

“TASDIQLANGAN”
“O‘zbekiston Respublikasi Tashqi
iqtisodiy faoliyat milliy banki”
aksiyadorlik jamiyati Boshqaruvining
2023 yil “ 10 ” 10 dagi
152 - sonli
-majlis bayoni
2023 yil “ ” da
Mxmmjabcc -son 15 №152
bilan ro‘yxatga olingan

**«O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki»
aksiyadorlik jamiyati Marketing xizmatlari markazi Marketing va
jamoatchilik bilan aloqalar boshqarmasi
Call centeri**

N I Z O M I

I. Umumiy qoidalar

- 1.1. Mazkur Nizom O‘zbekiston Respublikasining “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi qonuni, O‘zbekiston Respublikasining boshqa me‘yoriy hujjatlari, “O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki”AJ (keyingi o‘rinlarda – “Bank”) Ustavi, Marketing xizmatlari markazi (keyingi o‘rinlarda “Markaz” deb yuritiladi), Marketing va jamoatchilik bilan aloqalar boshqarmasi (keyingi o‘rinlarda “Boshqarma” deb yuritiladi) Nizomlariga muvofiq Call center huquqlari, majburiyatlari va javobgarligini belgilab beradi.
- 1.2. Call center Markaz tarkibiy bo‘linmasi hisoblanadi hamda bevosita Markaz boshlig‘iga bo‘ysunadi.
- 1.3. Call center o‘z faoliyatida O‘zbekiston Respublikasining “Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi qonuniga, O‘zbekiston Respublikasining amaldagi me‘yoriy hujjatlariga, O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki me‘yoriy hujjatlariga, Bankning Ustaviga, ichki me‘yoriy hujjatlariga, Markaz Nizomi va mazkur Nizomga amal qiladi.
- 1.4. Call centerga Call center boshlig‘i rahbarlik qiladi, u Markaz boshlig‘i tavsiyasiga ko‘ra, Bank Boshqaruvi Raisining yoki vakolatli shaxs buyrug‘i bilan lavozimga tayinlanadi va egallab turgan lavozimidan ozod etiladi.

II. Vazifalar

Call centering asosiy vazifalari quyidagilardan iborat:

- 2.1. Bank mahsulotlari va xizmatlari yuzasidan mijozlar va aholidan tushayotgan savollarga aniq, ravon va to'liq javob berish hamda tushayotgan murojaat yoki savol qaysi tilda bo'lsa, javobni shu tilda berilishini ta'minlash;
- 2.2. Mijozlar va aholidan tushayotgan savollarga javob berilishi mushkul bo'lgan hollarda, javoblar, Bankning tegishli tarkibiy tuzilmalari mutaxassislari yordamida olinishini ta'minlash;
- 2.3. Muomala madaniyatiga rioya qilgan holda Bankka murojaat qiladigan har bir mijoz murojaatini javobsiz qoldirmaslik chorasini ko'rish;
- 2.4. Mijozlarning bank mahsulotlari va xizmatlari haqidagi fikrlarini o'rganish natijalari bo'yicha tahliliy ma'lumotlarni tayyorlash va Call center boshlig'iga taqdim etish;
- 2.5. Mijozlarga telefon orqali bank mahsulotlari va xizmatlarini taklif qilish, ular haqida batafsil ma'lumot berilishini ta'minlash;
- 2.6. Bankning mavjud mahsulot va xizmatlarini aholi va bank mijozlariga telefon orqali sotilishini tashkil etish.
- 2.7. Biznes mijozlarga xizmat ko'rsatish

III. Funksiyalar

Call center o'z zimmasiga yuklatilgan vazifalarga muvofiq quyidagi funksiyalarni bajaradi:

- 3.1. Bank mahsulotlari va xizmatlari yuzasidan mijozlar va aholidan tushayotgan savollarga aniq, ravon va to'liq javob berish hamda tushayotgan murojaat yoki savol qaysi tilda bo'lsa, javobni shu tilda berilishini ta'minlash;
- 3.2. Bank mahsulotlari va xizmatlarni sotishni tashkil etish;
- 3.3. Barcha kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarni ro'yxatdan o'tkazish va mijoz haqidagi ma'lumotlarni sir saqlash;
- 3.5. Operatorning ish stansiyasida kiruvchi qo'ng'iroq va mijoz kartasi haqidagi ma'lumotlarni vizualizatsiya qilish (shu jumladan CRM tizimidan foydalanish);
- 3.6. Mijozlar bilan telefon orqali o'tkazilgan muzokalar natijasini ma'lumotlar bazasiga kiritib borish;

- 3.7. Kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlar bo'yicha hisobotlarni shakllantirish;
- 3.8. Operatorlar ishining sifatini nazorat qilish va ularning ish smenalarini rejalashtirish;
- 3.9. Bank mijozlari uzoq vaqt davomida liniyada kutib qolmasligi uchun qo'ng'iroq navbatini boshqarish;
- 3.10. Xodimlarning ish faoliyatini baholash uchun suhbatlarni yozib olish;
- 3.11. Biznes mijozlar ro'yxatini shakllantirishni tashkil etish va ular bilan bog'lanish;
- 3.13. Mijozlar murojaatlari bo'yicha shug'ullanish va mavjud muammolarni bartaraf etishda qatnashish;
- 3.14. Kross savdoni tashkil etish;
- 3.15. Mijozlarning murojaat va shikoyatlari bilan ishlash;
- 3.16. Call-center operatorlarining malakasini oshirish bo'yicha o'quv mashg'ulotlarini tashkil etish;
- 3.17. Call-center xodimlarini yangi bank mahsulotlari, aksiyalari haqida ma'lumotga ega bo'lishlarini ta'minlash;

IV. Huquqlar

Call center o'z funksiyalarini amalga oshirish maqsadida quyidagi huquqlardan foydalanadi:

- 4.1. Bank mahsulotlari va xizmatlari yuzasidan mijozlarga ma'lumotlar berish;
- 4.2. Yuklatilgan vazifalarning talab darajasida va sifatli amalga oshirilishi uchun qulay mehnat sharoitini talab qilish.

V. Javobgarlik

- 5.1. Mazkur Nizom bilan yuklangan vazifa va funksiyalarning o'z vaqtida va sifatli bajarilishi uchun butun javobgarlik Call center boshlig'i zimmasiga yuklatiladi.
- 5.2. Call center xodimlarining javobgarlik darajasi lavozim yo'riqnomalari hamda O'zbekiston Respublikasi Mehnat kodeksi bilan belgilab qo'yiladi

VI. Yakuniy qoidalar

6.1. Mazkur Nizom Bank Boshqaruvi tomonidan tasdiqlangan kundan boshlab kuchga kiradi.

Kiritildi:

Marketing xizmatlari

markazi direktori

V. Morozov

Kelishildi:

Boshqaruv Raisi

O‘rinbosari

B. Jalilov

Chakana blok

Boshqaruv direktori

I. Mamajonov

Yuridik departamenti

direktori

I. Iskanov

Xodimlar bilan ishlash

departamenti direktori

J. Meyliyev

Axborot va bank xavfsizligi

departamenti

Sh. Muxamadkulov

Xatarlarni boshqarish

departamenti direktori

A. Soloveva

Metodologiya va sud ishlarining

yig‘ma hisoboti boshqarmasi

boshlig‘i

T. Fayziev