

РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Предоставление услуг по взаиморасчету с помощью банковской пластиковой карточки.

1.2. Результат услуги

Физическое или юридическое лицо получает платиковую картуи свой экземпляр договора.

1.3. Органы, оказывающие услугу и места получения бланков

Услуга оказывается в филиалах акционерно-коммерческого ипотечного банка «Ипотека-банк»

1.4. Правовые основания

- Гражданский Кодекс Республики Узбекистан, 21.12.1995 г.
- Положение о порядке выпуска банковских карт коммерческими банками и их обращения в Республике Узбекистан (Зарегистрировано в МЮ № 1344 от 30.04.2004 г.)
- Положение о порядке использования корпоративных банковских карт в национальной валюте юридическими лицами (Зарегистрировано в МЮ № 1470 от 18.04.2005 г.)
- Положение о порядке использования индивидуальными предпринимате-лями банковских карт в национальной валюте (Зарегистрировано в МЮ № 1850 от 04.09.2008 г.)

1.5. Получатели услуги

Получателями услуги являются физические и юридические лица – резиденты и нерезиденты Республики Узбекистан.

1.6. Срок подачи запроса

Сроки подачи запроса на оказание услуги не установлены законодательством

1.7. Срок исполнения

Банк открывает специальный сумовой счет и выдает карту в течении 5 рабочих дней со дня предоставления клиентами документов

1.8. Срок выдачи подтверждения

Сроки выдачи подтверждения на оказание услуги не установлены законодательством

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

Получателям услуги предоставляется следующая информация:

- виды пластиковых карточек, предоставляемых филиалом банка;
- порядок выдачи пластиковых карточек физическим и юридическим лицам;
- размер комиссионных оплат при выдаче пластиковых карточек;
- времы работы филиала с клиентами.

2.2. Широкое информирование

- СМИ
- веб сайт (www.ipotekabank.uz)

2.3. Информирование по запросу

- личное обращение - каждый банковский день
- телефонная связь - каждый банковский день с 9-00 до 17-00

2.4. Информирование в месте оказания услуги

Адреса филиалов АКИБ «Ипотека-банк»а указаны на сайте АКИБ «Ипотека-банк»

2.5. Используемые бланки (формы) документов:

- книга регистраций выданных пластиковых карт;
- заявление на открытие специального сумового счета;
- договор на обслуживание счетов пластиковых карт;

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Услуги оказываются для всех физических и юридических лиц каждый банковский день с 9:00 до 16:00 часов в филиалах банка.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Для получения банковской пластиковой карточки физические лица – резиденты и нерезиденты Республики Узбекистан представляют в уполномоченный банк документ удостоверяющий личность.

4.2. Платность услуги

1. Физическим лицам пластиковые карточки по зарплатным проектам предоставляются бесплатно, другим физическим лицам после оплаты комиссии банка в кассу банка.

2. Юридическим лицам пластиковые карточки предоставляются после оплаты услуг банка за открытие сумового счета карточки посредством Платежного поручения.

4.3. Этапы оказания государственной услуги

1. Для физических лиц:

Для открытия расчетного счета пластиковой карточки и получения пластиковой карточки клиент (физическое лицо) обращается в филиал банка с заявлением на открытие расчетного счета сумовой пластиковой карточки по приведенной форме (к заявлению прилагается копия паспорта);

Для юридических лиц:

Для получения корпоративной карты организация обращается в филиал банка с письмом на получение корпоративной карты (к нему необходимо приложить список сотрудников организации, ответственных за корпоративные карты, подписанный руководителем и главным бухгалтером организации, закрепленный печатью организации);

2. Для физических лиц:

Заключается в 2-х экземплярах с филиалом АКИБ «Ипотека банк» договор «О предоставлении в пользование и обслуживании сумовых пластиковых карточек» (один экземпляр договора дается клиенту).

Для юридических лиц:

Заключается в 2-х экземплярах с филиалом АКИБ «Ипотека банк» договор «О предоставлении в пользование и обслуживании корпоративных карт» (один экземпляр договора дается организации).

4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

1 Процедура: проверка документов удостоверяющих личность клиента и заполнение заявления на открытие сумовой пластиковой карточки.

2 Процедура: заполнение электронных данных клиента в базе безналичных расчетов по пластиковым картам и передача данных на сервер ЕОПЦ.

3 Процедура: получение ответа сервера ЕОПЦ, эмиссия сумовой пластиковой карточки.

4 Процедура: Регистрация данных пластиковой карты в книге и выдача ПК клиенту.

4.5. Основания отказа

Не предоставление необходимых документов со стороны клиента.

5. Обжалование некачественной услуги

Получатель услуги может обжаловать некачественное оказание услуги следующим путем:

- требование к начальству банка на месте;
- обращение на телефоны доверия Головного офиса банка;
- обращение на телефоны доверия Центрального банка.