“ТАСДИҚЛАНГАН”

“Мадад Инвест Банк” АТБ Бошқаруви йиғилишининг 2020 йил “\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_даги \_\_\_/\_\_\_-сонли қарорига \_\_\_-илова

Мижозларга хизмат кўрсатиш маданияти ва банк ходимларининг одоб аҳлоқига қўйиладиган

талаблар тўғрисидаги

НИЗОМ

Фарғона шаҳри

МУНДАРИЖА

1. Умумий қоидалар.
2. Мижозларга хизмат кўрсатиш.
3. Маданият ва хулқ-атвор меъёрлари.
4. Ходимлар ташқи кўринишининг меъёрлари.
5. Якуний қоидалар.

Мазкур Низом “Ўзбекистон Республикаси Марказий банки тўғрисида”ги ва “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонунлари ҳамда Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг 2007 йил 7 сентябрдаги 937-сонли ва Ўзбекистон Банклар Ассоциациясининг 2007 йил 7 сентябрдаги 89-П-сонли қўшма Фармойиши билан тасдиқланган “Банк ходимларининг кийими ва уларнинг ташқи кўринишига қўйиладиган талаблар”ига мувофиқ ишлаб чиқилган.

1. **Умумий қоидалар.**
   1. “Мадад Инвест банк” акциядорлик тижорат банки тизимида мижозларга хизмат кўрсатиш маданияти, ходимларнинг муомаласи, ташқи кўриниши ва ўзларини тутишлари обрўли, молиявий манфаат келтиривчи ҳамда ишончли муассаса сифатида банкнинг имиджини сақлаб туришга хизмат қилади.
   2. Мазкур Низом талабларига риоя қилиш “Мадад Инвест банк” акциядорлик тижорат банкининг барча ходимлари учун мажбурийдир.
2. **Мижозларга хизмат кўрсатиш.**
   1. “Мадад Инвест банк” акциядорлик тижорат банки тизимида барча мижозларга уларнинг миллати, дини, ирқи, жинси, молиявий ҳолати ёки касбий қобилиятларидан қатъий назар бир хил даражадаги ва сифатдаги хизматлар кўрсатилиши лозим.
   2. Банкнинг мижоз билан муносабатлари ўзаро ишончга асосланган шартномалар асосида тузилади.
   3. Банк мижознинг манфаатларига тўлиқ даражада жавоб берадиган хизматларини танлашда кўмаклашиши зарур.
   4. Банкнинг фаолиятида мижознинг манфаатларига таъсир этувчи ўзгаришлар пайдо бўлган тақдирда банк мижозни ушбу ҳақида хабардор этиши зарур.
   5. **Банк томонидан таклиф этилаётган хизматлар бўйича ахборот ҳар қандай тушунмовчиликнинг олдини олиш мақсадида аниқ ифода этилиши керак.**
   6. **Банк ўзининг хизматлари ва маҳсулотларнинг технологияларини замонавийлаштириш ҳамда янгилашга доимий равишда интилиши лозим.**
3. **Маданият ва ҳулқ-атвор меъёрлари.**
   1. “Мадад Инвест банк” акциядорлик тижорат банкига ташриф буюрувчилар ва мижозлар билан муомалада ҳар бир ходим уларга катта эътибор ҳамда ҳурмат билан ёндашиши зарур. Чунки банк тўғрисидаги фикр айнан унинг ходимлари билан муомалада бўлиши жараёнида юзага келади.
   2. Банкка келган ҳар бир фуқаро ёки мижоз ўзини обрўли ва ишончли ташкилотда эканлигини сезиши, бу ерда ходимларнинг уларга нисбатан алоҳида ҳурмат ҳамда қизиқиш билан муносабатда бўлишганини ва банк ходимлари мижозларини муаммоларини ҳал қилиш учун барча имкониятларини ишга солаётганини, мижозни қадрлаётганини ҳис қилиши керак.
   3. Банк ходимлари мижозлар билан илтифотли ва ҳайрихохлик руҳида муомала қилишлари, лекин айни вақтда хушомадгўйликка йул қўймасдан, ўртадаги белгилан масофани сақлашлари керак.
   4. Банк ходимлари мижоз фақатгина банк хизматларини эмас, балки хизмат кўрсатиш савиясини ҳам белгилашини эътиборга олган ҳолда профессионал хизмат кўрсатишга интилишлари зарур.
   5. “Мадад Инвест Банк” АТБда умумқабул қилинган ягона мазмундаги иборалар ва сўзларни ишлатишлари ҳамда ўзаро муносабатларни виждонан ҳамжиҳатлик асосида кўришлари лозим.
   6. Ходим ҳар қандай шароитда ҳам ортиқча ҳиссиётга берилмаслиги ва мижозга “Ҳуш келибсиз”, “Ҳурматли”, “Марҳамат”, “Рахмат”, “Кечирасиз”, “Соғ бўлинг” ҳамда муомала маданиятига доир бошқа сўзлар билан мурожаат қилиши зарур.
   7. “Мадад Инвест Банк” акциядорлик тижорат банки ходимлари маданиятнинг қуйидаги тамойилларга амал қилиши лозим:

