

# РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

## 1. Описание (паспорт) услуги

### 1.1. Наименование услуги

Выпуск пластиковой карточки в иностранной валюте

### 1.2. Результат услуги

Выдача пластиковой карты и номера специального карточного счета

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

#### **Главное управление Национального банка по г.Ташкенту;**

- Академический филиал;
- Алмазарский филиал;
- Бектемирский филиал;
- Главное операционное управление;
- Мирабадский филиал;
- Мирзо Улугбекский филиал;
- Операционное управление при ГУ по г.Ташкенту;
- Саехатский филиал;
- Сергелийский филиал;
- Учтепинский филиал;
- Хамзинский филиал;
- Центральное операционное отделение;
- Шайхантахурский филиал;
- Юнусабадский филиал;
- Яккасарайский филиал;
- Янгиабадский филиал.

#### **Андижанское областное отделение;**

- Асакинский филиал;
- Пайтугский филиал;
- Кургантепинский филиал;
- Мархаматский филиал;
- Пахтаабадский филиал;
- Шахриханский филиал.

#### **Бухарское областное отделение**

- Вобкентский филиал;
- Гиждуванский филиал;
- Каганский филиал;
- Каракульский филиал;
- Караулбазарский филиал;
- Ромитанский филиал;
- Шафрианский филиал.

#### **Джизакское областное отделение;**

- Мирзачульский филиал;
- Пахтакорский филиал.

#### **Каршинское областное отделение**

- Гузарский филиал;

- Мубарекский филиал;
- Шахрисабзский филиал;
- Янги-Нишанский филиал.

**Навоийское областное отделение:**

- Зарафшанский филиал;
- Кизилтепинский филиал;
- Маликрабадский филиал;
- Учкудукский филиал.

**Наманганское областное отделение:**

- Касансайский филиал;
- Туракурганский филиал;
- Уйчийский филиал;
- Учкурганский филиал;
- Чартакский филиал;
- Чустский филиал.

**Нукусское отделение:**

- Кунградский филиал;
- Турткульский филиал;
- Ходжейлийский филиал;
- Чимбайский филиал.

**Самаркандское областное отделение:**

- Булунгурский филиал;
- Джамбайский филиал;
- Каттакурганский филиал;
- Нурабадский филиал;
- Пастдаргомский филиал;
- Ургутский филиал.

**Сырдарьинское областное отделение.**

**Ташкентское областное отделение:**

- Алмалыкский филиал;
- Ангренинский филиал;
- Бекабадский филиал;
- Газалкентский филиал;
- Тойтепинский филиал;
- Чирчикский филиал;
- Янгиюльский филиал.

**Термезское областное отделение:**

- Денауский филиал;
- Кумкурганский филиал;
- Шерабадский филиал.

**Ургенчское областное отделение:**

- Гурленский филиал;
- Хазараспский филиал;
- Ханкийский филиал;
- Хивинский филиал;
- Шаватский филиал;
- Янгиарыкский филиал.

**Ферганское областное отделение:**

- Бешарыкский филиал;
- Бувайдинский филиал;
- Кокандский филиал;
- Кувасайский филиал;

- Кувинский филиал;
- Маргиланский филиал;
- Риштанский филиал.

Бланки заявлений на открытие пластиковой карточки и договора на оформление пластиковой карточки могут быть получены в подразделении по работе с пластиковыми карточками отделений и филиалов банка, а также с официального веб-сайта банка.

#### 1.4. Правовые основания

- Гражданский кодекс Республики Узбекистан
- Закон Республики Узбекистан "О Центральном банке Республики Узбекистан",
- Закон "О банках и банковской деятельности"
- Закон Республики Узбекистан «О противодействии легализации доходов, полученных от преступной деятельности и финансированию терроризма»;
- «Инструкция о порядке осуществления депозитных операций в банках Республики Узбекистан» зарегистрированного Министерством юстиции Республики Узбекистан № 2205 от 04.03.2011 г.;
- «Положение о порядке выпуска банковских карт коммерческими банками и их обращения в Республике Узбекистан» зарегистрированного Министерством юстиции Республики Узбекистан №1344 от 30.04.2004 г.

#### 1.4. Получатели услуги

физические лица - резиденты и нерезиденты

#### 1.5. Срок подачи запроса

Не установлен

#### 1.6. Срок исполнения

до 7 рабочих дней, в зависимости от удаленности отделения/филиала банка, по г. Ташкенту – в течение 3 рабочих дней.

