

# РЕГЛАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

## 1. Описание (паспорт) услуги

### 1.1. Наименование услуги

Выплата или отправка денежного перевода

### 1.2. Результат услуги

Выдача в наличной форме поступивших из-за границы средств или отправление денежных средств за границу, подтверждаемые бланком «Заявление на получение перевода» или «Заявление на отправление перевода»

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

Пункты обслуживания денежных переводов, расположенные в зданиях учреждений банка и мини-банков:

Андижанское отделение  
Андижанский мини-банк Фитрат 245  
Андижанский мини-банк Бобур-шоҳ 36  
Андижанский минибанк Дехконбозор Чулпон 10  
Андижанский мини-банк Найман 1  
Асакинский филиал  
Шахриханский филиал  
Пайтугский филиал  
Мархаматский филиал  
Кургантепинский филиал  
Пахтаабадский филиал  
Бухарское отделение  
Бухарское мини-банк Бахоуддин Накшбанди 32  
Каганский филиал  
Каганский мини-банк Файз ул. Бухара 2  
Вабкентский филиал  
Шафирканский филиал  
Каракульский филиал  
Рамитанский филиал  
Гиждуванский филиал  
Караулбазарский филиал  
Джизакское отделение  
Джизакский мини-банк Ташкентский  
Пахтакорский филиал  
Мирзачульский филиал  
Кашкадарьинское отделение  
Шахрисабзский филиал  
Мубарекский филиал

Навоийское отделение  
Навоийский мини-банк НГМК  
Навоийский мини-банк Нурота  
Заравшанский филиал  
Учкудукский филиал  
Кизилтепинский филиал  
Маликратский филиал  
Навоийский мини-банк Нурота  
Наманганское отделение  
Уйчинский филиал  
Чустский филиал  
Касансайский филиал  
Учкурганский филиал  
Чартакский филиал  
Туракурганский филиал  
Нукусское отделение  
Турткульский филиал  
Кунгратский филиал  
Ходжелийский филиал  
Чимбайский филиал  
Самаркандское отделение  
Ургутский филиал  
Каттакурганский филиал  
Джамбайский филиал  
Пастдаргомский филиал  
Булунгурский филиал  
Нурабадский филиал  
Термезское отделение  
Термезский Минибанк Фаровон  
Кумкурганский филиал  
Денауский филиал  
Шерабадский филиал  
Сырдарьинское отделение  
ОПЕРУ при ТГУ  
ГОПЕРО  
Академический филиал  
Учтепинский филиал  
Бектемирский филиал  
Алмазарский филиал  
Саёхатский филиал  
Сергелийский филиал  
М-Улугбекский филиал  
Мирабадский филиал  
Шайхонтахурский филиал

Юнус-Абадский филиал  
Хамзинский филиал  
Минибанк Хамзинский, рынок Авиасозлар  
Яккасарайский филиал  
ЦОО  
Янгиабдский филиал  
Ташкентское областное отделение  
Газалкентский филиал  
Чирчикский филиал  
Ангренский филиал  
Бекабадский филиал  
Янгиюльский филиал  
Алмалыкский филиал  
Тойтепинский филиал  
Ургенчское отделение  
Ургенчский мини-банк  
Хазараспский филиал  
Хивинский филиал  
Гурленский филиал  
Шаватский филиал  
Янгиарикский филиал  
Ханкийский филиал  
Ферганское отделение  
Кокандский филиал  
Кокандский мини-банк  
Маргиланский филиал  
Риштанский филиал  
Кувинский филиал  
Кувайсайский филиал  
Бувайдинский филиал (Янгикурган)  
Бешарикский филиал

#### 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 валютном регулировании»;
- Закон Республики Узбекистан «О противодействии легализации доходов, полученных от преступной деятельности и финансированию терроризма»;
- “Правила совершения операций с наличной иностранной валютой”, зарегистрированными Министерством Юстиции Республики Узбекистан зарегистрированным Министерством Юстиции Республики Узбекистан за №957 от 17 августа 2000 года;
- «Положение о кассовой работе с валютными ценностями в учреждениях банков Республики Узбекистан», зарегистрированным Министерством Юстиции Республики Узбекистан за №468 от 3 августа 1998 года;
- «Порядок ведения уполномоченными банками счетов в иностранной валюте», зарегистрированным Министерством Юстиции Республики Узбекистан за №511 от 22 октября 1998 года;
- «Положение о порядке осуществления мониторинга за обоснованностью проведения

