"Тасдиқ мекунам"

Раиси Раёсати

ЧСК "Тавҳидбонк"

__________ Зардов Ш.Д.

"20" ______01______ соли 2022

ТАРТИБ

оид ба танзими фаъолияти воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонкӣ дар ЧСК "Тавҳидбонк"

Боби 1. Муқаррароти умумӣ

1.1. Татбиқи технологияҳои нави пардохтӣ дар бонк ва пешкаш намудани хизматрасонии саривақтию босифат яке аз ҳадафҳои асосии бонк ба ҳисоб меравад. Тартиби мазкур фаъолияти воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонкро танзим намуда тартиби истифодабарӣ, роҳҳои таъмини бехатарии маълумотҳо, иҷроиши саривақтӣ ва босифати амалиётҳои фосилавиро муайян ва таъмин менамояд.

1.2. Мафҳумҳои асосӣ:

- **Бонк** – Ҷамъияти саҳомии кушодаи "Тавҳидбонк" ва воҳидҳои сохтории он;
- **Муштарӣ** – шахси ҳуқуқӣ ё воқеӣ (резидент ё ғайрирезидент), инчунин намояндаи қонунии онҳо, ки аз хизматрасониҳои бонк оиди кушодан ва пешбурди суратҳисобҳо истифода мекунанд;
- **Суратҳисоби бонкӣ** – суратҳисоби муштарӣ бо пулли миллӣ ё асъори хориҷӣ, ки дар бонк кушода шуда, дар он бақия ва гардишҳои маблағҳои пулии муштарӣ инъикос мегардад.
- **Созишномаи иловагӣ** – **Созишномаи иловагӣ** ба Шартнома оиди кушодани суратҳисоб ва хизматрасонии хазинавӣ бо шахсони ҳуқуқӣ.
- **Воситаҳои махсуси электронӣ** – маҷмуъи барномавию таҷҳизотӣ, ки барои таъмини бехатарӣ, манъи дастрасии беиҷозат, яклухтӣ, махфият ва ягонагии маълумотҳои додугирифтшаванда, тариқи воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк истифода мешаванд.
- **Воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк** - Замимаи мобилии Тавҳид Пэй ва Барномаи фосилавии Интернет банкинг.

Боби 2. Воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк

2.1. Замимаи мобилии "Тавҳид Пэй"

2.1.1. Замимаи мобилии "Тавҳид Пэй" низоми барномавии махсус буда барои истифода тариқи телефони мобилии муштариён – шахсони воқеъӣ пешбинӣ шудааст. Муштарӣ – шахси воқеъӣ метавонад маблағҳои дар суратҳисобҳои дар бонк кушодаи худро дар вақти зарурӣ, новобаста аз мавқеъи ҷойгиршавӣ, тариқи телефони мобилии худ идора намояд. Барои ворид шудан ба барномаи мазкур муштарӣ аз рамз ва гузарвожаи худ истифода мебарад. Барои пайвастшавӣ ва насби замимаи мобилии "Тавҳид Пэй" муштарӣ метавонад ба наздиктарин воҳиди амалиётии бонк муроҷиат намояд ва ё тариқи шабакаи Интернет низоми барномавии мазкурро аз интернет – мағозаҳои Play Market (Google Play), App Store ва iTunes (Apple) боргирӣ намояд.

2.1.2. Муносибати байни бонк ва муштарӣ ҳангоми истифодабарии замимаи мобилии "Тавҳид Пэй" тибқи талаботҳои созишнома, инчунин дигар ҳуҷҷатҳои меъёрии дохилии ҳамин фаъолиятро ба танзимдароранда, роҳандозӣ карда шудааст.

2.1.3. Дар замимаи мобилии "Тавҳид Пэй" хизматрасониҳо аз қабили гузаронидани маблағ аз як суратҳисоб ба дигар суратҳисоб, пардохтҳои коммуналӣ (об, барқ, гармидиҳӣ) ва алоқа (алоқа ва интернет), интиқоли маблағҳо (ҳам дохилӣ ва ҳам фаромарзӣ), пардохти қарз, назорати суратҳисобҳо, амалиёт бо ҳамёни электронӣ ва ғ. ба роҳ монда шудааст. Инчунин, дастрасии итиллотӣ оиди бақияи суратҳисобҳо, қурби асъор, мавқеъи ҷойгиршавии ҷуғрофии сохторҳои амалиётӣ ва банкоматҳои бонк, навигариҳо оиди фаъолият, хизматрасониҳо ва маҳсулотҳои бонкӣ низ роҳандозӣ карда шудааст.

