

«Утверждено»  
Протоколом Правления  
Национального банка ВЭД  
РУ

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

Рег.№ \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Call-центре Национального банка внешнеэкономической деятельности**  
**Республики Узбекистан**

**I. Общие положения.**

- 1.1. Положение разработано в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности», другими нормативными актами Республики Узбекистан и Уставом Национального банка внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан (далее «Национальный банк»).
- 1.2. Служба поддержки клиентов банка - Call-центр Национального банка внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан (далее Call-центр) является самостоятельным структурным подразделением Национального банка.
- 1.3. В своей деятельности Call-центр руководствуется Законами РУ «О банках и банковской деятельности», «Об обращениях физических и юридических лиц», нормативными актами Центрального банка Республики Узбекистан, Уставом и внутренними нормативными документами Национального банка, а также настоящим положением.
- 1.4. Call-центр возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом Председателя Правления Национального банка.
- 1.5. Положения используются следующие определения:
  - Call-центр - служба единой обработки и ответа на телефонные вызовы, поступающие в Национальный банк.
  - Оператор (в соответствии со штатным расписанием - главный специалист) – сотрудник Call- центра, отвечающий на телефонные вызовы.
  - «Стандартные вопросы – ответы» - база данных стандартных или наиболее часто задаваемых вопросов, а также ответов на них, формируемая и периодически обновляемая сотрудниками Call-центра.
  - Стандартные вопросы, например, могут включать – адрес банка, адреса и номера телефонов отделений, ФИО руководителей банка, дни и время приема граждан, процентные ставки по вкладам, кредитам и другие вопросы, не требующие более детального и глубокого изучения.
  - Абонент- физическое или юридическое лицо обращающееся в банк

## II. Задачи Call-центра

- 2.1. Работа по исполнению Закона «Об обращениях физических и юридических лиц»;
- 2.2. Оперативное рассмотрение, обработка и ответ на телефонные звонки, обращения и жалобы физических и юридических лиц.
- 2.3. Формирование базы данных поступивших звонков, в разрезе вопросов (кредитование, кадровые вопросы, конверсия валюты, вопросы получения наличных денег, установка терминалов и др.).
- 2.4. Формирование и обновление базы данных «стандартных вопросов – ответов».
- 2.5. В случае если поднятый в телефонном звонке вопрос требует детального рассмотрения, то сотрудники Call-центра направляют содержание обращения по системе WS-Personal в соответствующее структурное подразделение Национального банка.
- 2.6. После направления сотрудником Call-центра обращения по системе WS-Personal, соответствующее структурное подразделение Национального банка получившее данное обращение, должно в полном объеме и в установленные сроки рассмотреть данное обращение юридического или физического лица в установленном порядке.
- 2.7. Ответственность за несвоевременное предоставление ответа на обращение несет соответствующее подразделение банка кому было направлено данное обращение.
- 2.8. Call-центр работает ежедневно с Понедельника до Пятницы (включительно) с 9.00 утра до 18.00 вечера, за исключением выходных и праздничных дней.
- 2.9. При разговоре по телефону сотрудник Call-центра должен в строжайшей форме соблюдать этикет общения, быть вежливым, кратким и лаконичным в ответах.
- 2.10. Ответы на телефонные звонки, поступающие в Call-центр осуществляются на государственном и русском языках (в зависимости от языка обращения).
- 2.11. Все обращения, жалобы и другие запросы, поступившие в Call-центр, регистрируются в электронной базе Национального банка в режиме реального времени.
- 2.12. При регистрации поступивших звонков в электронной базе данных заполняются следующие поля:
  - ФИО обратившего физического лица и наименование учреждения (для юридических лиц);
  - адрес заявителя;
  - рабочий и сотовые телефоны заявителя;
  - краткое содержание обращения;
  - время и дата обращения (фиксируется в электронном виде).
- 2.13. Ответ на поступившие «стандартные вопросы» должен быть дан заявителю сразу в ходе общения.
- 2.14. В случаях, когда сотрудник Call-центра не может ответить на поступивший вопрос сразу, содержание обращения направляется в соответствующее структурное подразделение Национального банка.
- 2.15. Вопросы, поступившие до 16.00 и направленные на рассмотрение соответствующим структурным подразделениям Национального банка должны быть рассмотрены в течение этого дня и ответ (звонок) заявителю дается в этот же день.