юридическими и физическими лицами валютных операций» зарегистрированного Минюстом Республики Узбекистан № 1281 от 04.10.2003 г.;

- «Инструкция о порядке осуществления депозитных операций в банках Республики Узбекистан» зарегистрированного Министерством юстиции Республики Узбекистан № 2205 от 04.03.2011 г.;

#### 1.4. Получатели услуги

Резиденты - физические лица, нерезиденты - физические лица

#### 1.5. Срок подачи запроса

Не установлен

#### 1.6. Срок исполнения

1 день

#### 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 пунктов обслуживания, предоставляющих услуги по денежным переводам, график их работы, перечень и условия предоставляемых услуг;
- перечень документов и сведений, необходимых для получения или отправления денежного перевода;
- процедура осуществления операции по получению или отправлению денежного перевода;
- сроки выплаты или отправления денежного перевода, в том числе при наличии дополнительных условий;

#### 2.2. Широкое информирование

Перечень предоставляемых услуг по денежным переводам, условия их осуществления, а также месторасположение пунктов обслуживания размещены на веб-сайте Национального банка ([www.nbu.com](http://www.nbu.com))

#### 2.3. Информирование по запросу

Информация о предоставлении услуг по денежным переводам физических лиц предоставляется:

- При личном обращении получателя/отправителя денежного перевода с 9-00 до 18-00 предоставляется устная информация о наличии денежного перевода, его статуса, прочие граждане могут получить устное консультирование с 9-00 до 18-00 по любым вопросам условий получения или отправления денежного перевода, а также график работы и расположение пунктов обслуживания
- 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 о перечне и условиях предоставления услуг по денежным переводам, а также месторасположение пунктов обслуживания
- По электронной почте круглосуточно принимаются запросы от граждан по перечню, условиям и процедуре предоставления услуг по денежным переводам, 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

- «Правила совершения операций с наличной иностранной валютой», зарегистрированные Министерством Юстиции Республики Узбекистан зарегистрированным Министерством Юстиции Республики Узбекистан за №957 от 17 августа 2000 года  
Заявление на взнос наличной иностранной валюты и платежных документов  
Заявление по форме N 09011 - Application  
-«Инструкция о порядке осуществления депозитных операций в банках Республики Узбекистан» зарегистрированного Министерством юстиции Республики Узбекистан № 2205 от 04.03.2011 г.;

- Сберегательная книжка
- Договор счета
- Карточка лицевого счета
- Приходный ордер
- Извещение последующему контролю
- Подтверждение
- Расходный ордер
- Безналичный расходный ордер
- Заявление на отправление перевода
- Заявление на выплату перевода

## 3. Обслуживание

### 3.1. Время работы

С 9-00 до 18-00 в пунктах обслуживания, расположенных в зданиях учреждений банка  
С 9-00 до 16-00 в пунктах обслуживания, расположенных в зданиях мини-банков

### 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 по отправлению денежного перевода с отправителя взимается плата в соответствии с тарифами системы денежных переводов, при оказании услуги по выплате денежного перевода с получателя плата не взимается

### 4.3. Этапы оказания государственной услуги

1. Для отправления денежного перевода, необходимо обратиться в пункт обслуживания, расположенный в учреждении банка, имея при себе документ удостоверяющий личность, а также денежные средства в необходимом объеме.  
В случае если у отправителя в данном учреждении банка нет счета до востребования, на основании его заявления ему открывается счет, на который зачисляются его средства, внесенные через кассу банка. Отправителю выдается вкладная книжка, бланк подтверждения и договор счета. После этого отправитель сообщает оператору пункта информацию, необходимую для осуществления отправки перевода, на основании полученной информации оператор вводит данные и осуществляет операцию по отправлению перевода. Затем работник пункта распечатывает из системы денежных переводов 2 экземпляра Заявления на отправление перевода, проставляет отметки банка и передает их отправителю для подписания, 1 экземпляр Заявления остается у отправителя, а 2 экз. - в пункте

обслуживания. Одновременно в вкладной книжке вносится запись о проведенной операции.