2.2. Барномаи фосилавии Интернет банкинг

2.2.1. Барномаи фосилавии Интернет банкинг низоми барномавии махсус буда барои истифода тариқи телефони мобилӣ, компютер, планшет ва ё ноутбуки муштариён – шахсони ҳуқуқӣ пешбинӣ шудааст. Бонк хизматрасониҳои ҳисоббаробаркунии муштариро тариқи ҳуҷҷатҳои электронӣ бо истифодабарии низоми барномавии мазкур амалӣ менамояд.

2.2.2. Муштарӣ – шахси ҳуқуқӣ баъди дар низоми барномавии мазкур, аз тарафи масъулини бонк ба қайд гирифта шудан, бо истифодаи рамз ва гузарвожаи худ метавонад бо истифода аз нишонаи интернетии https://my.tawhid.tj/ вориди барнома шавад. Муштарӣ бо воситаҳои махсуси электронӣ ҳуҷҷатҳои электрониро ба рамз ва ба расмият дароварда, тариқи почтаи электронӣ ё шабакаи интернет ба бонк ирсол мекунад. Бонк ҳуҷҷатро

аз муштарӣ қабул карда, онро бо ёрии воситаҳои махсуси электронии ҳаммонанд мекушояд ва ҳаққонияти онро месанҷад. Иҷрои супориши пардохтии муштарӣ барои бонк ин дуруст кушода шудани ҳуҷҷат ва мувофиқатии он ба талаботи воситаҳои махсуси электронӣ мебошад.
2.2.3. Муносибати байни бонк ва муштарӣ ҳангоми истифодабарии барномаи фосилавии Интернет банкинг тибқи талаботҳои созишномаи иловагӣ, инчунин дигар ҳуҷҷатҳои меъёрии ҳамин фаъолиятро ба танзимдароранда, роҳандозӣ карда шудааст.

Боби 3. Талаботи техникӣ

3.1. Талаботҳои умумӣ

3.1.1. Воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк дар асоси дархости муштарӣ-сервер кор мекунанд. Қисмати серверӣ дар пойгоҳи маълумотҳои MSSQL - сервер хизматрасонии истифодабарандагони ниҳоиро дар шабака, дар шакли онлайн, таъмин менамояд. Қисмати маъмурӣ бо версияи охирини забони C# (.NET) таҳия шудааст. Қисмати барои муштарӣ омодагардида бо забони C# (.NET), Node.JS (React) таҳия шудааст.
3.1.2. Барои низомҳои барномавии мазкур истифодабарии сервери маълумотҳои асосии ҷудошуда тавсия дода мешавад (яъне дар ин сервер барномаи тарафи сеюм ва хизматрасониҳои низоми ба таҳвили пойгоҳи OS дохилшуда набояд фаъолият кунанд). Дар сервери пойгоҳи маълумотҳо барои ҳар як муштарӣ як иҷозатномаи (литсензия) СУБД MS SQL истифода мешавад, ки ба пойгоҳи маълумотҳо дархост мекунад. Ҳамзамон, агар замимаҳо дар худи сервери пойгоҳи маълумотҳо ҷорӣ шаванд, ки ба базаи маълумотҳо дархост интиқол мекунанд, пас ин сервер ҳамчун муштарӣ амал мекунад ва аз ин литсензия низ истифода мекунад.

3.1.3. Талаботҳо оиди таҷҳизоти компютерӣ ва серверҳо.
- Истгоҳи кории муштарӣ:
  - Протсессор бо суръати басомад 1 ГГц ё бештар аз он;
  - RAM на камтар аз 512 Mb;
  - Фазои ҷои холӣ дар телефон 50 МБ.
- Қисми маъмурии коргоҳ:
  - Протсессор бо суръати басомад 1 ГГц ё бештар аз он;
  - RAM ҳадди аққал 1 ГБ;
  - Ҷои холии диски сахт аз 100 МБ.

3.2. Талаботи техникӣ дар доираи замимаи мобилии “Тавҳид Пэй”

3.2.1. Замимаи мобилии “Тавҳид Пэй” барои таҷҳизотҳои мобилие, ки низомҳои амалиётии Android ва IOS -ро истифода мекунанд, сохта шудааст. Низоми барномавӣ дар онлайн-мағозаҳо ҷойгир карда шуда барои насби он телефони мобилии ба шабакаи Интернет пайвастшуда лозим аст.

