Лоиҳа

Бо қарори Раёсати
Бонки миллии Тоҷикистон
№__ аз «__» __________ с. 202__
тасдиқ шудааст

Дастурамали №____
дар бораи талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо

Дастурамали № дар бораи талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо (минбаъд-Дастурамал) мутобиқи сатрҳои 59 ва 60 Нақшаи чорабиниҳои амалисозии Стратегияи миллии фарогирии молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2022-2026, ки бо қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 1 июли соли 2022, №314 тасдиқ гардидааст, бо мақсади муҳайё намудани шароити мусоид барои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ, баланд бардоштани самарабахшии механизми баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ ва афзун намудани боварии аҳолӣ ба фаъолияти таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ таҳия шуда, талаботи ҳадди ақал оид ба баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ (минбаъд-шикоятҳо) аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳии таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ оид ба шикоятҳоро муқаррар менамояд.

1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

1. Таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ бо санадҳои дохилии худ бояд тартиби баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ

(минбаъд-истеъмолкунандагон)-ро бо назардошти талаботи ҳадди ақал, ки Дастурамали мазкур муқаррар намудааст, пешбинӣ намоянд.

2. Дар Дастурамали мазкур мафҳумҳои асосии зерин истифода мешаванд:

- таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ – ташкилотҳои қарзии молиявӣ ва ташкилотҳои суғуртавӣ;

- шикоят - изҳори норозигӣ нисбат ба амал (беамалӣ)-и роҳбарон ва шахсони ваколатдори таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ҷиҳати ҳимоя ва барқарор намудани ҳуқуқу озодиҳо ё манфиати қонунии поймолгардидаи худ ё шахсони дигар;

- дафтари бақайдгирӣ ва баҳисобгирии шикоятҳои истеъмолкунандагон - низоми бақайдгирӣ ва баҳисобгирии шикоятҳои истеъмолкунандагон (низоми электронӣ ё барномае, ки барои ҷамъоварӣ, коркард ва нигоҳдории маълумот тибқи шикоятҳои истеъмолкунандагон пешбинӣ шудааст);

- «Қуттии шикоятҳо» - қуттии стандартии тамға ва қулфдор барои шикоятҳо ва муроҷиатҳо, ки қулф карда шуда, дар ҳудуди бинои хизматрасонии таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ҷойгир карда шудааст;

- шуъбаи баррасии шикоятҳо ва ҳалли баҳсҳо – шуъбаи таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ, ки барои қабул, бақайдгирӣ ва баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагон ва тамос бо онҳо масъул мебошад.

3. Иттилоот дар бораи мавҷуд будани тартиби баррасии шикоятҳо дар таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ бояд дар ҷойи намоён дар лавҳаи иттилоотӣ ҷойгир карда шавад. Дар лавҳаи иттилоотӣ ҳамчунин доир ба тартиби пешниҳоди шикоятҳо тибқи замимаи 1 Дастурамали мазкур овеза ҷойгир карда мешавад. Инчунин, раванди электронии тартиби баррасии шикоятҳо бояд дар сомонаи интернетии таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ҷойгир карда шавад. Бо дархости истеъмолкунанда таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ вазифадор аст ба ӯ тартиби муқарраршудаи баррасии шикоятҳоро шарҳ диҳад. «Қуттии шикоятҳо» бояд дар ҷойи намоён ва барои истеъмолкунандагон дастрас ҷойгир карда шавад.

4. Бо мақсади сари вақт баррасӣ намудан ва посух гардонидан ба муроҷиатҳои истеъмолкунандагон - таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ бояд дар сохтори худ шуъба ё корманди таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ барои баррасии шикоятҳо ва ҳалли баҳсҳо дошта бошанд.

5. Шикоятҳои истеъмолкунандагон дар шакли хаттӣ аз даст ба воситаи «Қуттии шикоятҳо», тавассути почта ё почтаи электронӣ ва дигар воситаҳои алоқа, аз ҷумла тавассути телефон қабул карда мешаванд.

6. Таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ уҳдадоранд :

- талаботи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ” вобаста ба қабул, бақайдгирӣ ва баррасии шикоятҳо риоя намоянд;

- барои барқарор кардан ва (ё) ҳифзи ҳуқуқу озодӣ ва манфиатҳои қонунии поймолгардидаи шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ чораҷӯӣ намоянд;

- аз рӯйи моҳияти масъалаи дар шикоят қайдгардида ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҷавоби хаттӣ диҳанд;

- доир ба натиҷаи баррасии шикоят ба муроҷиаткунанда маълумот диҳанд;

- тартиби шикоят намуданро ба муроҷиаткунанда нисбати натиҷаи баррасии шикоят (ҷавоб ба шикоят) фаҳмонанд.

7. Баррасии шикоятҳои шахсони веқеӣ ва ҳуқуқӣ ройгон мебошад.

2. ПРИНСИПҲОИ АСОСИИ БАРРАСИИ ШИКОЯТҲОИ ИСТЕЪМОЛКУНАНДАГОН

8. Ҳангоми баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагон, таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ дар баробари принсипҳои умумии пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон, инчунин принсипҳои зеринро амалӣ менамоянд:

- талаботи ягона ба шикоятҳо;

- шаффофияти фаъолият ҳангоми баррасии шикоятҳо;

- эҳтиром ва таъмини ҳифзи ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии истеъмолкунандагон, муносибати шарикона бо онҳо;

- ҳатмӣ будани баррасии шикоятҳо ва пешниҳод кардани натиҷаҳои баррасии онҳо дар мухлати муқарраршуда;

- таъмин намудани амният ва махфияти маълумоте, ки сирри бонкӣ ё суғуртавиро ташкил медиҳад.

3. ТАЛАБОТ БА БАРРАСИИ ШИКОЯТҲО

9. Шикоятҳои ба воҳиди сохторӣ воридшудаи истеъмолкунандагон дар муҳлати пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон баррасӣ карда мешаванд.

10. Воҳиди сохтории масъуле, ки баррасии шикоят ба он вогузор гардидааст, ухдадор аст дар муҳлати пешбининамудаи қонунгузории амалкунандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷиҳати баррасии ҳаматарафа ва холисонаи шикоят тамоми амалҳои заруриро анҷом диҳад.

11. Воҳиди сохтории масъул дар рафти баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагон амалҳои зеринро анҷом медиҳад:

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

- барои пурра, холисона ва ҳаматарафа баррасӣ намудани шикоятҳои истеъмолкунандагон аз мақомоту ташкилоти дахлдор, шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, инчунин воҳидҳои сохтории дахлдори таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ маводи заруриро талаб менамояд;

- барои барқарор кардан ва (ё) ҳифзи ҳуқуқу манфиатҳои қонунии истеъмолкунандагон чораҷӯӣ менамояд;

- шикоятҳои истеъмолкунандагонро асоснок ва тибқи қонунгузорӣ баррасӣ намуда, иҷрои онро назорат менамояд;

- аз рӯйи моҳияти масъалаи дар шикоят дарҷгардида, ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҷавоби хаттӣ омода намуда, ҷавоби барасмиятдаровардашударо ба муроҷиаткунанда пешниҳод менамояд;

- ҷавоби шикоятҳои истеъмолкунандагонро бо забони давлатӣ ва инчунин бо забоне, ки шикоят навишта шудааст, вобаста ба ҳар як масъалаи гузошташуда, бо асосноккунии тасдиқ ё рад намудани ҳолатҳои зикршуда ва бо назардошти меъёрҳои қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон, таҳия менамояд;

- дар шакли шифоҳӣ, аз ҷумла тавассути алоқаи телефонӣ тартиби шикоят намуданро ба истеъмолкунандагон нисбат ба натиҷаи баррасии шикоятҳо (ҷавоб ба шикоятҳо) мефаҳмонад;

- дар сурати ба таври шифоҳӣ ҳал шудани масъалаи шикоятӣ дар ҳузури истеъмолкунанда ба ӯ ҷавоби хаттӣ намефиристонад, агар ӯ ҷавоби хаттиро талаб накунад;

- истеъмолкунандагонро доир ба натиҷаи баррасии шикоятҳояшон тавассути алоқаи телефонӣ хабардор менамояд.