2. Для получения поступившего денежного перевода, необходимо обратиться в пункт обслуживания, имея при себе документ удостоверяющий личность, а также сообщить следующую информацию:

- наименование системы, по которой отправлен денежный перевод
- контрольный номер перевода
- имя, фамилия получателя
- имя, фамилия отправителя
- страна отправления перевода
- страна получения перевода
- приблизительная сумма перевода
- другая информация, подтверждающая право гражданина на ее получение

Если вышеперечисленная информация соответствует данным в системе денежных переводов, проводится операция по его выплате с зачислением на счет до востребования получателя. В случае если у получателя счет отсутствует, то на основании его заявления открывается счет до востребования, получателю выдается вкладная книжка, бланк подтверждения и договор счета. Из системы денежных переводов распечатывается 2 экземпляра Заявления на получение перевода, работник пункта проставляет отметки банка и передает получателю для подписания, 1 экземпляр остается у получателя, а 2 – в пункте обслуживания. Одновременно в вкладную книжку вносится запись о проведенной операции.

#### 4.4. Внутриведомственные процедуры оказания государственной услуги

- 1) Процедура 1: проведение процедуры идентификации клиента согласно представленному документу удостоверяющего его личность,
- 2) Процедура 2: проверка правильности оформления документов, необходимых для получения услуги по денежным переводам,
- 3) Процедура 3: проверка наличия средств на счете или перевода в системе
- 4) Процедура 4: направление оформленных документов для подписания руководству отдела/банка и последующей проверки и контроля

#### 4.5. Основания отказа

Базовыми основаниями отказа в предоставлении услуги по денежным переводам являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение,
- несоответствие предъявленного документа удостоверяющего личность установленным требованиям
- вносимая иностранная валюта имеет признаки неплатежеспособности
- предоставление информации, не соответствующей действительности;
- операция имеет признаки подозрительного характера.

