

# XIZMAT REGLAMENTI

## 1. Xizmat tavsifi (pasporti)

### 1.1. Xizmat nomi

“Yagona telefon: (+99871) 200-55-22” orqali “Asaka” bank faoliyati bo‘yicha murojaatlarni qabul qilish

### 1.2. Xizmat natijasi

Murojaatni ko‘rib chiqish va natijasini murojaat egasiga yetkazish

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

Murojaatni ko‘rib chiqish aloxida blank va boshqa xujjatlarni talab qilmaydi, faqat O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi doirasidagi talablarga rioya etilishi so‘raladi.

### 1.4. Qonuniy asos

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risidagi ” O‘zbekiston Respublikasi Qonuni 03.12.2014 yil № O‘RQ -378-son.

### 1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

Jismoniy va yuridik shaxslar

### 1.6. So‘rov yuborish muddati

Muddat o‘rnatilmagan.

### 1.7. Bajarish muddatlari

03.12.2014 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 tarkibi

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'rsatuvchi idora manzili

O'zbekiston Respublikasi, Toshkent shahar, Mirobod tumani, Nukus ko'chasi 67-uy  
Telefon: +(998 71) 120-81-98

## 2.5. Foydalaniladigan xujjat blankalari (shakllari)

Foydalanilmaydi

## 3. Xizmat ko'rsatish

### 3.1. Ish vaqti

Ish kunlari Dushanba-Juma soat 9-00 dan 18-00 gacha, tushlik vaqti 13:00 dan 14:00 gacha

### 3.2. Kutish tartibi

Kutmasdan

## 4. Xizmat ko'rsatish jarayonlari

### 4.1. Kerakli xujjatlar

Og'zaki o'zini tanishtirish

### 4.2. Xizmat narxi

Bepul

### 4.3. Davlat xizmatini ko'rsatish bosqichlari

Yagona telefon 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