

# **“Асака” банк (ОАЖ) мижозларига хизмат кўрсатиш маданияти ва банк ходимларининг одоб-ахлоқига қўйиладиган талаблар тўғрисидаги Низом**

## **I. Умумий қоидалар**

Ушбу ““Асака” банк (ОАЖ) мижозларига хизмат кўрсатиш маданияти ва банк ходимларининг одоб-ахлоқига қўйиладиган талаблар тўғрисидаги Низом” (кейинчалик матн бўйича- Низом) “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”, “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида” ва “Банк сирини тўғрисида”ги Қонунлари, Ўзбекистон Республикасининг Меҳнат кодекси, Ўзбекистон Республикаси Президенти ва Ҳукумати қарорлари, “Кадрлар тайёрлаш Миллий Дастури”, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки ва Ўзбекистон Банклари Ассоциацияси томонидан 2005 йил 20 августда 265-В сон билан рўйхатга олинган “Мижозларга хизмат кўрсатиш маданияти ва банк ходимларининг одоб-ахлоқига қўйиладиган талаблари”, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки томонидан 2008 йил 10 январда №19-31/106-сон билан рўйхатга олинган “Банк ходимларининг касбий ва профессионал этикасини ошириш мақсадида ишлаб чиқилган “Банк ходимининг хулқи, одоб-ахлоқи Кодекси”га мувофиқ ишлаб чиқилган бўлиб, “Асака” банк (ОАЖ) (кейинчалик матн бўйича- Банк) тизими ходимларининг хизмат кўрсатиш маданияти, одоб-ахлоқига қўйиладиган талабларни белгилаб беради.

## **II. Банк ходимлари одоб-ахлоқ қоидалари**

1. Банк фаолияти маҳсулот ва хизматларининг сифатини, банк обрўсини ҳамда мижозларнинг банкларга бўлган ишончини ошириш мақсадида банк ходимларнинг қуйидаги шартларга қатъий амал қилишларини талаб қилади:

Ўзбекистон Республикаси Конституцияси, Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги, касб одоб-ахлоқи меъёрлари ва анъаналарга риоя қилиш;

профессионал бурчларини англаш, амалдаги қонунчилик меъёрларига асосланган вазифа ва функцияларини ўз вақтида ва тўлиқ бажариш;

банк соҳасига жалб қилинган банк мижозлари ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳурмат қилиш;

ўзига белгиланган мажбуриятларга риоя қилиш ва юқори савияли ва сифатли хизмат кўрсатилишини таъминлаш;

банк операцияларини амалга оширишда таваккалчилик даражасини ҳисобга олиш ва чеклаш йўллари кўллаш;

жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштиришга ва бошқа ноқонуний ҳаракатларга қарши курашишда фаол иштирок этиш;

ўзаро ҳурмат, ҳамфикрлик ва ўзаро ёрдам бериш асосида профессионал алоқаларни ўрнатиш ва ривожлантириш;

корпоратив бошқарув, шунингдек банк хизматларини кўрсатишда ҳалоллик юзасидан ички ва ўзаро назоратни ўрнатиш;

ўз иш фаолиятининг сифати ва натижалари бўйича жавобгарликнинг тўлақонлилигини англаш;

ҳамкасблар билан ўзаро муносабатларда хушфеъллик ва хайрихоҳликни намоён қилиш, иш юзасидаги муносабатларда субординацияга риоя қилиш;

бошқа ташкилотлар ходимлари ва мижозлар билан муносабатларда ишчанлик услубига ва хайрихоҳликка риоя қилган ҳолда, профессионаллик ва босиқликни намоён қилиши;

Республика ва хориждаги бошқа банкларнинг замонавий тажрибаларини ўрганиш ва амалда тадбиқ этиш.

расмий учрашувларда иш тартибига қатъий риоя қилиш;

оғзаки ва ёзма равишда тушунарли, аниқ ва лўнда фикр билдириш;

ишга доир маданиятларини намоён қилувчи ташқи кийим ва кўринишларини доимий равишда кузатиб бориш ва одми кўринишдаги услубга, хушмуомалалик ва одоб-ахлоқ қоидаларига риоя қилиш.

2. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки томонидан 2008 йил 10 январда №19-31/106-сон билан рўйхатга олинган “Банк ходимларининг касбий ва профессионал этикасини ошириш мақсадида ишлаб чиқилган “Банк ходимининг хулқи, одоб-ахлоқи Кодекси”нинг иловасига мувофиқ, банк ходимлари учун кийим ва ташқи кўринишга оид талаблар бўйича ўзларининг ташқи кўринишларига мос ҳолда ишбилармон ва озода кўринишда бўлиши талаб этилади.

3. Мазкур талабларга риоя қилиш банкнинг барча ходимлари учун мажбурийдир.

### **III. Банк сирини сақлаш қоидалари**

3. Банк сирини деб банк томонидан муҳофаза қилинадиган қуйидаги маълумотлар, яъни:

ўз мижозларининг операциялари, ҳисобварақлари ва омонатларига доир маълумотлар;

банк ўз мижозига банк хизматлари кўрсатиши муносабати билан мазкур мижоз тўғрисида олган маълумотлар;

мижознинг банк сейфлари ва бинolariда сақлаб турилган мол-мулки, унинг хусусияти ва қиймати ҳақидаги маълумотлар;

мижоз топшириғига биноан ёки унинг фойдасини кўзлаб амалга оширилган банклараро операциялар ва битимлар тўғрисидаги маълумотлар;

банк сирини ташкил этувчи маълумотларнинг банклар ўртасида муомалада бўлиши натижасида маълум бўлиб қолган, бошқа банкнинг мижозига доир маълумотлар;

жамғариб бориладиган пенсия тизимининг иштирокчилари, пенсия бадалларининг миқдори ва суммаларининг ҳаракати, фуқароларнинг шахсий жамғариб бориладиган пенсия ҳисобварақларидаги пенсия жамғармалари тўғрисидаги маълумотлар

ва банк билган ёки билиши мумкин бўлган мижоз томонидан сир тутилган ҳар қандай маълумотларга айтилади.

4. Банкда олиб борилган амалиётлар ва ишлар натижасида олинган махфий маълумотлардан фойдаланиш банкда жорий этилган ички меъёр ва қоидалар билан мувофиқ ҳолда чекланган бўлиб, хусусий мақсадларда ёки фойда олиш мақсадида банк ҳам, унинг ходимлари ҳам ушбу махфий ахборотлардан фойдаланишлари ёки фойдаланишга рухсат беришлари мумкин эмас. Бир миждоз ҳақидаги махфий маълумотларни бошқа бир миждознинг манфаатлари йўлида ишлатишга йўл қўйилмайди. Статистик мақсадда бир гуруҳ миждозларнинг ҳисобварақлари бўйича операцияларнинг миқдорий кўрсаткичларини электрон шаклда узатишга тегишли бўлган банклараро умумлаштирилган ахборотларнинг алмашинуви банк сирини ошкор қилинишига олиб келмайди.

5. Хизмат вазифасини бажариш муносабати билан ўзига ишониб топширилган ёки маълум бўлиб қолган банк сирини ташкил этувчи маълумотларни ошкор қилиш, шунингдек, мазкур маълумотлардан шахсий мақсадда ёки учинчи шахсларнинг манфаатлари йўлида фойдаланиш, учинчи шахсларга бундай фойдаланиш имкониятини бевосита ёки билвосита, шу жумладан, ана шундай маълумотларни сақлаш тартибини бузиш оқибатида имконият яратиб бериш тақиқланади.

6. Банк сирини ташкил этувчи маълумотлар миждознинг ўзига, у ваколат берган вакилларга, шунингдек, Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигида белгиланган тартибда бошқа шахсларга тақдим этилади.

7. Банкнинг барча ходимлари ўз миждозларининг операциялари, ҳисобварақлари ва омонатларига доир маълумотларни сир тутишлари лозим.

8. Банкнинг раҳбари ёки бошқа ходими банкда ишлаш даврида ўзига маълум бўлиб қолган, банк сирини ташкил этувчи маълумотларни унинг банк билан тузилган меҳнат шартномаси бекор қилингандан кейин ошкора этишлари, шунингдек мазкур маълумотлардан шахсий мақсадда ёки учинчи шахсларнинг манфаатлари йўлида ишлатишлари тақиқланади.

9. Банк сирини ташкил этувчи маълумотлар, давлат ҳоқимияти ва бошқаруви, шунингдек, ҳуқуқни ҳимоя қилиш органларига Ўзбекистон Республикаси "Банк сирини тўғрисида"ги Қонунида белгиланган тартибга биноан тақдим этилади.