### 5. Обеспечение качества

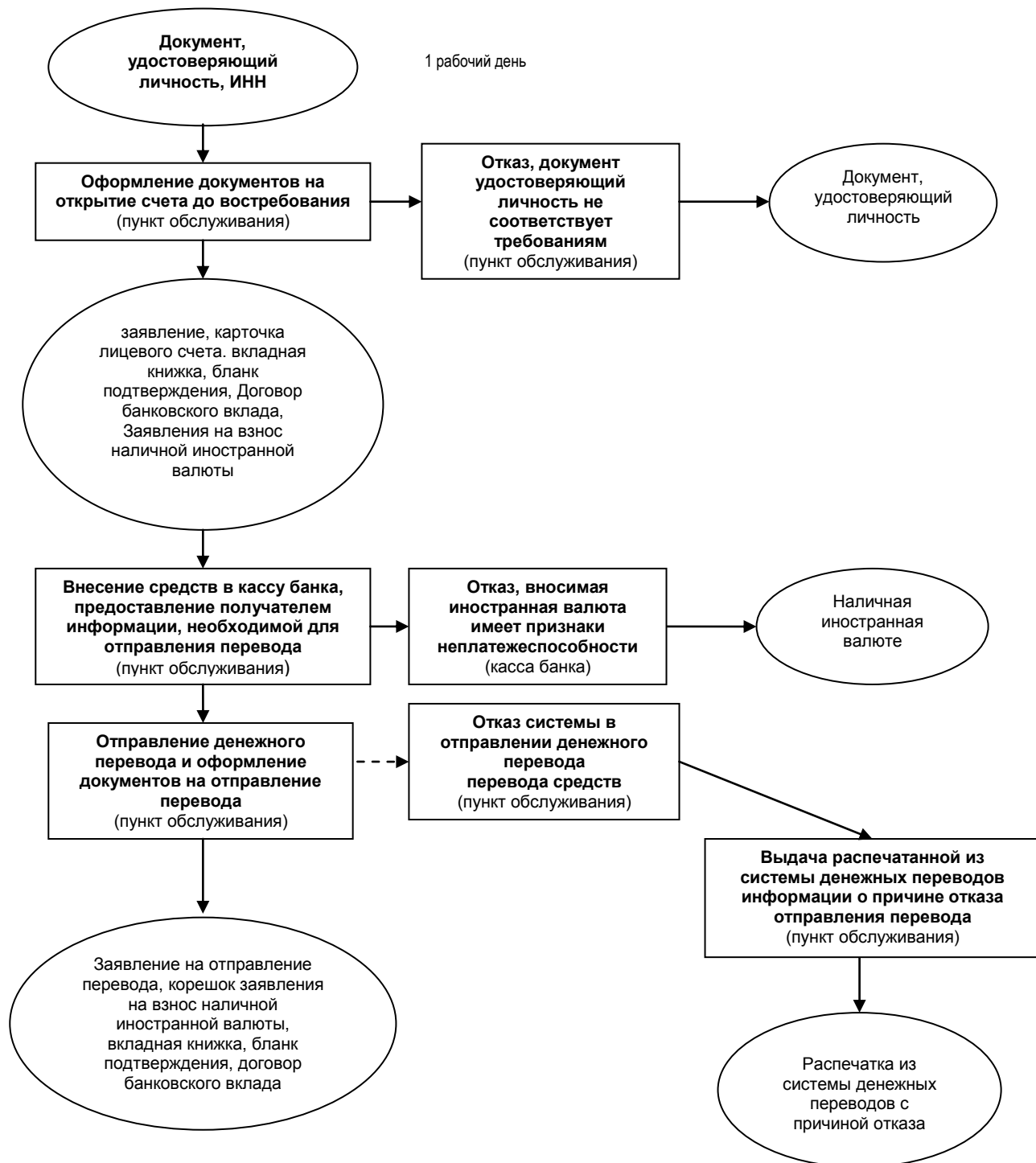
#### 5.1. Параметры качества

Услуга предоставлена в максимально короткие сроки

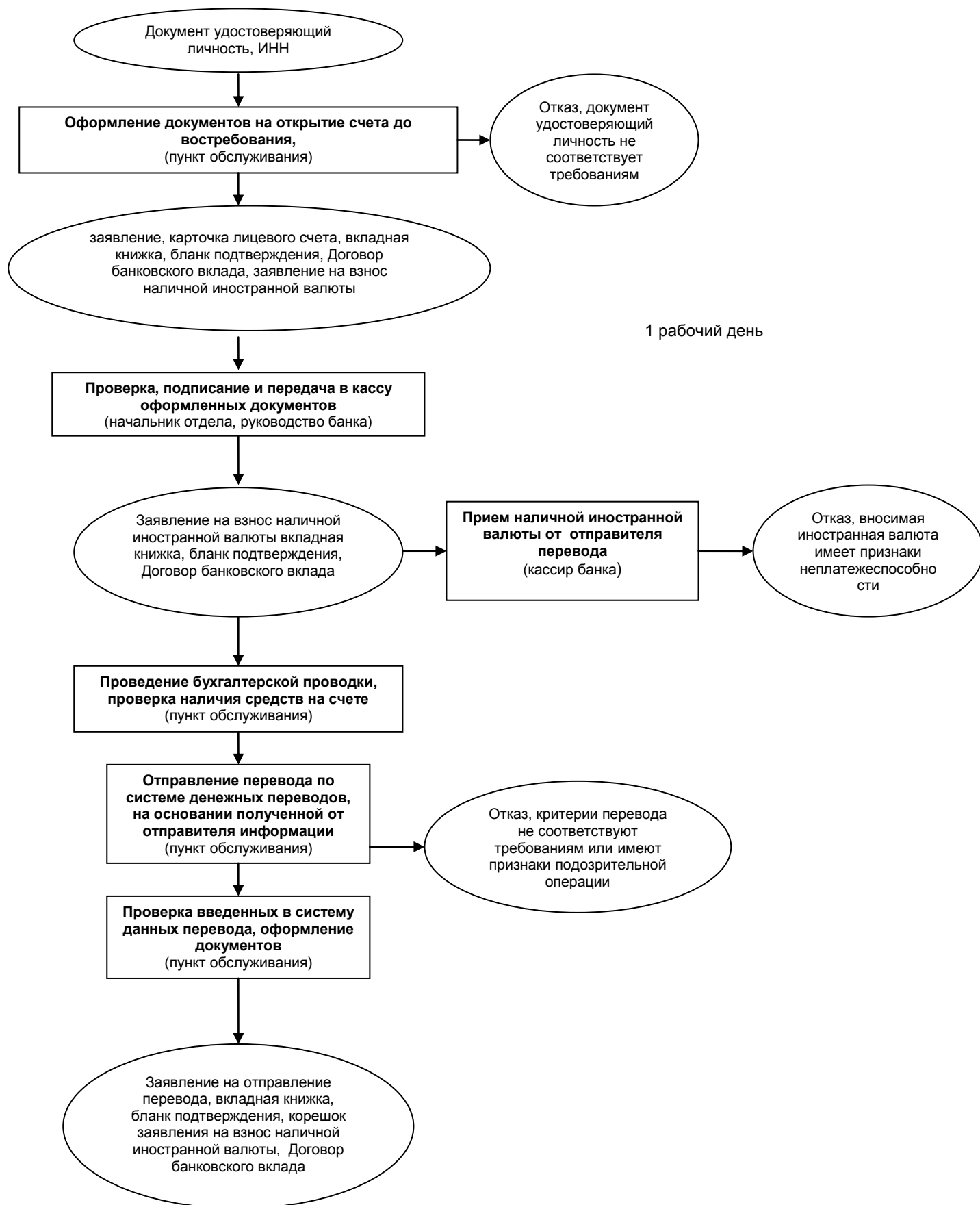
#### 5.2. Обжалование некачественной услуги

Любой клиент, обратившийся в учреждение банка, 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.