- 2.16. Вопросы, поступившие после 16.00 часов и направленные на рассмотрение соответствующим структурным подразделениям Национального банка должны быть отвечены заявителю в срок не позднее 14.00 часов следующего рабочего дня.
- 2.17. Вопросы, требующие идентификации или непосредственного присутствия заявителя в банке (выдача кредитов, операции со счетом клиента, или необходимость подписи клиента) Call-центром не рассматриваются. Однако при этом, операторы объясняют суть вопроса в общих чертах, сохраняя при этом банковскую тайну.
- 2.18. Когда заявитель просит записаться на прием к Председателю банка или к его заместителям, то сначала данное обращение направляется на рассмотрение соответствующим структурным подразделениям Национального банка. В случае если заявитель обращается повторно или несколько раз, то информация/вопрос заявителя Аппаратом Национального банка ставится в очередь (в электронном виде) и должна будет рассмотрена Председателем Правления или одним из его заместителей в ближайшие приемные дни. Прием по поступившим обращениям производится по принципу очередности (сначала обслуживаются первые поступившие обращения).

### **III. Структура.**

- 3.1. Call-центр является самостоятельным структурным подразделением Национального банка.
- 3.2. Штатное расписание Call-центра утверждает Председатель Правления Национального банка.

### **IV. Функции.**

В целях реализации своих задач, Call-центр осуществляет следующие функции:

- 4.1. Осуществление ответов на звонки, поступающие в единый телефонный номер Call-центра.
- 4.2. Контролирует исполнение ответов, направленных на рассмотрение соответствующим структурным подразделениям Национального банка.
- 4.3. Ведет в электронном виде учет и обработку поступивших обращений на единый телефонный номер Call-центра, регистрирует, доводит до руководителей и исполнителей Банка через систему WS Personal.
- 4.4. Участвует в подготовке предложений и заключений по вопросам работы банка с обращениями физических и юридических лиц.

### **V. Права.**

Call-центр имеет право:

- 5.1. Запрашивать от руководителей структурных подразделений Национального банка всю необходимую информацию касательно поступающих обращений (для качественного ответа заявителю).
- 5.2. Получать от работников и руководителей подразделений и отделений Национального банка сведения, информацию, документы необходимые для выполнения задач и функций, возложенных на Call-центр.

- 5.3. Вносить предложения Председателю Правления Национального банка о принятии соответствующих мер наказания к исполнителям, своевременно и качественно не исполнившим контрольные поручения.

#### **VI. Ответственность.**

- 6.1. Всю полноту ответственности за качественное и своевременное выполнение возложенных на Call-центр задач и функций, несет начальник Call-центра.
- 6.2. Степень ответственности других работников Call-центра определяется должностными инструкциями и трудовым законодательством Республики Узбекистан.
- 6.3. Call-центр осуществляет взаимоотношения и поддерживает связи со структурными подразделениями Национального банка, для получения информации необходимой для выполнения задач и функций, возложенных на Call-центр;

#### **VII. Организация работы**

- 8.1. Организация работы Call-центра осуществляется начальником Call-центра в соответствии с распределением обязанностей между работниками, а также утвержденными должностными инструкциями и настоящим Положением.
- 8.2. Организация работы Call-центра осуществляется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, хранением банковской тайны, защиты компьютерной системы и сохранности имущества Национального банка.
- 8.3. Реорганизация и ликвидация Call-центра осуществляется по решению Правления Национального банка.

#### **VIII. Заключение.**

- 9.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения Правлением Национального банка.

#### ***Внесено:***

Начальник Аппарата	Б. Юсупов
Директор Департамента стратегического развития банка	К. Гофур

#### ***Согласовано:***

Заместитель Председателя Правления	Б.Жалилов
Директор Департамента по работе с персоналом	Ш.Ишниязов
Директор Департамента юридической службы	Г. Исмаилова
Начальник отдела методологии и совершенствования банковского дела	К.Мадалиева