

BANK XIZMATI REGLAMENTI

1. Xizmat tavsifi (pasporti)

1.1. Xizmat nomi

Masofadan xizmat ko'rsatish tizimi orqali Mijoz hisob-kitoblarini elektron shakldagi pul-hisob-kitob hujjatlari yordamida amalga oshirish xizmati.

1.2. Xizmat natijasi

- Mijozni autentifikatsiya qilish;
- Elektron to'lov hujjatlarini kiritish;
- Elektron to'lov hujjatlarini shifrlash va bank axborot tizimlariga qayta ishlash uchun xavfsiz aloqa kanallari orqali uzatish;
- Axborotlarni yuborish va qabul qilish;
- ko'rish va hisobot shakllarini chop etish (shaxsiy hisob raqamlarini, elektron to'lov hujjatlari, kritilgan hujjatlar ro'yxati).

1.3. Xizmat ko'rsatuvchi organlar va blankalar olish joyi

"Asaka" aksiyadorlik tijorat banki Bosh ofisi hamda hududiy filiallari tomonidan xizmatlar ko'rsatiladi.

1.4. Qonuniy asoslar

Tizim quyidagi me'yoriy hujjatlarga asosan ishlab chiqarilgan:

- "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi qonun,
- "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi qonun;
- "Axborotlashtirish to'g'risida" qonun;
- "Elektron raqamli imzo to'g'risidagi" qonun;
- "Bank hisobvaraqlariga masofadan xizmat ko'rsatish tizimlarida ishlash tartibi to'g'risidagi" nizomi
- O'zbekiston Respublikasida naqd pulsiz hisob-kitoblar to'g'risidagi nizomni»;
- Umumiy foydalanish telekommunikatsiya tarmoqlari orqali ishlovchi To'lov tizimlarini tashkillashtirish qoidalari

1.5. Xizmatdan foydalanuvchilar

Yuridik shaxslar, yakka tartibdagi faoliyat yurituvchi va dehqon ho'jaliklari.

1.6. So'rov yuborish muddati

Muddat o'rnatilmagan.

1.7. Bajarish muddatlari

15 bank ish kuni.

1.8. Tasdiqlash muddati

Muddat o'rnatilmagan.

2. Xizmatdan foydalanuvchilarga ma'lumotlarni yetkazish

2.1. Ma'lumot xajmi va tarkibi

Murojaat qilgan har qanday foydalanuvchiga quyidagi ma'lumotlarni taqdim etish kafolatlanadi:

- bankning Bosh ofisi hamda hududiy filiallari manzili, ish vaqti, qabul qilish kunlari;
- xizmatdan foydalanish uchun kerakli bo'lgan hujjatlar ro'yxati;
- xizmatni ko'rsatish muddatlari;
- xizmat reglamenti mavjudligi hamda reglament bilan tanishish imkoniyati va boshqalar.

2.2. Ommaviy xabardor etish

Batafsil ma'lumotni mijozlar joylarda bank xodimlaridan hamda bankning 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, 120-82-11, 120-82-82 telefon raqamlari yoki support@askabank.uz, astah_a@asakabank.uz elektron pochta manzili orqali olishi mumkin.

2.4. Xizmat ko'rsatuvchi idora manzili

Bankning Bosh ofisi va hududiy filiallari manzillari bankning www.asakabank.uz saytida keltirilgan.

2.5. Foydalaniladigan hujjat blankalari (shakllari)

Foydalaniladigan hujjat blankalarini bankning hududiy filiallari va bankning veb-saytidan olish mumkin, mijozga keyinchalik foydalanilish uchun blank nusxalarini saqlab qo'yish imkoniyati beriladi.

3. Xizmat ko'rsatish

3.1. Ish vaqti

Bank ish kunlari
s 9-00 do 14-00 to'lov hujjatlarini banklararo jo'natish
s 9-00 do 15-00 to'lov hujjatlarini filiallararo jo'natish

3.2. Kutish tartibi

Navbat bilan. O'rtacha kutishning vaqti – kutmasdan.

4. Xizmat ko'rsatish jarayonlari

4.1. Zarur hujjatlar

Shaxsni tasdiqlovchi hujjat. Mijozlar barcha zarur bo'lgan ma'lumotlarni bankning Bosh ofisi, hududiy filiallari va bankning veb-saytidan olishlari mumkin.

4.2. Xizmat narxi.

Xizmatga ulanish narxi – bepul.

Komp'yuterda(MXKT) ishlash uchun fayllar yig'masini berish – bepul.

Telefon orqali ko'rsatmalar olish – bepul.
Mutaxassisni sozlama bo'yicha chiqishi – yo'l xaqqi to'lanadi
Abonent to'lovi – 20 \$ oyiga (kichik biznes uchun-16\$).
Ye-kalit qiymati Bank filiallaridagi xodimlaridan aniqlashtiriladi.

4.3. Davlat xizmatini ko'rsatish bosqichlari

1. Mijozga masofadan xizmat ko'rsatish tizimi(MXKT)ga kirish uchun bankning istagan filialiga ariza orqali murojaat qiladi
2. Bank xodimi mijozni kompyuterda ishlash sharoiti bilan tanishtiradi;
3. Shartnoma tuziladi;
4. Mijoz bankning bosh ofisiga yoki istagan filialiga kelganda mijozga sozlama bo'yicha yo'riqnoma, qayd yozuviga login, parol va elektron kalit beriladi.

4.4. Bank xizmatini ko'rsatishning ichki idoraviy jarayonlari

1. Taqdim etilgan shaxsni tasdiqlovchi hujjat orqali mijozni identifikatsiya qilish
2. Elektron kalit olishga ishonchnomani tekshirish;
3. Mijozning bank xizmati(MXKT)ga ulanish arizasini tekshirish;
4. Bank/bo'lim rahbarida imzolanib, keyingi tekshirish va nazorat qilish;
5. Mijozni bankning avtomatlashtirilgan tizimiga kiritish va qayd yozuvi hisobiga va vazifalariga qo'shish;
6. Blank va Shartnomaning bir nusxasini mijozga topshirish.

4.5. Rad etish asoslari

Quyidagi holatlarda mijozlarga xizmat ko'rsatish rad etiladi:

- hujjatlarning o'rnatilgan talablarga javob bermasligi (hujjatlarning to'liqligini, noto'g'ri to'ldirilganligi);
- taqdim etilgan hujjatlardagi ma'lumotlarning haqiqiy emasligi aniqlanganda;
- murojaat qilgan shaxsning o'rnatilgan talablarga javob bermasligi;
- STIR mavjud bo'lmaganligi.

5. Sifatni ta'minlash

5.1. Sifat ko'rsatkichlari

Xizmatlar amaldagi qonun hujjatlariga asosan ko'rsatiladi.

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 bankning hududiy filiali boshqaruvchisiga yoki Bosh ofis boshlig'iga murojaat qilishi mumkin.

Mijozga masofadan xizmat ko'rsatish tizimining sxemasi