а) мижоз банк учун эмас, банк мижоз учун, мижоз бизга эмас, балки биз мижозга муҳтожмиз. Мижоз ҳохлаган вақтда бошқа банкнинг хизматини танлаши мумкин;

б) мижоз банк капиталининг бир қисмидир;

в) банкка келган мижоз банк ходимларидан ўз муаммосини ҳал қилинишини талаб этишга ҳақли. Мижознинг муаммосини ҳал қилиш банк ходиминиг лавозим мажбуриятига киради;

г) бўлажак мижозларга эътиборли бўлиш. Бу борадаги йўқотишлар банкни зарарга олиб келишга тенгдир;

д) ишни замон талабларидан келиб чиққан ҳолда такомиллаштириб бориш;

е) мақсадлар ва меъёрларни бошқариш;

ё) натижалар учун шахсий жавобгарликни ошириш;

ж) муаммоларини келтириб чиқарадиган сабабларини ўрганиш ва уларни тезкорлик билан ҳал қилиш;

з) банкнинг даромадлилигини таъминлаш ва бошқариш;

и) иш жойини озода тутиш ва ҳужжатларни тартибли, намунали қилиб сақлаш.

1. **Ходимлар ташқи кўринишининг меъёрлари.**
   1. “Мадад Инвест банк” акциядорлик тижорат банкида меҳнат қилаётган аёл ходимларнинг кийими ва уларнинг ташқи кўринишига қўйиладиган талаблар қуйидагилардан иборат:

а) аёл ходимлар инглизча бичимдаги кўзга ташланмайдиган одми, тор бўлмаган, тўқ ранглардаги матолардан тикилган кузги-қишки мавсумда тиззани ёпиб турадиган узунгликдаги юбка, пиджак ва енги узун оч рангли блузка; баҳорги-ёзги мавсумда тиззани ёпиб турувчи юбка, жилет ва енги калта оч рангли блузка.

б) касса бўлими ходимлари:

- касса мудири, кирим-чиқим кассаси ходимларининг иш кийими фронт-офис ходимларининг иш кийимига мос бўлиши керак.

- қайта ҳисоблаш кассаси ходимларининг иш кийими кузги-қишки мавсумда узун енгли, баҳорги-ёзги мавсумда калта енгли, чўнтак ва қисқичларсиз тўқ рангдаги, тор бўлмаган халатлардан иборат бўлиши керак.

в). Банк ходимларинг оёқ кийимлари кузги-қишки мавсумда туфлилардан, баҳорги-ёзги мавсумда товонли “босоножка”лардан иборат бўлиши керак.

г) Товонсиз оёқ кийимларни кийиш тақиқланади.