#### 1.7. Срок выдачи подтверждения

1 день

## 2. Информирование получателей услуги

### 2.1. Состав и объем информации

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:

- местонахождение отделения/филиала банка, оказывающего услугу выпуска пластиковой карточки в иностранной валюте, график его работы, перечень и условия оказываемых услуг;
- перечень документов и сведений, необходимых для получения пластиковой карточки;
- процедура получения пластиковой карточки;
- сроки получения пластиковой карточки;

## 2.2. Широкое информирование

Перечень предоставляемых услуг по выпуску пластиковой карточки, условия их осуществления, а также месторасположение отделений/филиалов размещены на веб-сайте Национального банка ([www.nbu.com](http://www.nbu.com))

## 2.3. Информирование по запросу

Информация о предоставлении услуг предоставляется:

- При личном обращении физического лица с 9-00 до 16-00 предоставляется устная информация по условиям выпуска пластиковой карточки, размер комиссии банка за выпуск карточки и за зачисление на карточный счет денежных средств;
- По письменному запросу граждан в течение 10 дней предоставляется письменный ответ об интересующей их информации, в отдельных случаях ответ предоставляется в течение 1 месяца.
- По телефону с 9-00 до 18-00 предоставляется устная информация по условиям выпуска пластиковой карточки, размер комиссии банка за выпуск карточке и за зачисление на карточный счет денежных средств;
- По электронной почте круглосуточно принимаются запросы от граждан по перечню, условиям и процедуре предоставления услуги по пластиковым карточкам, ответы в письменной форме направляются с 9-00 до 18-00 на эл.адреса граждан, направивших запрос.

## 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

Заявление на получение пластиковой карточки  
Договор на оформление пластиковой карточки.  
Приходный ордер

## 3. Обслуживание

### 3.1. Время работы

С 9-00 до 16-00 в зданиях отделений/филиалов банка

### 3.2. Условия ожидания

Живая очередь

## 4. Процедура оказания услуги

### 4.1. Необходимые документы

Документ, удостоверяющий личность, ИНН

### 4.2. Платность услуги.

При оказании услуги выпуска пластиковой карточки с заявителя взимается плата в соответствии с тарифами банка

#### 4.3. Этапы оказания государственной услуги

1. Для получения пластиковой карточки, необходимо обратиться в отдел/сектор по работе с пластиковыми карточками в учреждении банка, имея при себе документ, удостоверяющий личность, и ИНН.

Первоначально клиент знакомится с условиями получения пластиковой карточке и тарифами комиссионными вознаграждениями банка.

Заполняется заявление на получение пластиковой карточке и Договор на оформление пластиковой карточки.

На основании заявления клиенту открывается счет сумовой пластиковой карточки.

Данные по клиенту и его счету передается в систему расчетов по пластиковым карточкам, и после отражение в данной системе на специальном устройстве карточка персонализируется, то есть на карточку наносятся реквизиты клиента.

Клиент расписывается на журнале выдачи пластиковых карточек и получает пластиковую карточку вместе с одним экземпляром подписанного договора.

#### 4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

1) Процедура 1: проведение процедуры идентификации клиента согласно представленному документу, удостоверяющему его личность,

2) Процедура 2: проверка правильности оформления документов, необходимых для получения пластиковой карточки,

3) Процедура 3: направление оформленных документов для подписания руководству отдела/банка и последующей проверки и контроля,

4) Процедура 4: заведение клиента в автоматизированную банковскую систему и открытия счета,

5) Процедура 5: передачи информации о клиенте и его счете в системы расчетов по пластиковым карточкам,

6) Процедура 6: после появления клиента и счета в системе расчетов по пластиковым карточкам, направляется заявка на выпуск карточки,

7) Процедура 7: после появления реквизитов пластиковой карточке клиента в системе расчетов по пластиковым карточкам, на специальном устройстве карточка персонализируется, то есть на карточку наносятся реквизиты клиента,

8) Процедура 8: номер готовой пластиковой карточки регистрируется на журнале выдачи пластиковой карточке и клиент расписывается о получении карточки, клиенту передается пластиковая карточка и один экземпляр подписанного договора.

