

## **XIZMAT REGLAMENTI**

### **1. Xizmat tavsifi (pasporti)**

#### 1.1. Xizmat nomi

“Ishonch telefoni” orqali “Asaka” bank Bosh ofisiga kelib tushayotgan murojaatlarni qabul qilish

#### 1.2. Xizmat natijasi

Murojaatni ko'rib chiqish va natijasini murojaat egasiga etkazish

#### 1.3. Xizmat ko'rsatuvchi organlar va blankalar olish joyi

“Asaka” bank Bosh ofisi. 100015, Toshkent, Mirobod tumani, Nukus ko'ch., 67

#### 1.4. Qonuniy asos

2014 yil 03.12 dagi O'RQ-378-sonli “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni

#### 1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

Jismoniy va yuridik shaxslar

#### 1.6. So'rov yuborish muddati

Muddat o'rnatilmagan.

#### 1.7. Bajarish muddatlari

2014 yil 03.12 dagi O'RQ-378-sonli “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi O'zbekiston Respublikasi Qonunida o'rnatilgan muddatlarda

#### 1.8. Tasdiqlash muddati

Ko'rib chiqilmagan

### **2. Xizmatdan foydalanuvchilarni xabardor etish**

#### 2.1. Ma'lumotning xajmi va tarkiibi

Murojaat qilgan har qanday shaxsga qo'yidagi ma'lumotlarni taqdim etish kafolatlanadi:

- xizmatni ko'rsatayogan idora manzili, ish vaqti, qabul qilish kunlari (telefon orqali qabulga yozilish, murojaat kuni qabulga kirish)
- xizmatdan foydalanish tartiblari to'g'risida
- xizmatni ko'rsatish muddatlari to'g'risida va x.o.

## 2.2. Keng xabardor etish

Batafsil ma'lumotni mijozlar joylarda bank xodimlaridan hamda bankning [www.asakabank.uz](http://www.asakabank.uz) veb-saytidan olishlari mumkin

## 2.3. So'rov bo'yicha xabardor etish

Mijoz ma'lumotni ish vaqtida, o'ziga qulay bo'lgan ixtiyoriy usulda: shaxsan, telefon orqali yoki elektron pochta manzili orqali olishi mumkin

## 2.4. Xizmat ko'rsatish joyida xabardor etish

O'zbekiston Respublikasi, Toshkent shahar, Mirobod tumani, Nukus ko'chasi 67-uy  
Telefon: + (998 71) 120-82-88

## 2.5. Foydalaniladigan xujjat blankalari (shakllari)

Foydalanilmaydi

## **3. Xizmat ko'rsatish**

### 3.1. Ish vaqti

Ish kunlari soat 9-00 dan 18-00 gacha., tushlik vaqti 14:00 dan 15:00 gacha

### 3.2. Kutish tartibi

Kutmasdan

## **4. Xizmat ko'rsatish jarayonlari**

### 4.1. Kerakli xujjatlar

Og'zaki o'zini tanishtirish

### 4.2. Xizmat narxi

Бепул

### 4.3. Davlat xizmatini ko'rsatish bosqichlari

Ishonch telefoni orqali qo'ng'iroq qilish

### 4.4. Davlat xizmatini ko'rsatishning ichki idoraviy jarayonlari

-Murojaatni qabul qilish, ro'yxatga olish va Raxbariyatga yuborish;

-Nazorat kartochkasini ochish va mas'ul bo'lgan bo'limga yuborish;

-Belgilangan muddatda mas'ul bo'lim tomonidan ijroni ta'minlash va Devonxonaga ro'yxatga olish uchun yuborish;

-Devonxona tomonidan arizachiga javob xatini yuborish.