12. Ҷавоби таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ, ки ба истеъмолкунанда пешниҳод карда мешавад, бояд ҳадди ақал маълумоти зеринро дар бар гирад:

- мавқеи возеҳи таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ оид ба пурра ё қисман қонеъ гардондан ё рад намудани шикоят;

- асосноккунии қароре, ки таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ қабул кардааст;

- маълумот ва иттилоот барои тамоси шуъба ё корманди барои баррасии шикоят масъул (рақами телефон, суроғаи почтаи электронӣ ва ғайра);

- иттилоот оид ба он, ки агар истеъмолкунанда аз ҷавоб ба шикоят қаноатманд набошад, ӯ метавонад бо мақсади ҳифзи ҳуқуқҳои худ бо тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти салоҳиятдори дигар ва (ё) суд муроҷиат намояд.

13. Вобаста ба шикоятҳои электронии истеъмолкунандагон ба онҳо дар шакли электронӣ ба суроғаи дар шикоят дарҷгардида ва ё ба таври хаттӣ ба суроғаи ҷойи истиқомати шахсони воқеӣ ва маҳалли ҷойгиршавии шахсони ҳуқуқӣ ҷавоб ирсол карда мешавад.

14. Бо мақсади корбарии пайваста ва фаврӣ бо истеъмолкунандагон таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ бояд имконияти қабули шикоятро дар дилхоҳ филиал ё минтақаи хизматрасонии худ таъмин намоянд. Намунаи шакли шикояти аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ тасдиқшуда бояд дар ҷойи намоён ва барои истеъмолкунандагон дастрас ҷойгир карда шавад (стендҳои/лавҳаҳои иттилоотӣ ва ғайра).

15. Воҳиди сохтории баррасии шикоятҳо ва ҳалли баҳсҳо пешбурди дафтари бақайдгирӣ ва баҳисобгирии шикоятҳоро тибқи шакли дар замимаи 2 ба Дастурамали мазкур овардашуда ба роҳ монда баррасии саривақтии шикоят ва омодакунии ҷавобро ба истеъмолкунанда таъмин менамояд ва бо он тамос мегирад. Бо мақсади истисно намудани бархурди манфиатҳо воҳиди сохторӣ наметавонад ҳамзамон барои фурӯши хизматрасониҳои молиявӣ масъул бошад.

16. Дар ҳолати қонеъ гардонидани шикояти истеъмолкунанда, таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ барои бартараф намудани ҳуқуқвайронкунӣ, барқарорсозии ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии истеъмолкунанда ва андешидани чораҳои дахлдор, аз ҷумла ҷуброн намудани зарар ва пардохти ҷубронпулӣ, чораҷуӣ менамояд.

17. Ба истеъмолкунанда пешниҳод кардани посухе, ки ба шикояти воридшуда омода карда шудааст, тавассути почта бо мактуби фармоишӣ бо огоҳинома ба суроғае, ки дар шикояти истеъмолкунанда ишора шудааст, ба суроғаи почтаи электронии истеъмолкунанда ё бо роҳи шахсан супоридан ҳангоми ба бинои таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ ташриф овардани истеъмолкунанда анҷом дода мешавад.

18. Дар ҳолати қонеъ гардонидани шикояти истеъмолкунанда, таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ барои бартараф намудани ҳуқуқвайронкуниҳо, барқарорсозии ҳуқуқҳо ва манфиатҳои қонунии истеъмолкунанда ва андешидани чораҳои дахлдор, аз ҷумла ҷуброн намудани зарар ва пардохтиҷубронпулӣ, чораҳои дахлдор меандешад.

