

## **BANK XIZMATI REGLAMENTI**

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

#### 1.1. Xizmat nomi

Kommunal to'lovlar

#### 1.2. Xizmat natijasi

Mijozga to'lovni amalga oshirilganligi to'g'risidagi kvitansiya.

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

"Asaka" bankning barcha filiallari tomonidan xizmat ko'rsatiladi

#### 1.4. Qonuniy asoslar

- O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2004 yil 1 noyabrdagi "Elektr energiyasidan foydalanganlik uchun hisob-kitob qilish mexanizmini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi №511-sonli Qarori.  
- "Asaka" bank Boshqaruvining 1999 yil 8 fevraldagi №2-sonli Bayoni.

#### 1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

Jismoniy va yuridik shaxslar

#### 1.6. So'rov yuborish muddati

Muddat o'rnatilmagan

#### 1.7. Bajarish muddatlari

Bir bank ish kuni (zarur bo'lgan hujjatlarning taqdim qilinishi bilan oq)

#### 1.8. Tasdiqlash muddati

3 kun

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

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

Har bir foydalanuvchiga quyidagi zaruriy axborotlarni olish imkoniyati kafolatlanadi:

- Bankning Bosh ofisi hamda hududiy filiallarining manzili, ish vaqti, qabul qilish kunlari va tartibi;

- Kommunal xizmatlari tarif rejasi to'g'risida ma'lumot;
- Xizmatdan foydalanish uchun kerakli bo'lgan hujjatlar ro'yxati;
- Xizmatni ko'rsatish muddatlari;
- Xizmat reglamentining mavjudligi hamda reglament bilan tanishish usuli.

## 2.2. Keng xabardor etish

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

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

Shaxsan

## 2.4. Xizmat ko'rsatish joyida xabardor etish

Bankning Bosh ofisi va hududiy filiallari manzillari bankning [www.asakabank.uz](http://www.asakabank.uz) saytida keltirilgan.

## 2.5. Foydalaniladigan hujjat blankalari (shakllari)

Kommunal xizmatlarini ko'rsatuvchi tashkilotlar tomonidan taqdim etilgan hujjat blankalaridan foydalaniladi.

# 3. Xizmat ko'rsatish

## 3.1. Ish vaqti

Bank ish kunlari soat 9-00 dan 16-00 gacha

## 3.2. Kutish tartibi

Navbat bilan

# 4. Xizmat ko'rsatish jarayonlari

## 4.1. Kerakli hujjatlar

Shartnoma yoki to'lovni amalga oshirish uchun zarur bo'lgan to'lov xabarnomasi (kvitansiya).

## 4.2. Xizmat narxi

Jismoniy va Yuridik shaxslardan kommunal to'lovlarni amalga oshirganligi uchun xizmat xaqi olinmaydi.

#### 4.3. Davlat xizmatini ko'rsatish bosqichlari

- Mijoz kommunal to'lovlarni amalga oshirish uchun istalgan filialga murojaat qiladi;
- Bank xodimi mijozni kommunal shartlari bilan tanishtiradi;
- Mijoz kommunal to'lov xabarnomasini taqdim etadi;
- Mijoz tomonidan taqdim qilingan to'lov xabarnomasini bank muxri bilan tasdiqlab beradi.

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

- Mijozga kommunal to'lovlarni amalga oshirganligini tasdiqlovchi to'lov xabarnomasi (kvitansiya) taqdim etiladi;
- Mijoz tomonidan olingan to'lov xabarnomasini "Kommunal idora tashkilotlariga" mijoz shaxsiy hisobvarag'iga kirim qilish uchun yuboriladi.

#### 4.5. Rad etish asoslari

- Quyidagi holatlarda mijozlarga xizmat ko'rsatish rad etiladi;
- hujjatlarning o'rnatilgan talablarga javob bermasligi (hujjatlarning to'liqmasligi, noto'g'ri to'ldirilganligi);
  - taqdim etilgan hujjatlardagi ma'lumotlarning haqiqiy emasligi aniqlanganda;

### 5. Sifatini ta'minlash

#### 5.1. Sifat ko'rsatkichlari

Xizmatlar amaldagi qonun hujjatlariga asosan ko'rsatiladi

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

Bank filialiga murojaat qilgan mijozlar sifatsiz ko'satilgan bank xizmatlari uchun bankning Bosh ofisi yoki Markaziy bankning "Ishonch" telefonlariga hamda yozma va elektron shaklda qonunchilikda o'rnatilgan tartibda shikoyat qilishlari mumkin.