

TASDIQLAYMAN
“O‘zsanoatqurilishbank” ATB
Biznes Bosh direktori

T. Norov
2026-yil “__” iyul

YAGONA “ISHONCH TELEFONI” REGLAMENTI

1. Xizmat nomi

Yagona “Ishonch telefoni” orqali bank mijozlariga ma’lumot va axborot berish xizmati.

2. Xizmat haqida

Yagona “Ishonch telefoni” orqali quyidagi ma’lumotlarni olish mumkin:

- bank faoliyati haqida umumiy ma’lumotlar
- bank operatsiyalari bo’yicha ma’lumotlar
- bankning tarkibiy tuzilmalari haqida ma’lumotlar
- mijozlarning barcha turdagi murojaatlarini qabul qilish, ko‘rib chiqish va tahlil qilish

3. Ish tartibi

Yagona “Ishonch telefoni” quyidagi tartibda ishlaydi:

- **Dushanba- Juma**
- Soat 09:00 - 18:00
- **Tushlik vaqti: 13:00 - 14:00**

4. Xizmatdan foydalanuvchilar

Mazkur xizmatdan quyidagilar foydalanishi mumkin:

- jismoniy shaxslar
- yuridik shaxslar

5. Bog‘lanish ma’lumotlari

Yagona “Ishonch telefoni” raqami +998 (78) 777-11-80

“O‘zsanoatqurilishbank” ATB yuridik manzili:

100000, Toshkent shahri, Yunusobod tumani, Shaxrisabz ko‘chasi, 3-uy,

E-mail: info@sqb.uz, Veb-sayt: sqb.uz.

6. Murojaatlar bilan ishlash va qayta ishlash tartibi

Ishonch telefoni orqali kelib tushgan murojaatlar quyidagi tartibda ko‘rib chiqiladi:

- Murojaat qabul qilinadi;
- Murojaat ro'yxatga olinadi;
- Murojaat mas'ul xodimga yuboriladi;
- Murojaat o'rganiladi va nazorat qilinadi;
- Murojaatchiga javob taqdim etiladi.

7. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddati

Murojaatlar O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq 15 kalendar kuni ichida ko'rib chiqiladi.

8. Murojaatchining huquq va majburiyatlari

Murojaatchi quyidagi huquqlarga ega:

- bank faoliyati bo'yicha ma'lumot olish
- o'z murojaati bo'yicha javob olish

Murojaatchining majburiyatlari:

- murojaatda to'g'ri va aniq ma'lumotlarni taqdim etish;
- amaldagi qonunchilik talablariga rioya qilish.

9. Bankning huquq va majburiyatlari

Bank quyidagi majburiyatlarga ega:

- murojaatlarni qonunchilik asosida ko'rib chiqish
- murojaat bo'yicha belgilangan muddatda javob berish
- murojaatlarni nazorat qilish

10. Ko'rib chiqilmaydigan murojaatlar

Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

- anonim murojaatlar
- vakolatni tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan vakillar orqali berilgan murojaatlar
- qonunchilik talablariga mos kelmaydigan murojaatlar

11. Huquqiy asos

Mazkur reglament quyidagi hujjatlarga asoslanadi:

- O'zbekiston Respublikasining "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni
- Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-son Qarori
- Bank Boshqaruvining 2018-yil 30-maydagi 155-son Qarori

12. Statistik ma'lumotlar

"Ishonch telefoni" faoliyati bo'yicha murojaatlar statistikasi:

- murojaatlar soni
- murojaatlar turlari
- ko'rib chiqish muddati bo'yicha ma'lumotlar har chorakda yangilanadi va bankning rasmiy veb-saytida e'lon qilinadi.

13. Murojaatlar va shikoyatlarni qabul qilish

Yagona "Ishonch telefoni" orqali bank faoliyatiga doir barcha turdagi murojaatlar va shikoyatlar qabul qilinadi. Shuningdek, bank xodimlarining (Aloqa mazkazi operatorlari) malakasi hamda ular tomonidan xizmat ko'rsatish jarayonida yuzaga kelgan muammolar yuzasidan murojaat va shikoyat qoldirish mumkin.

14. Operatorlar uchun o'quv seminarlari va treninglar

Mazkur murojaatlar va shikoyatlar bilan ishlash bo'yicha "Ishonch telefoni" operatorlarining bilim va ko'nikmalarini oshirish maqsadida doimiy ravishda o'quv seminarlari va treninglar tashkil etiladi.

Aloqa Markazi direktori

 **A. Soliev**