#### 4.5. Rad etish asoslari

Ismi-sharifi, telefon nomeri, manzili noto'g'ri yoki asossiz va yolg'on ma'lumotlar ko'rsatilganda

### 5. Sifatni ta'minlash

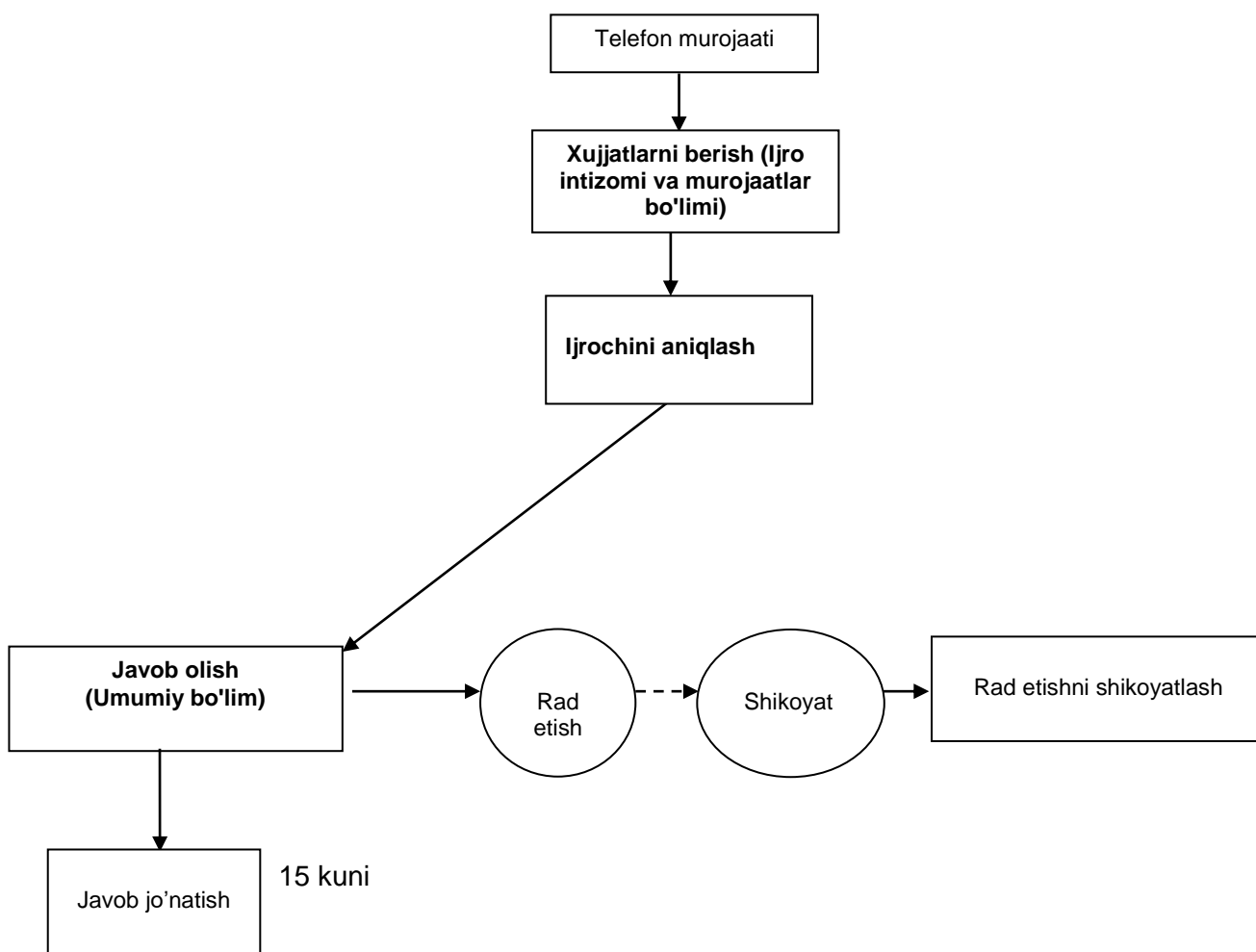
#### 5.1. Sifat ko'rsatkichlari

Avval ko'rib chiqilgan masalalar bo'yicha qayta murojaatni yo'qligi

#### 5.2. Sifatsiz ko'rsatilgan xizmatga shikoyat bildirish

Bankka murojaat qilgan xar qanday mijoz, sifatsiz ko'rsatilgan xizmat tufayli bankning yoki Markaziy bankning ishonch telefonlariga shikoyat qilishi yoki yozma ravishda Bosh ofis raxbariyatiga murojaat qilishi mumkin

#### **Xizmat ko'rsatish sxemasi: «Ishonch telefonlari orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish»**



**“Ishonch telefoni” orqali kelib tushayotgan murojaatlarni ko'rib chiqish xizmatini ko'rsatish mobaynida ichki jarayonlar sxemasi**

