

# **Ipoteka-bankning yagona telefon xizmatining Reglamenti**

## **1. Xizmat (pasport) turi**

### 1.1. Xizmat nomi

Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini Ipoteka-bankning yagona telefon xizmati orqali qabul qilish

### 1.2. Xizmat natijasi

Jismoniy va yuridik shaxslarning bank xizmatlari yuzasidan savollariga javob beriladi yoki Ipoteka-bankning Bosh ofisi hamda filiallari bilan telefon aloqasi ulab beriladi.

### 1.3. Xizmat ko'rsatuvchi tashkilot va blank olish joyi

Blank mavjud emas

### 1.4. Normativ hujjat

Normativ xujjat mavjud emas

### 1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

Yuridik shaxslar va yuridik shaxs maqomini olmasdan faoliyat ko'rsatuvchilar  
Jismoniy shaxslar - O'zbekiston Respublikasi fuqarolari hamda chet el davlati fuqarolari va fuqaroligi bo'lmagan shaxslar

### 1.6. Qo'ng'iroqlarni qabul qilish

Qo'ng'iroqlar uzluksiz qabul qilinadi

## **2. Xizmatdan foydalanish ma'lumotlari**

### 2.1. Umumiy ma'lumot

Jismoniy va yuridik shaxslar uchun yagona telefon raqami haqidagi ma'lumot Ipoteka-bankning [www.ipotekabank.uz](http://www.ipotekabank.uz) veb-saytida joylashtirilgan

### 2.2. Murojaat haqida ma'lumot olish

Xizmat qo'ng'iroq qilish orqali amalga oshiriladi.

### 2.3. Xizmat ko'rsatish joyi haqida ma'lumot

100000, Toshkent shahri, Mirzo Ulug'bek tumani, Mustaqillik shoh ko'chasi, 17

### 2.4. Foydalaniladigan blank (forma) hujjatlar

Jismoniy va yuridik shaxslarning yagona telefon orqali amalga oshirgan qo'ng'iroqlari ro'yxatga olinib boriladi

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

#### 3.1. Ish vaqti

Qo'ng'iroqlar uzluksiz qabul qilinadi.

#### 3.2. Kutish shartlari

Telefon qo'ng'irog'i orqali xizmat ko'rsatish belgilangan tartibda olib boriladi.

### **4. Xizmat faoliyatining olib borilishi**

#### 4.1. Zarur xujjatlar

Jismoniy va yuridik shaxslardan yagona telefon orqali murojaat qilishda hech qanday xujjat talab qilinmaydi. Qo'ng'iroq qiluvchining telefon raqami avtomatik tarzda operator uskunasi aks etadi.

#### 4.2. Xizmat uchun to'lov

Xizmat bepul amalga oshiriladi.

#### 4.3. Davlat xizmati orqali kelayotgan qo'ng'iroqlarni qabul qilish tartibi

Mijozni qiziqtirayotgan bank xizmati, savolining mazmuniga qarab mas'ul xodim tomonidan javob beriladi. Ipoteka-bankning tegishli yo'nalishiga taaluqli hodimiga telefon aloqasi yo'naltirilishi mumkin. Amalga oshirilgan qo'ng'iroqlar mas'ul xodim tomonidan umumlashtiriladi va har oyning yakunida hisobot shaklida jamlanadi.

#### 4.4. Rad etish sabablari

Bank vakolatiga kirmaydigan qo'ng'iroqlar rad etilishi mumkin.

### **5. Ta'minlash sifatligi**

#### 5.1. Sifat o'lchovi

Xizmat sifatini past baholash ko'rsatgichi qo'ng'iroqning takroriylikidan aniqlanadi.

#### 5.2. Sifatsiz xizmat bo'yicha shikoyat

Jismoniy va yuridik shaxslarning qo'ng'iroqlarini qabul qilish, qo'ng'iroqlarga javob berish, qo'ng'iroqlarni Ipoteka-bank xodimlari tomonidan ko'rib chiqishni asossiz rad etilishi ustidan Ipoteka-bank rahbariyatiga shikoyat qilishga haqdirlar.