3.2.2. Замимаи мобилии “Тавҳид Пэй” бо ҳамаи таҷҳизотҳои мобилӣ ва планшетҳо, ки дорандаи низоми амалиётии Android 4.0 ва боло мебошанд, мувофиқат мекунад.

3.2.3. Замимаи мобилии “Тавҳид Пэй” бо ҳамаи таҷҳизотҳои мобилӣ ва планшетҳое, ки дорандаи низоми амалиётии IOS 9.0 ва боло мебошанд, мувофиқат мекунад.

3.3. Талаботи техникӣ дар доираи барномаи фосилавии Интернет банкинг

3.3.1. Барномаи фосилавии Интернет банкинг барои планшетҳо, компютерҳо ва ё ноутбукҳо, ки низомҳои амалиётии Windows, Android ва IOS -ро истифода мекунанд, сохта шудааст. Барномаи фосилавии Интернет банкинг тариқи web-браузерҳо фаъолият менамояд ва барои истифодабарии он пайвастшавӣ ба шабакаи Интернет лозим аст.

3.3.2. Маҷмуъи барномавию таҷҳизотии истифодашаванда бояд орӣ аз барномаҳои вирусӣ бошад.

Боби 4. Таъминоти бехатарӣ

4.1. Тибқи талаботҳои меъёрҳои байналмиллалии бехатарӣ маҷмуъи таҷҳизотию барномавии Воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк дорои сертификатҳои бехатарӣ буда дар онҳо тартиби сезинагии (сертификат, гузарвожа ва рамз, рамзи тасдиққунанда) мушахаснамоии муштарӣ роҳандозӣ карда шудааст. Дар маҷмуъи таҷҳизотию барномавии Воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк талаботҳои ҳадди ақали бехатарӣ, аз он ҷумла истифодаи ҳуруфчини экранӣ, истифодаи протоколҳои шабакавии ҳифзшуда, татбиқи механизми пешгирии ба таври қаллобона иваз кардани саҳифаи сервери Интернет бонкинг, истифодаи мушаххаскунии бисёромила, истифодабарии гузарвожаҳои мураккаб ва мунтазам иваз кардани онҳо, истифодаи механизми пешгирии ба таври автоматӣ ошкор кардани гузарвожаҳо, истифодаи механизми манъи пайвастшавӣ бо сервери Интернет бонкинг ҳангоми бефаъолиятии истифодабаранда дар муддати вақти муайян ва ғ. роҳандозӣ карда шудаанд.

4.2. Сохтори маҷмуъи таҷҳизотию барномавии мазкур аз таркиботи сеқабатаи меъмории муштарӣ, сервер ва канали рамзишудаи иртибот иборат буда

дастрасии мустақими истифодабарандагонро ба базаи маълумотҳо истисно мекунад. Дастрасӣ танҳо тавассути қисмати серверии барнома имконпазир аст. Дар навбати худ, ҳамагуна мурочиатҳо ба қисмати серверии барнома аз канали ҳифзшудаи HTTPS мегузаранд, ки амнияти максималии пакети маълумотҳои интиқолшударо таъмин менамояд. Базаи маълумотҳо дар MS SQL таҳти идораи низоми амалиётии Windows Server нигоҳ дошта мешавад. Ҳифозати сервери базаи маълумотхо тавассути низоми барномавии ҳифозатӣ (Firewall) таъмин карда мешаванд.

4.3. Ҳамаи рамзҳо дар сервери базаи маълумотҳо дар шакли алгоритми SHA шифратсия нигоҳ дошта мешаванд. Алгоритми мазкур ҳифзи максималии рамзҳои сабтшударо таъмин менамояд. Рамзҳоро дешифратсия кардан мумкин нест. Вақте, ки истифодабаранда ба барнома ворид мешавад сервери барнома рамзро аз нав аломатгузорӣ (шифрование) мекунад ва ба сервери базаи маълумотҳо мефиристад. Дар навбати худ сервери базаи маълумотҳо рамзи шифршударо бо маълумоте, ки дар базаи маълумотҳо нигоҳ дошта мешавад, тафтиш мекунад ва танҳо пас аз он имкон медиҳад то ба барнома ворид шавад.