#### **IV. Банк амалиётларини амалга оширишда миждозни билиш ва лозим даражада текшириш**

10. Хавфсиз бўлмаган ва носоғлом фаолият, яъни банк фаолиятининг қонунчиликка мувофиқ ўрнатилган меъёрларига зид бўлган, давомий тарздаги такрорланиши оқибатида банк омонатчилари, бошқа кредитор ёки акциядорлар манфаатларига жиддий хавфни вужудга келтирувчи ҳар қандай ҳаракат ёки ҳаракатсизликни олдини олиш учун банк амалиётларини амалга оширишда ноқонуний, жинойий фаолиятдан олинган даромадни қонунийлаштирилишига йўл қўймаслик ва Банк ходимлари томонидан уни бартараф этиш, Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлигида 2009 йил 23 октябрда 2023-сон билан рўйхатга олинган Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг ҳамда Бош прокуратура ҳузуридаги Солиқ, валютага оид жинойятларга ва жинойий

даромадларни легаллаштиришга қарши курашиш департаментининг 2009 йил 13 октябрдаги 23/6, 32-сонли “Тижорат банкларида жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштиришга ва терроризмни молиялаштиришга қарши курашиш бўйича ички назорат Қоидалар”и ҳамда 2011 йил 1 июлда Банк Кенгаши томонидан 18-сонли банномаси билан тасдиқланган ва 459-сон билан рўйхатга олинган “Асака” банки (ОАЖ) томонидан жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштиришга ва терроризмни молиялаштиришга қарши курашиш бўйича ички назорат Қоидалари”да белгиланган талаблар ижросини сўзсиз таъминлаш талаб этилади.

11. “Асака” банки (ОАЖ) Кенгашининг 2011 йил 1 июлдаги 18 - сонли Баённомаси билан тасдиқланган 459-сон билан рўйхатга олинган “Асака” банки (ОАЖ) томонидан жиноий фаолиятдан олинган даромадларни легаллаштиришга ва терроризмни молиялаштиришга қарши курашиш бўйича ички назорат қоидалари”нинг 76-бандига мувофиқ, Банк ходимлари гумонли ва шубҳали операциялар ҳамда алоҳида ҳолларда хабар қилиниши лозим бўлган операциялар маълум бўлганда дарҳол ўз раҳбарига ва ички назорат хизматига ёзма равишда етказишлари керак.

## **V. Мижозга хизмат кўрсатиш**

12. Банк ходимлари барча мижозларга уларнинг миллати, дини, жинси, молиявий ҳолати ёки касбий қобилиятларига қарамасдан бир хил даражадаги ва сифатдаги хизматларни кўрсатиши лозим.

13. Банк ходимлари мижознинг манфаатларига тўлиқроқ даражада жавоб берадиган хизматларни танлашда кўмак кўрсатиши, мижозларни уларнинг сўровларига ҳамда ўз ташаббусига кўра кўрсатилаётган хизматлар ва улар билан фойдаланиш шартлари, банк фаолиятидаги мижоз манфаатларига таъсир этувчи ўзгаришлар бўйича хабардор этишлари лозим. Ҳар қандай тушунмовчиликларнинг олдини олиш учун, банк ходимлари томонидан таклиф этилаётган хизматлар бўйича ахборот аниқ ифода этилиши керак.

14. Банк ходимлари доимий равишда ўзларининг хизматлари ва маҳсулотларининг технологияларини замонавийлаштириш ва янгилашга интилиши лозим ҳамда фойдаланилаётган электрон тизимни ҳар қандай мижоз у билан осон ишлай олиши учун кенг қўллаш керак.

15. Махсус маҳсулотга, хизматга ёки операцион тизимга нисбатан янги технологиядан фойдаланишни талаб этувчи ҳар қандай битимни тузишдан олдин банклар мижозларни бундай технологияларни қўллаш ва улардан фойдаланиш усуллари бўйича ахборот билан таъминлаши лозим.

## **VI. Банк ходимларининг масъулияти**

16. Мазкур Низом қоидаларига риоя этилмаган тақдирда банк ходимларига нисбатан Банк раҳбарияти томонидан маъмурий чоралар қўлланилиши мумкин.

17. Ушбу Низом тасдиқланиши билан 2004 йил 30 ноябрда Банк Бошқаруви томонидан тасдиқлаган 191-сон билан рўйхатга олинган ””Асака” банк тизими ходимларига қўйиладиган этика талаблари” ўз кучини йўқотади.