

# РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

## 1. Описание (паспорт) услуги

### 1.1. Наименование услуги

Удаленное электронное обслуживание клиентов в Системе Банк-Клиент

### 1.2. Результат услуги

При проведении бизнес операций клиента с партнерами мгновенное предоставление на месте по средствам интернета гарантийной оплаты в виде исполненных в срок электронных платежей за определенные услуги, а также проведение всех расчетных операций не отходя от рабочего места. Экономия времени

Клиент пользователь по удаленному электронному обслуживанию в Системе Банк-Клиент имеет возможность получать в режиме on-line:

- Информацию о текущих остатках на всех своих счетах;
- Экспресс-выписку об оборотах текущего операционного дня по всем своим счетам, прошедших в Банке на момент запроса;
- выписки по любому счету за любой запрашиваемый период времени;
- экспорт данных по всем своим оборотам за любой период времени в виде текстовых файлов в задаваемом Клиентом формате;
- подробную On-Line-информацию о всех стадиях обработки в Банке своих платежных документов;
- подробную информацию обо всех своих документах, находящихся на Картотеке 2;
- информацию о начисленных процентах по ссудам и депозитам Клиента, о датах последнего и следующего зачисления/погашения процентов;
- справки о своей задолженности по комиссиям, ссудам или ссудным процентам;
- текущее состояние справочника банков РУ;
- текущие или прошлые валютные курсы.
- выполнять внутрибанковские и межбанковские платежи в национальной валюте;
- создавать «планируемые платежи», т.е. платежи с будущей датой реализации;

### 1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Органом, оказывающим услугу является Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан. Подключение к данной услуге производится клиентам обслуживаемым и имеющим расчетные счета в отделениях и филиалах НБУ на территории Республики Узбекистан

Необходимую информацию по оказанию услуги можно получить в любом отделении банка на территории Узбекистана или на вэб сайте [www.nbu.uz](http://www.nbu.uz)

Все банковские услуги касающиеся определенных операций в сфере его вида деятельности, клиент может получить и отправить лично по удаленному электронному обслуживанию в системе «Банк-Клиент», из справочника, если он зарегистрирован и подключен к данной программе.

### 1.4. Правовые основания

Банковский продукт разработан в соответствии со следующими нормативными документами:

1. Законом Республики Узбекистан «Об электронной цифровой подписи»;
2. Законом Республики Узбекистан «Об электронном документообороте»;
3. «Постановлением Кабинета Министров №120 от 12.06.2007г. «О мерах по дальнейшему совершенствованию проведения платежей при осуществлении электронной коммерции»»;
4. «Положением о порядке работы в системах дистанционного обслуживания банковских счетов»», зарегистрированным МЮ РУ 19.11.2010г. за №2155;
5. «Положением о безналичных расчетах в Республике Узбекистан», зарегистрированным МЮ РУ 15.04.02г. за №1122 с изменениями;
6. «Инструкцией о порядке ведения бухгалтерского учета и организации бухгалтерской работы в банках Республики Узбекистан», зарегистрированной МЮ РУ 11.07.08г. за №1834;
7. «Положением о порядке осуществления электронных платежей через межбанковскую платежную систему Центрального банка», зарегистрированным МЮ РУ 14.02.06г. за №1545;

#### **1.4. Получатели услуги**

Получателями услуги являются юридические лица клиенты банка

#### **1.5. Срок подачи запроса**

Срок не установлен

#### **1.6. Срок исполнения**

До момента расторжения договора на оказание услуги

#### **1.7. Срок выдачи подтверждения**

С момента заключения Договора между клиентом и банком

### **2. Информирование получателей услуги**

#### **2.1. Состав и объем информации**

Любому пользователю программным обеспечением предоставляется возможность в получении необходимой информации доступной для клиентов посредством имеющихся у них ключа для входа в систему Банк-Клиент

#### **2.2. Широкое информирование**

Представители банка, в котором обслуживаются клиенты, могут предоставить необходимую информацию по данному продукту. Также информация об обслуживании в Банк-Клиент есть на вэб сайте [www.nbu.uz](http://www.nbu.uz)

#### **2.3. Информирование по запросу**

1. Письменное обращение клиента: Заявление на обслуживание клиента в системе R-Bank
2. Письменное обращение клиента: Заявление на обслуживание клиента в системе R-Bank по каналам интернет

Банк осуществляет формирование электронных документов передаваемых в систему Банк-Клиент круглосуточно, а также в части получения информации из системы. Установка времени приема и исполнения ЭПД Клиентов производится в Системе Банк-Клиент в соответствии Графиком обслуживания клиентов и документооборота, в котором определена организация операционного дня в отделении, в ином случае со стороны ЦБРУ для исполнения ЭПД величина сдвига сроков может измениться.

## **2.4. Информирование в месте оказания услуги**

Дислокация подразделений банка имеется на сайте [www.nbu.uz](http://www.nbu.uz).