4.4. Аз дастгоҳи мобилӣ низоми барномавӣ ба таври автоматӣ маълумотро дар бораи IMEI, Android ID ва SIM ID -ии истифодабаранда ба сервери базаи маълумотҳо мефиристад. Ҳамаи ин маълумотҳо дар сервери базаи маълумотҳо нигоҳ дошта мешаванд ва ҳангоми воридшавии истифодабаранда тафтиш карда мешаванд.

4.5. Ҳангоми ворид шудан ё ҳангоми интиқоли пардохт истифодабаранда амали худро бо рамзи тасдиқӣ, ки ба рақами телефони бақайдгирифташуда тавассути SMS меояд, тасдиқ менамояд.

4.6. Талаботҳои таъмини бехатарии воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк, ки бояд аз тарафи муштарӣ риоя карда шавад дар замимаи 1 (барномаи хабардоркунии муштарӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасонии фосилавии бонкӣ) оварда шудааст. Бо мақсади ба муштарӣ расонидани талаботҳои бехатарии зикршуда истифодаи якчанд каналҳо (масалан, сомонаи бонк, смс-огоҳӣ ба телефони мобилии муштарӣ, иттилоот дар беруннависҳои бонкӣ, варақаҳои иттилоотӣ, инчунин дар суҳбати мустақим бо муштарӣ ҳангоми хизматрасонӣ дар бонк) роҳандозӣ карда мешавад.

4.7. Оиди таъминоти бехатарии маҷмуъи таҷҳизотию барномавии бонк, ки воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк ҷузъи таркибии ин маҷмуъ мебошанд, дар сиёсати амнияти иттилоотии ҶСК «Тавҳидбонк» дарҷ карда шудааст.

Боби 5. Муқаррароти хотимавӣ

5.1. Тартиби мазкур аз рӯзи тасдиқшавии он аз тарафи Раиси Раёсати бонк қувваи амалӣ пайдо мекунад ва дар ҳолати зарурӣ ба он аз ҷониби Раиси Раёсати бонк тағйиру иловаҳо ворид карда мешавад.

Мувофиқа карда шуд:

Анваров Ш.А.	________
Давлатов Ф.Р.	________
Самадов Д.А.	________
Лалбеков П.Қ.	________
Саидов У.Э.	________
Дустмуродов И.Э.	________
Бегов Ҷ.Ю.	________

Замимаи 1

Барномаи хабардоркунии муштарӣ ҳангоми пешниҳоди хизматрасонии фосилавии бонкӣ

Барои таъмини бехатарӣ ва ҳифзи маълумоти шахсӣ ҳангоми гузаронидани амалиётҳо тавассути хизматрасонии фосилавии бонкӣ муштариён бояд дар бораи вазифа ва масъулияти худ хабардор карда шаванд. Барномаи хабардоркунии муштарӣ барои таъмини амнияти иттилоотии хизматрасонии фосилавии бонкӣ пешбинӣ шуда, қисмҳои зеринро дар бар мегирад:

1). бехатарии рамз ва гузарвожа/рақами мушаххаскунандаи шахсӣ:

- рамз, гузарвожа ва рақами мушаххаскунандаи шахсӣ бояд махфӣ нигоҳ дошта шаванд;
- рамз, гузарвожа ва рақами мушаххаскунандаи шахсӣ дар компютер, телефони мобилӣ, планшет бояд нигоҳ дошта нашаванд;
- рамз, гузарвожа ва рақами мушаххаскунандаи шахсиро бояд мунтазам иваз намуд, гузарвожае, ки ошкор намуданаш осон аст, аз қабили ном ё санаи таваллуд бояд истифода нашавад. Гузарвожа аз на камтар аз 6 аломат иборат буда, омехтаи ҳарфҳо (ҳарфҳои хурд ва калон), аломатҳои махсус ва рақамҳоро бояд дар бар гирад.

2). махфияти маълумоти шахсӣ:

- худдорӣ аз ошкор кардани маълумоти шахсӣ, ба монанди суроға, ному насаб, рақами телефон ё шиноснома, рақами суратҳисоби бонкӣ ё суроғаи почтаи электронӣ ба шахсоне, ки ба эътимоднокии онҳо боварӣ нест.

3). маҳфуз нигоҳ доштани иттилоот оид ба амалиётҳои электронӣ:

- бо мақсади ошкор намудани хатогиҳо ё амалиётҳои беиҷозат гузаронидашуда таърихи амалиётҳо ва беруннависҳо бояд мунтазам санҷида шаванд;
- оид ба ҳар гуна ҳолатҳои истифодаи беиҷозати суратҳисоб ё гузаронидани амалиёти беиҷозат ташкилоти қарзиро фавран хабардор намудан зарур мебошад.

