

«MIKROKREDITBANK AKSIYADORLIK-TIJORAT BANKI»

«ISHONCH TELEFONI ISH TARTIBI»

1. Umumiy qoidalar

Ushbu “Ishonch telefoni ish tartibi” (keyingi o‘rinlarda – Tartib) “Mikrokreditbank” aksiyadorlik-tijorat bankining (keyingi o‘rinlarda — Bank) Ishonch telefoni faoliyatini tartibga soladi, murojaatchilarning (keyingi o‘rinlarda — Murojaatchi) va Bankning huquq hamda majburiyatlarini belgilaydi.

Ishonch telefoni Bank faoliyatining ochiqligini ta’minlash, mijozlar bilan ikki tomonlama aloqa o‘rnatish, shuningdek bank mahsulotlari va xizmatlariga oid savollar, shikoyatlar hamda takliflarga tezkor javob berish maqsadida tashkil etilgan.

Ishonch telefoni Bankning mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartlari va ichki sifat nazorati tizimi doirasida doimiy faoliyat yuritadi.

2. Ishonch telefoni ish vaqti

“Mikrokreditbank” Ishonch telefoni quyidagi tartibda ishlaydi:

Dushanbadan jumagacha — soat 09:00 dan 18:00 gacha.

Dam olish va bayram kunlari — ish kunlari emas.

3. Ko‘rsatiladigan xizmat turlari

Jismoniy va yuridik shaxslarga Bank mahsulotlari hamda xizmatlariga oid masalalarda maslahat berish.

Mijozlardan bank faoliyatiga doir shikoyat, ariza yoki takliflarni ro‘yxatga olish.

Qabul qilingan murojaatlarni Murojaatlar bilan ishlash boshqarmasiga yuborish.

4. Murojaatlar bilan ishlash tartibi

Murojaat kelib tushganida, Ishonch telefoni operatori quyidagi ma’lumotlarni qayd etadi:

- Murojaatchining F.I.Sh.;
- Pasport yoki ID karta seriyasi va raqami;
- Ro‘yxatdan o‘tgan yashash manzili va doimiy yashash manzili;

- Tug'ilgan sanasi (kun, oy va yil);
- Aloqa ma'lumotlari (telefon raqami, elektron pochta manzili bo'lsa);
- Murojaat mazmuni (savol, shikoyat yoki taklif);
- Murojaat qabul qilingan sana va vaqt.

Ro'yxatga olingan murojaat Shikoyatlar va murojaatlar bilan ishlash boshqarmasiga yuboriladi.

Shikoyatlar 15 ish kuni ichida ko'rib chiqiladi.

Zarurat tug'ilganda, qo'shimcha o'rganish uchun muddat uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaatchiga xabar beriladi.

Ko'rib chiqish natijalari bo'yicha javob murojaatchining ko'rsatgan aloqa kanali orqali (telefon, elektron pochta yoki pochta manzili) taqdim etiladi.

5. Murojaatchining huquq va majburiyatlari

Murojaatchi quyidagi huquqlarga ega:

- Bankka shikoyat, taklif yoki savollar bilan murojaat qilish;
- O'z murojaatiga asosli, xolis va o'z vaqtida javob olish;
- Shaxsiy ma'lumotlar maxfiyligini ta'minlashni talab qilish.

Murojaatchining majburiyatlari:

- To'g'ri va to'liq ma'lumot taqdim etish;
- Haqoratli, yolg'on yoki noo'rin ifodalarni ishlatmaslik;
- Bank xodimlariga hurmat bilan munosabatda bo'lish.

6. Bankning huquq va majburiyatlari

Bank quyidagi huquqlarga ega:

- Murojaatni ko'rib chiqish uchun qo'shimcha ma'lumot so'rash;
- Anonim yoki haqoratli murojaatlarni ko'rib chiqmaslik.

Bankning majburiyatlari:

- Har bir murojaatni xolis va obyektiv tarzda ko'rib chiqish;
- Belgilangan muddatlarga rioya etish;
- Murojaatchining shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish;
- Natijalar bo'yicha javobni belgilangan tartibda taqdim etish.

7. Yakuniy qoidalar

Ushbu Tartib “Mikrokreditbank” rasmiy veb-saytida e’lon qilinadi va barcha manfaatdor shaxslar uchun ochiq hisoblanadi.

Tartib talablariga rioya etilishini nazorat qilish Murojaatlar bilan ishlash boshqarmasi zimmasiga yuklanadi.