д). иш кийими дизайнини ишлаб чиқишда қўшимча атрибутика сифатида устки кийим-бошга туси жиҳатидан мос келувчи ёки банкнинг логотипи рангига ўхшаш рангдаги галстук ҳамда бўйинбоғлардан фойдаланиш мумкин.

е) ходимларнинг упа-эликлари ва маникюрлари меъёрида, яққол кўзга ташланмайдиган даражада бўлиши лозим.

ё) атир упаларнинг ҳаддан ташқари кўп ишлатилишига йўл қўйилмаслиги зарур.

ж) соч турмаги сарамжон бўлиши лозим, ҳурпайган ва ҳаддан зиёд катта соч турмагига йўл қўйилмайди.

з) сочлар калта бўлган тақдирда силлиқ таралиши, узун бўлган ҳолда эса тўғноғич билан қадалиши ёки ўрилиши лозим.

и) сочларни ёйиб юриш тақиқланади.

й) тирноқлар калта ва парвариш қилинган бўлиши лозим.

к) тилла тақинчоқлардан фақат никоҳ узуги ва оғирлиги 3 граммдан ортиқ бўлмаган кичик ўлчамдаги зиракларларни тақишга рухсат этилади.

л). сунъий тақинчоқларни тақиш мумкин эмас.

* 1. Банк тизимида меҳнат қилаётган эркак ходимларнинг кийими ва уларнинг ташқи кўринишига қўйиладиган талаблар:

Банкда эркак ходимлар инглизча бичимдаги кўзга ташланмайдиган одми, тор бўлмаган, тўқ ранглардаги матолардан тикилган ва қуйидаги талабларга жавоб берадиган иш кийимларида бўлишлари керак:

а) кузги-қишки мавсумда шим, пиджак ва енги узун оч рангли кўйлак ва галстук;

б) баҳорги-ёзги мавсумда шим, енги калта оч рангли кўйлак ва галстук.

в) рангбаранг, турли расм ва эмблемалар акс эттирилган галстукларни боғлаш ҳамда жинси матодан тикилган шимларни кийиш тақиқланади.

г) банк ходимларинг оёқ кийимлари кузги-қишки мавсумда туфлилардан, баҳорги-ёзги мавсумда туфли ёки “босоножка”лардан иборат бўлиши керак.

д) товонсиз оёқ кийимларни кийиш тақиқланади.

е) пойафзал ранг жиҳатидан устки кийим-бошга мос келиши керак.

ё) пайпоқлар тоза ва тўқ рангларда бўлиши керак.

ж) иш кийими дизайнини ишлаб чиқишда қўшимча атрибутика сифатида устки кийим-бошга туси жиҳатидан мос келувчи ёки банкнинг логотипи рангига ўхшаш рангдаги галстук ҳамда бўйинбоғлардан фойдаланиш мумкин

з) банк ходимларининг соқоли олинган ва сочлари сарамжонланган бўлиши шарт.

и) атторлик молларини меъёридан кўп ишлатилиши ҳамда ҳидли атирларнинг қўлланилишига йўл қўйилмаслиги лозим.

**5. Якуний қоидалар.**

5.1. Мазкур Низом тасдиқланган кундан эътиборан кучга киритилади.

**Киритилди:**

Ходимлар билан ишлаш бошқармаси бошлиғи в.в.б. Л.М.Раҳманова

Маъқулланди:

Бошқарув раиси Ф.О.Камалов

Келишилди:

Бошқарув раиси ўринбосари в.в.б. А.А.Акбаров

Бухгалтерия ҳисоби ва молиявий

ҳисобот деператменти директори,

Бош бухгалтер С.С.Акбарова

Юридик хизмат департаменти директори Ш.М.Адхамов

Ички аудит хизмати департаменти директори Д.О.Дадажонов

Ички назорат бошқармаси бошлиғи Ф.М.Маматқулов

Амалиёт бошқармаси бошлиғи Ш.Ш.Жўраев

Методология бўлими бошлиғи М.М.Сайдуллаев