4. НАЗОРАТИ ДОХИЛӢ ВА МОНИТОРИНГИ ТАРТИБИ БАРРАСИИ ШИКОЯТҲО

19. Бо мақсади пешгирии поймолшавии ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, беҳтар намудани сифати хизматрасонӣ ва ташкили кор бо шикоятҳо, таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ назорати муносиби риояи Дастурамали мазкур ва тартиби баррасии шикоятҳоро таъмин менамоянд ва доимо амалҳои зеринро анҷом медиҳанд:

- мониторинг, таҳлил ва ҷамъбасткунии шикоятҳои истеъмолкунандагонро барои ошкор кардан ва бартараф намудани сабабҳое, ки барои шикоят асос шудаанд, анҷом медиҳад;

- тавсияҳоро оид ба беҳтар кардани ташкили кор бо шикоятҳои истеъмолкунандагон таҳия менамояд;

- чораҳои заруриро оид ба бартараф намудани вайронкуниҳои ошкоршуда ва пешгирии чунин вайронкуниҳо дар фаъолияти худ таҳия ва роҳандозӣ менамоянд.

20. Вазифа оид ба мониторинг ва таҳлили шикоятҳои истеъмолкунандагон ба зиммаи воҳиди сохтории масъули аудити дохилии таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ гузошта мешавад.

21. Шурои нозирон ва мақоми иҷроияи таҳвилгари хизматрасониҳои молиявӣ бояд оид ба омор ва таҳлили шикоятҳо ҳисоботи мунтазам қабул намоянд.

5. ТАЛАБОТИ БАҲИСОБГИРӢ ВА ҲИСОБОТДИҲӢ

22. Бо мақсади назорати дохилӣ, мониторинг ва ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо, таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ шикоятҳоро ба ҳисоб мегиранд.

23. Таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ уҳдадоранд ҳар семоҳа (то санаи 15 – уми моҳи дигар) тибқи шакли дар замимаи №3 Дастурамали мазкур овардашуда ба Бонки миллии Тоҷикистон ҳисоботро дар бораи шикоятҳои истеъмолкунандагон, ки аз ҷониби роҳбари мақомоти иҷроияи онҳо имзо шудааст, пешниҳод намоянд.

6. ҶАВОБГАРӢ БАРОИ РИОЯ НАКАРДАНИ ТАЛАБОТИ ДАСТУРАМАЛ

24. Дар ҳолати аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ риоя нагардидани талаботи Дастурамали мазкур, Бонки миллии Тоҷикистон ҳуқуқ дорад нисбати ташкилотҳои қарзии молиявӣ мутобиқи моддаи 48 Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон» ва нисбат ба ташкилотҳои суғуртавӣ мутобиқи моддаи 34^{1} Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи фаъолияти суғуртавӣ» чораҳои фаврии ислоҳӣ ва таъсиррасониро татбиқ намояд.

Замимаи №1 ба Дастурамали № дар бораи талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо

(НАМУНАИ ОВЕЗА)

Истеъмолкунандагони муҳтарам!
Дар ҳолати 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!

Замимаи №2 ба Дастурамали № дар бораи
талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз
ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва
талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо

Дафтари бақайдгирӣ ва баҳисобгирии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ

Рақами тартибӣ	Рақами воридотӣ ва сана	Насаб, ном, номи падари шахси воқеӣ, телефон	Суроғаи ҷойи истиқомат	Моҳияти шикоят	Шикоят ба кӣ ва ба куҷо равон карда шудааст	Натиҷаи баррасӣ ва санаи иҷро	Қайд дар бораи шикояти такрорӣ

Замимаи №3 ба Дастурамали № дар бораи талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо

Ҳисобот оид ба шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ

№	Ному насаби муроҷиаткунанда	Маълумоти ҷамъбастӣ оид ба шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ дар соли______																		
		Ҳамагӣ	Ҷинс		Хаттӣ	Шифоҳӣ		Почтаи электронӣ	Шабакаҳои иҷтимоӣ	Мазмуни шикоятҳо								Натиҷаи баррасӣ		
			Мард	Зан		Марказии тамос телефонии боварӣ	Қабули шаҳрвандон			Пасандоз	Қарз	Интиқоли маблағ	Сифати хизматрасонӣ	Мубодилаи асъори хориҷӣ	Кортҳои бонкӣ/ банкоматҳо	Ҳамёни мобилӣ/ терминалҳои худхизмат	Дигар шикоятҳо	Ҳал шуд	Қисман ҳал шуд	Ҳал нашуд
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

Эзоҳ:

1. Дар сутуни 18 хусусият ва таъиноти шикоят нишон дода мешавад.