## **2.5. Используемые бланки (формы) документов**

Шаблоны платежей, назначение платежей, корреспондентов клиент может получить и видеть в своем справочнике который поддерживает в системе сам. Используются оригиналы электронных платежных документов, которые хранятся лично у клиента. Банк не выдает и не принимает оригиналы платежей

## **3. Обслуживание**

### **3.1. Время работы**

Описано в пункте 2.3.

### **3.2. Условия ожидания**

Описано в пункте 2.3.

## **4. Процедура оказания услуги**

### **4.1. Необходимые документы**

Новые клиенты могут получить необходимую информацию касательно операций в данной системе в обслуживаемом банке.

Шаблон обращения по услугам выдаст сотрудник банка. Письменное обращение клиента: Заявление на обслуживание клиента в системе R-Bank, Договор на обслуживание.

### **4.2. Платность услуги.**

Клиент оплачивает услуги Банка по обслуживанию в системе на ежемесячной основе в соответствии с тарифами Банка

### **4.3. Этапы оказания государственной услуги**

1. Клиент обращается в обслуживающийся банк с заявлением на использование услугой в системе Банк-Клиент
2. Ответисполнитель, который в дальнейшем будет закреплен за этим клиентом для выполнения различных функций по его обслуживанию в системе, кратко демонстрирует Клиенту Систему R-Bank в банке
3. Ознакомляет Клиента с тарифами на обслуживание данной системой
4. Передает Клиенту вводные материалы по Системе R-Bank (Заявление, Типовой

- договор, Руководство пользователя Системы R-Bank)
5. Клиент заполняет заявление на обслуживание в Системе R-Bank
  6. На основании Договора на обслуживание производится регистрация Клиента в Системе R-Bank:
    - открытие Клиента в Системе R-Bank, определение прав и профиля Клиента
    - автоматическая регистрация счетов в Системе R-Bank
    - регистрация и настройка прав пользователей со стороны клиента (администратора и лиц с правом ЭЦП)

#### 4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

В системе Банк-Клиент обработка электронного платежного документа имеет определенный статус, которое в свою очередь характеризует его текущее состояние. Электронные платежные документы, сформированные клиентами в системе, могут иметь один из следующих статусов:

Клиент в своей программе формирует электронный платежный документ, проставляет электронную цифровую подпись требуемые по договору ЭЦП (далее статус подписан) и дает поручение банку исполнить его, следующая процедура статуса принят, т. е. ответисполнитель принял документ но еще не сформировал, далее ответисполнитель согласовывает ЭПД с соответствующими сотрудниками и проставляет статус подписан далее проставляется статус передан в АБС (автоматизированная банковская система) для обработки. После исполнения документа статус ЭПД виден как проведен.

Также электронный документ может быть не принят на исполнение то есть Не принят АБС. Статус «Не принят АБС» означает, что после отправки ЭПД в Автоматизированную Банковскую Систему (АБС) документ получил отказ из-за программного контроля АБС на овердрафт или блокирование счета. Дальнейшая судьба ЭПД зависит от того, какой режим работы для данного Клиента установлен в Системе R-Bank: документ может сразу получить окончательный статус «Отказан» (см. ниже) или ожидать решения ответисполнителя.

Также, электронный документ может быть иметь статус Отозван. Этот статус ЭПД приобретает, если Клиент после подписи документа своим ЭЦП успевает до изменения статуса системой на «Принят» изменить статус документа на «Отозван». Никакие действия с таким ЭПД в дальнейшем не возможны.

Статус у Клиента	Статус в Банке	Установка
Новый	Новый	Клиент
Частично подписан	Частично подписан	Клиент
Подписан	Подписан	Клиент
В обработке	Принят	Ответисполнитель
В обработке	Подготовлен для АБС	Автоматически / Ответисполнитель
В обработке	Отправлен в АБС	Автоматически
В обработке	Не принят АБС	Автоматически
В обработке	Повтор попыток	Автоматически / Ответисполнитель
В обработке	Ожидает квитанки	Автоматически
Отказан	Отказан	Автоматически / Ответисполнитель
Проведен	Проведен	Автоматически / Ответисполнитель
Отозван	Отозван	Клиент

#### **4.5. Основания отказа**

Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень, неправильное заполнение);
- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;
- несоответствие лица, обратившегося за получением услуги, определенным требованиям.

В соответствии с условиями договора на обслуживание клиента в системе, банк может отказать в предоставлении услуги

#### **5. Обеспечение качества**

##### **5.1. Параметры качества**

Процент получателей, которые считают полученную информацию об услуге достаточно полной – не менее 40% (к 2013 году – не менее 60%), измеряется анкетированием посетителей в течение недели 2 раза в год

##### **5.2. Обжалование некачественной услуги**

Любой клиент, обратившийся в учреждение банка имеет право на обжалование некачественного оказания услуги, воспользовавшись телефонами доверия Национального и Центрального банков, письменно на имя руководства учреждения банка, оказавшего услугу, районного отделения банка, либо Головного банка.

Пример схемы предоставления государственной услуги

СХЕМА  
системы дистанционного обслуживания  
банковскими счетами

