такрории шумо оромона ҷавоб дод?	ҳа/не
	Оё корманд шартҳои асосии маҳсулоти пурсидаатонро (маълумоти умумӣ дар бораи қарзҳо, пасандозҳо, интиқоли пул ва ғайра) ифшо кард?	ҳа/не
	Оё корманд дар бораи дигар маҳсулот низ маълумот дод?	ҳа/не
	Оё корманд дар давоми тамоми суҳбат бо шумо хушмуомила буд?	ҳа/не
	Оё корманд бе кумаки ҳамкорон масъаларо ҳал карда тавонист?	ҳа/не
	Оё корманд то охир сухани шуморо гуш накард ва гӯшии телефонро гузошт?	ҳа/не
Қайдҳои иловагӣ:		

НАМУДИ ЗОҲИРИИ КОРМАНД		
Намуди зоҳирии корманде, ки	Оё корманд ё кормандон бейҷик доштанд?	дошт/ надошт

шумо бо ӯ муошират кардед	Оё корманд ё кормандон либоси расмӣ доштанд?	дошт/ надошт
Қайдҳои иловагӣ:		

ТААССУРОТИ НИҲОӢ АЗ ТАШКИЛОТИ ҚАРЗИИ МОЛИЯВӢ		
	Хизматрасонӣ боадабона ва манфиатнок аст. Хоҳиши истифода бурдани хизматрасонӣ пайдо шуд	ҳа/не
	Хизматрасонӣ бепарвоёна ва ғайриқобили таваҷҷуҳ аст. Танҳо ҳангоми зарурати таъҷилӣ ба инташкилоти қарзии молиявӣ меоям	ҳа/не
Таасуроти ниҳоӣ	Хизматрасонӣ боиси асабоният ва эҳсосоти манфӣ мегардад. Хоҳиши дубора омадан нест	ҳа/не
Мулоҳизаҳои иловагӣ дар бораи корманд, ки инъикос карда нашудаанд		

Санҷишгар:_________________________ ____________________

(ному насаб) (имзо)

Сана: "___" "______" соли 20__

Замимаи №2
ба Роҳнамо дар бораи ташкил ва
гузаронидани чорабиниҳои назоратии
«Харидори махфӣ» дар ташкилотҳои қарзии
молиявӣ

Маълумотнома дар бораи мавҷуд набудани бархӯрди манфиатҳо
Номи ташкилоти қарзии молиявӣ________________________________ **Иттилоъ медиҳам, ки** ____ **(ному насаб)** 1) коғазҳои қиматноки ташкилоти қарзии молиявии зикршударо нахаридаам; 2) дар назди ташкилоти қарзии молиявӣ уҳдадории қарзӣ надорам; 3) дар ташкилоти қарзии молиявии зикршуда пасандози калон надорам; 4) шахси вобастаи ташкилоти қарзии молиявии зикршуда нестам: а) аъзои Шӯрои нозирон ва кумитаи аудити ташкилоти қарзии молиявӣ; б) корманди роҳбарикунандаи ташкилоти қарзии молиявӣ; в) роҳбари (муовинони онҳо) воҳидҳои сохтории иқтисодӣ, ҳуқуқӣ ва назорати дохилии ташкилоти қарзии молиявӣ; г) шахси воқеии дорои ҳиссаи иштироки афзалиятнок дар ташкилоти қарзии молиявӣ; ғ) аъзои оилаи шахсони дар зербандҳои а), б), в) ва г) зикршуда; д) аъзои Шӯрои нозирон, мақоми иҷроия, роҳбарони (муовинони онҳо) воҳидҳои сохтории иқтисодӣ, ҳуқуқӣ ва назорати дохилии шахси ҳуқуқие, ки дар ташкилоти қарзии молиявӣ ҳиссаи иштироки афзалиятнок дорад ва аъзои оилаи онҳо; ё) аъзои Шӯрои нозирон, мақоми иҷроия, роҳбари (муовини онҳо) воҳидҳои сохтории иқтисодӣ, ҳуқуқӣ ва назорати дохилии шахси ҳуқуқие, ки дар он ташкилоти қарзии молиявӣ ҳиссаи иштироки афзалиятнок дорад ва аъзои оилаи онҳо; ж) ҳар шахси дигар, ки бевосита ё бавосита метавонад ба қабули қарорҳои ташкилоти қарзии молиявӣ таъсир расонад;

5) ман бо роҳбарони ташкилоти қарзии молиявии зикршуда дар ягон сохтори дигар таҳти роҳбарии бевоситаи онҳо кор накардаам.

_____________________________________ ______________________

(ному насаб) (имзо)

Сана ______________________

(рӯз/моҳ/сол)

Замимаи №3
ба Роҳнамо дар бораи ташкил ва
гузаронидани чорабиниҳои назоратии
«Харидори махфӣ» дар ташкилотҳои қарзии
молиявӣ

“Тасдиқ менамоям”
Сардори идораи ҳимояи
ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони
хизматрасонии молиявӣ

_____________________ ____________
(ному насаб) (имзо)

“____” ________ соли 20____

ҲИСОБОТ
дар бораи гузаронидани чорабиниҳои назоратии “Харидори махфӣ” дар ташкилотҳои қарзии молиявӣ

(шакли намунавӣ)

Барои истифодаи хизматӣ

Нам. № _____

____
(номи ташкилоти қарзии молиявӣ)

Оғози санҷиш: «___» «________» 20___.
Анҷоми санҷиш: «___» «________» 20___.
Ҳисоботи мазкур аз рӯи натиҷаҳои чорабинии (номи ташкилоти қарзии молиявӣ, филиал ва воҳидҳои сохтории дигарион) тибқи Супориш оид ба гузаронидани санҷиш «___» «________» соли 20___ анҷом додашуда омода гардидааст. №___

Ҳисоботи санҷиш (муқаддима, пешниҳод ва хулосаҳо, баҳогузорӣ аз рӯи ҳар як самти чорабинӣ)

Сохтор ва мундариҷаи ҳисоботи санҷиш мутобиқи Роҳнамо “Дар бораи ташкил ва гузаронидани чорабиниҳои назоратии «Харидори махфӣ» дар ташкилотҳои қарзии молиявӣ” ва дигар санадҳои

меъёрии ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон муайян карда мешаванд.

Замима ба ҳисоботи санҷиш: дар _____ варақ

Роҳбари гурӯҳи санҷишӣ_________________________ **(ному насаб)**
(имзо)

Аъзои гурӯҳи санҷишӣ___________________________ **(ному насаб)**
(имзо)