#### 4.5. Основание отказа

Базовыми основаниями отказа в предоставлении услуги получения пластиковой карточки являются:

- несоответствие предъявленного документа, удостоверяющего личность, установленным требованиям;
- отсутствие ИНН;

- отсутствие необходимых денежных средств для оплаты банковской комиссии за выпуск карточки;

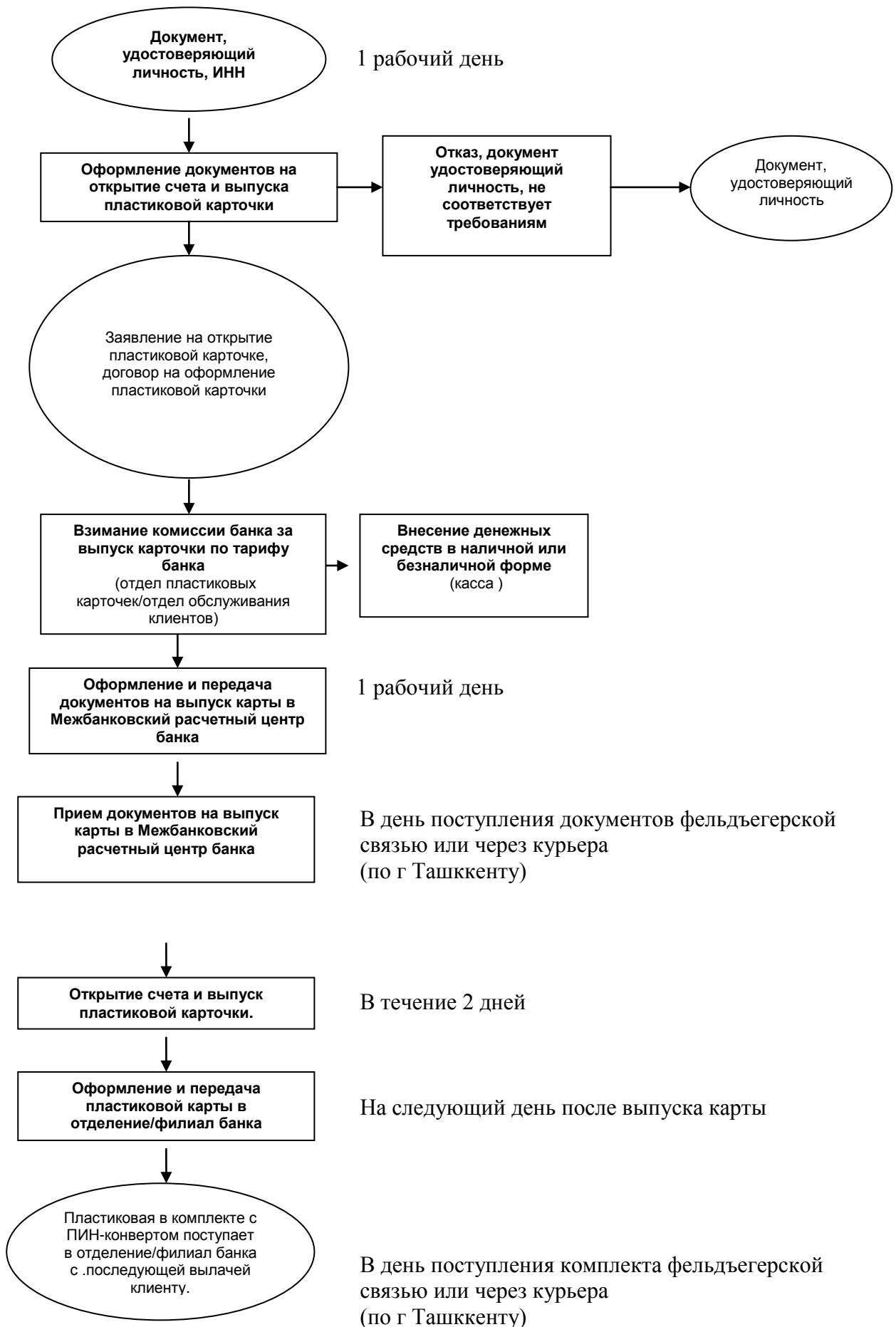
## **5. Обеспечение качества**

### 5.1. Параметры качества

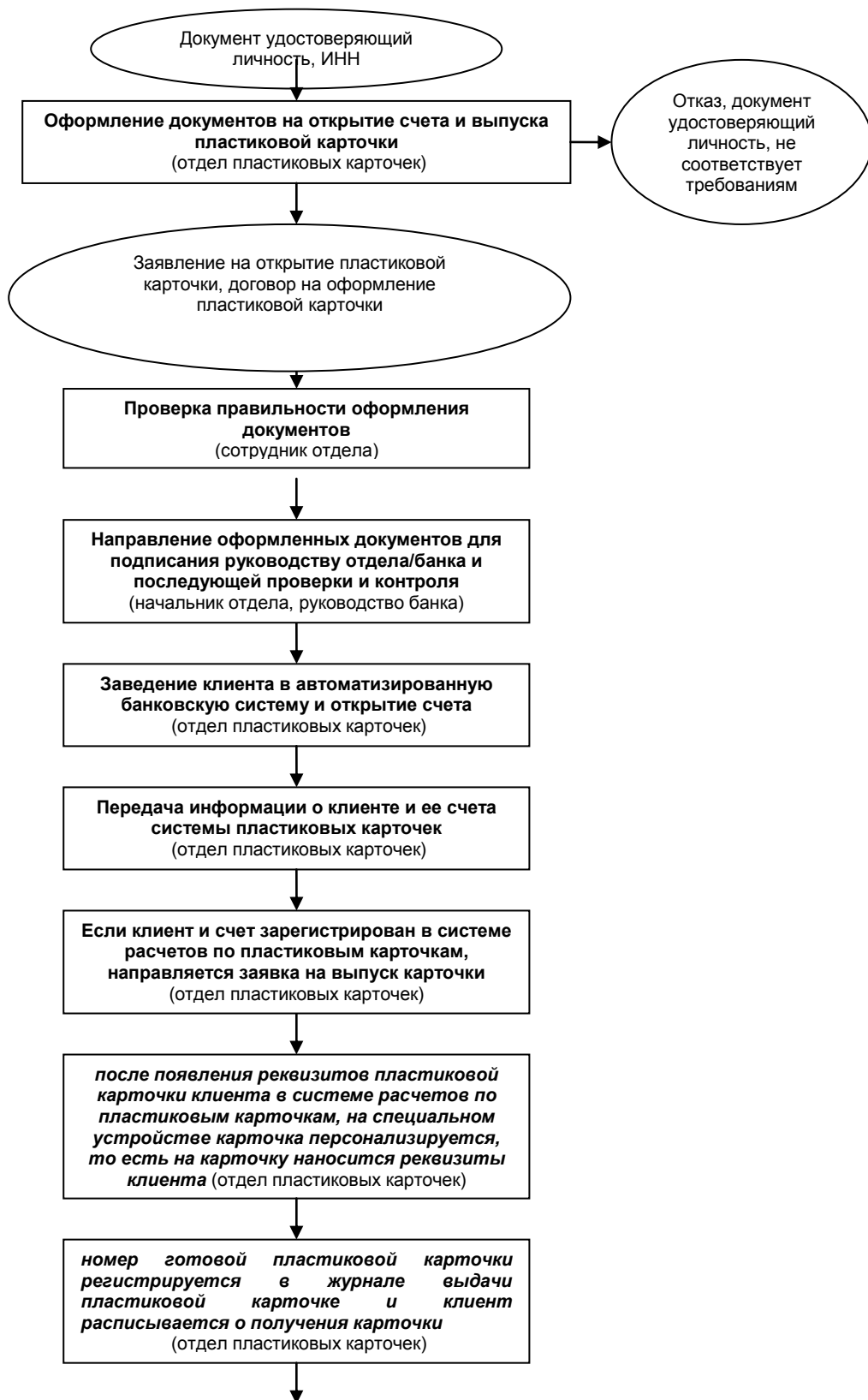
Услуга предоставлена в установленные сроки

### 5.2. Обжалование некачественной услуги

Любой клиент, обратившийся в учреждение банка для открытия пластиковой карты, 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.



## Внутрибанковская процедура по оказанию услуги по выпуску пластиковой карточки





Пластиковая карточка и один  
экземпляр договора  
на оформление пластиковой  
карточки

<p><b>Подача документов</b> (Отдел приема)</p>	<p>Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения</p>
<p>Справка</p>	<p>Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)</p>
<p>→</p>	<p>Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.</p>