4). санҷидани саҳеҳӣ ва бехатарии сомона:

- пеш аз гузаронидани ҳар як амалиёти мустақим дар сомона ё пешниҳод намудани мушаххасоти шахсӣ, бояд боварӣ ҳосил намуд, ки сомонаи саҳеҳи интернет-бонкинг истифода шуда истодааст. Аз истифодаи сомонаҳои қалбакие, ки бо мақсади қаллобӣ сохта шудаанд, эҳтиёт шудан лозим аст;

- ба бехатарии сомона бо санҷидани нишонаи ягонаи манбаъ (URL), ки бояд аз "https" оғоз шуда, дар мақоми интернет-воқеанигор нишонаи пайвастшавии ҳифзшуда пайдо гардад, бояд боварӣ ҳосил намуд;
- нишонаи ягонаи манбаи сомонаро ҳама вақт бевосита ба интернет-воқеанигор ворид намудан лозим аст. Аз дигар шудани самт ё гирифтани истинод ба сомонае, ки эътимоднокиаш номаълум аст, худдорӣ намудан зарур аст;
- ба қадри имкон, аз истифодаи барномае, ки дар раванди иҷрои амалиётҳои электронӣ мушаххасоти шахсиро рамзгузорӣ менамояд, истифода намудан лозим аст.

5). ҳифз намудани компютер аз дастрасии беиҷозат ва барномаҳои зараровар:

- дар компютер барномаҳои экрани байнишабакавӣ ва зиддивирусӣ бояд насб карда шавад;
- пайваста навкунии барномаи зиддивирусӣ ва фаъолияти мунтазами онро назорат намудан зарур аст;
- аз дохил намудани файлҳо ва барномаҳо аз манбаъҳои беэътимод ба компютери шахсӣ худдорӣ намудан зарур аст.

6). бе назорат мондани компютери коркардаистода:

- сомонаеро, ки дар он амалиётҳои электронӣ гузаронида мешаванд бояд тарк кард, ҳатто агар компютер дар муҳлати кӯтоҳ бе назорат гузошта шавад;
- пас аз иҷрои амалиётҳои электронӣ аз воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк баромадан бояд фаромӯш нашавад;
- пас аз баромадан аз воситаҳои хизматрасониҳои фосилавии бонк хотираи муваққатии компютер (КЭШ) ва таърихи амалиётҳои гузаронидашуда тоза карда шавад.

7). шиносоӣ бо сиёсати бехатарии сомона:

- бо шартҳои сомона вобаста ба амалигардонии пардохтҳо, интиқол, дебеткунӣ/кредиткунии суратҳисоб ва дигар шартҳои хизматрасонии бонкӣ бояд бодиққат шинос шуд;
- пеш аз дохил намудани иттилооти молиявии шахсӣ ба сомона бо шартҳои истифода ва паҳн гардидани чунин иттилоот бояд бодиққат шинос шуд.

8). бонкинги мобилӣ:

- рақами мушаххаскунандаи шахсии бонкинги мобилии худро (MPIN) бояд аз шахсони бегона махфӣ нигоҳ дошт;
- рақами мушаххаскунандаи шахсии бонкинги мобилии худро бояд мунтазам иваз намуд;

- ба шахсони дигар истифода намудани телефони мобилии худро, ки тавассути он амалиёти бонкӣ иҷро мегардад, иҷозат додан мумкин нест;
- ҳангоми гум кардан ё дуздида шудани телефони мобилии худ фавран бояд ба ташкилоти қарзии хизматрасон хабар дода шавад.

9). дигар чораҳои бехатарӣ:

- ирсол намудани маълумоти шахсии худ, алалхусус гузарвожа ё рақами мушаххаскунандаи шахсӣ тавассути почтаи электронӣ номатлуб мебошад;
- аз истифодаи компютерҳои бегона ҳангоми гузаронидани амалиётҳои электронӣ бояд худдорӣ намуд;
- ҳангоми гузаронидани амалиётҳои электронии бонкӣ бояд функсияи “файлҳои умумӣ”-ро ғайрифаъол намуд;
- ҳангоми пайдо шудани саволу муаммоҳо вобаста ба бехатарии суратҳисоби бонкӣ бояд ба ташкилоти қарзӣ муроҷиат намуд.