

# ХИЗМАТ РЕГЛАМЕНТИ

## 1. Хизмат тавсифи (паспорти)

### 1.1. Хизмат номи

“Ягона телефон: (+99871) 200-55-22” орқали “Асака” банк фаолияти бўйича мурожаатларни қабул қилиш

### 1.2. Хизмат натижаси

Мурожаатни кўриб чиқиш ва натижасини мурожаат эгасига етказиш

### 1.3. Хизмат кўрсатувчи органлар ва бланкалар олиш жойи

Мурожаатни кўриб чиқиш алоҳида бланк ва бошқа хужжатларни талаб қилмайди, фақат Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги доирасидаги талабларга риоя этилиши сўралади.

### 1.4. Қонуний асос

Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисидаги ” Ўзбекистон Республикаси Қонуни 03.12.2014 йил № ЎРҚ -378-сон.

### 1.5. Хизматдан фойдаланувчилар

Жисмоний ва юридик шахслар

### 1.6. Сўров юбориш муддати

Муддат ўрнатилмаган.

### 1.7. Бажариш муддатлари

03.12.2014 даги ЎРҚ-378-сонли “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Қонунида ўрнатилган муддатларда

### 1.8. Тасдиқлаш муддати

Кўриб чиқилмаган

## 2. Хизматдан фойдаланувчиларни хабардор этиш

### 2.1. Маълумотнинг хажми ва таркииби

Мурожаат қилган ҳар қандай шахсга қўйидаги маълумотларни тақдим этиш кафолатланади:

- хизматни кўрсатаётган идора манзили, иш вақти, қабул қилиш кунлари (телефон орқали қабулга ёзилиш, мурожаат кунини қабулга кириш)
- хизматдан фойдаланиш тартиблари тўғрисида
- хизматни кўрсатиш муддатлари тўғрисида ва х.о.

## 2.2. Кенг хабардор этиш

Батафсил маълумотни мижозлар жойларда банк ходимларидан ҳамда банкнинг [www.asakabank.uz](http://www.asakabank.uz) вэб-сайтидан олишлари мумкин

## 2.3. Сўров бўйича хабардор этиш

Мижоз маълумотни иш вақтида, ўзига қулай бўлган ихтиёрий усулда: шахсан, телефон орқали ёки электрон почта манзили орқали олиши мумкин

## 2.4. Хизмат кўрсатувчи идора манзили

Ўзбекистон Республикаси, Тошкент шаҳар, Миробод тумани, Нукус кўчаси 67-уй  
Телефон: +(998 71) 120-82-88

## 2.5. Фойдаланиладиган хужжат бланкалари (шакллари)

Фойдаланилмайди

## 3. Хизмат кўрсатиш

### 3.1. Иш вақти

Иш кунлари Душанба-Жума соат 9-00 дан 18-00 гача, тушлик вақти 14:00 дан 15:00 гача

### 3.2. Кутиш тартиби

Кутмасдан

## 4. Хизмат кўрсатиш жараёнлари

### 4.1. Керакли хужжатлар

Оғзаки ўзини таништириш

### 4.2. Хизмат нархи

Бепул

### 4.3. Давлат хизматини кўрсатиш босқичлари

Ягона телефон орқали қўнғироқ қилиш

### 4.4. Давлат хизматини кўрсатишнинг ички идоравий жараёнлари

- Мурожаатни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва Рахбариятга юбориш;
- Назорат карточкасини очиш ва масъул бўлган бўлимга юбориш;
- Белгиланган муддатда масъул бўлим томонидан ижрони таъминлаш ва Девонхонага рўйхатга олиш учун юбориш;
- Девонхона томонидан аризачига жавоб хатини юбориш.

#### 4.5. Рад этиш асослари

Исми-шарифи, телефон номери, манзили нотўғри ёки асоссиз ва ёлғон маълумотлар кўрсатилганда

### **5. Сифатни таъминлаш**

#### 5.1. Сифат кўрсаткичлари

Аввал кўриб чиқилган масалалар бўйича қайта мурожаатни йўқлиги

#### 5.2. Сифатсиз кўрсатилган хизматга шикоят билдириш

Банкка мурожаат қилган ҳар қандай мижоз, сифатсиз кўрсатилган хизмат тўғрисида банкнинг ёки Марказий банкнинг ишонч телефонларига шикоят қилиши ёки ёзма равишда Бош офис раҳбариятига мурожаат қилиши мумкин