## Схема предоставления услуги по отправлению денежного перевода

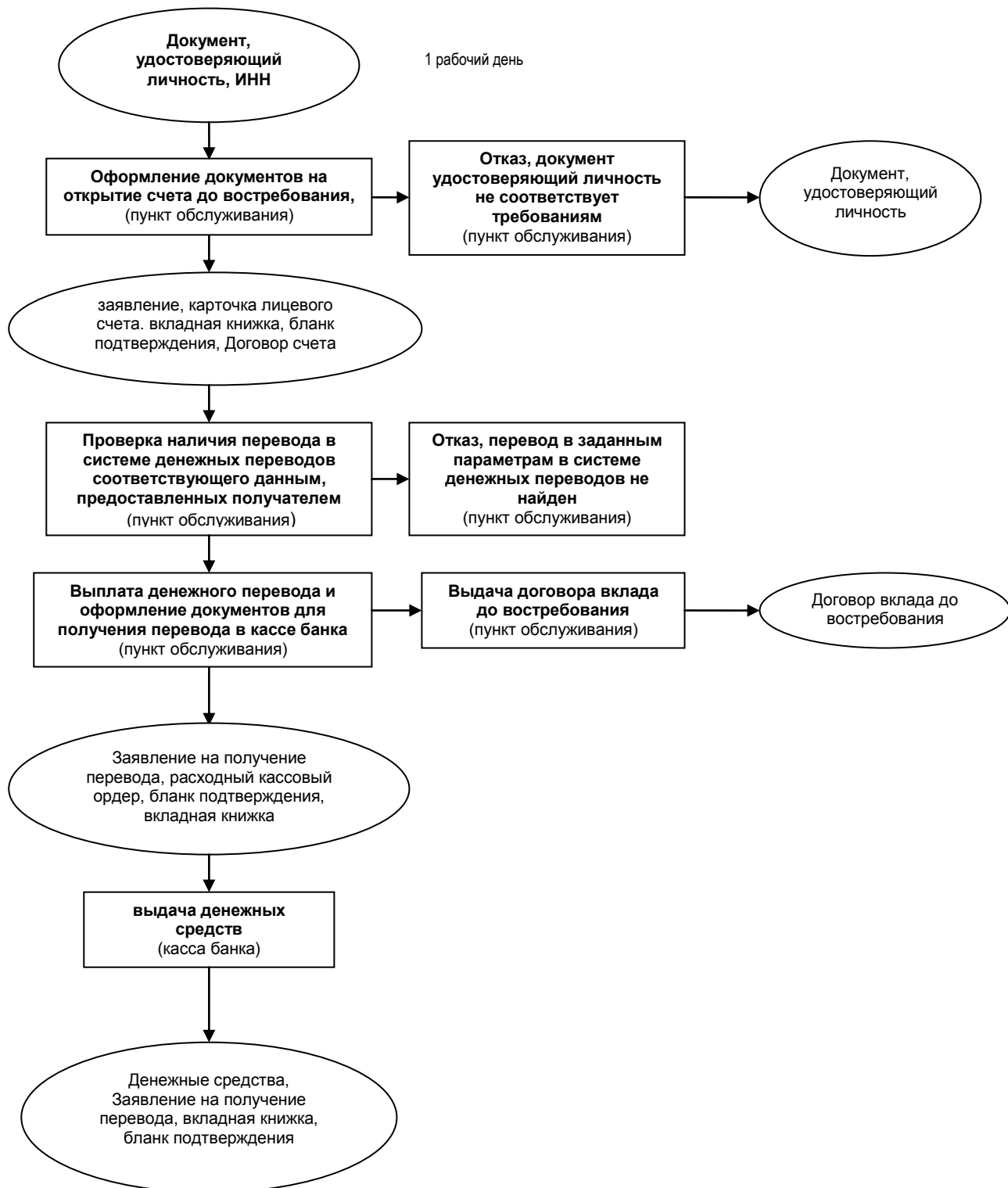


## Внутрибанковская процедура оказания услуги по отправлению денежного перевода

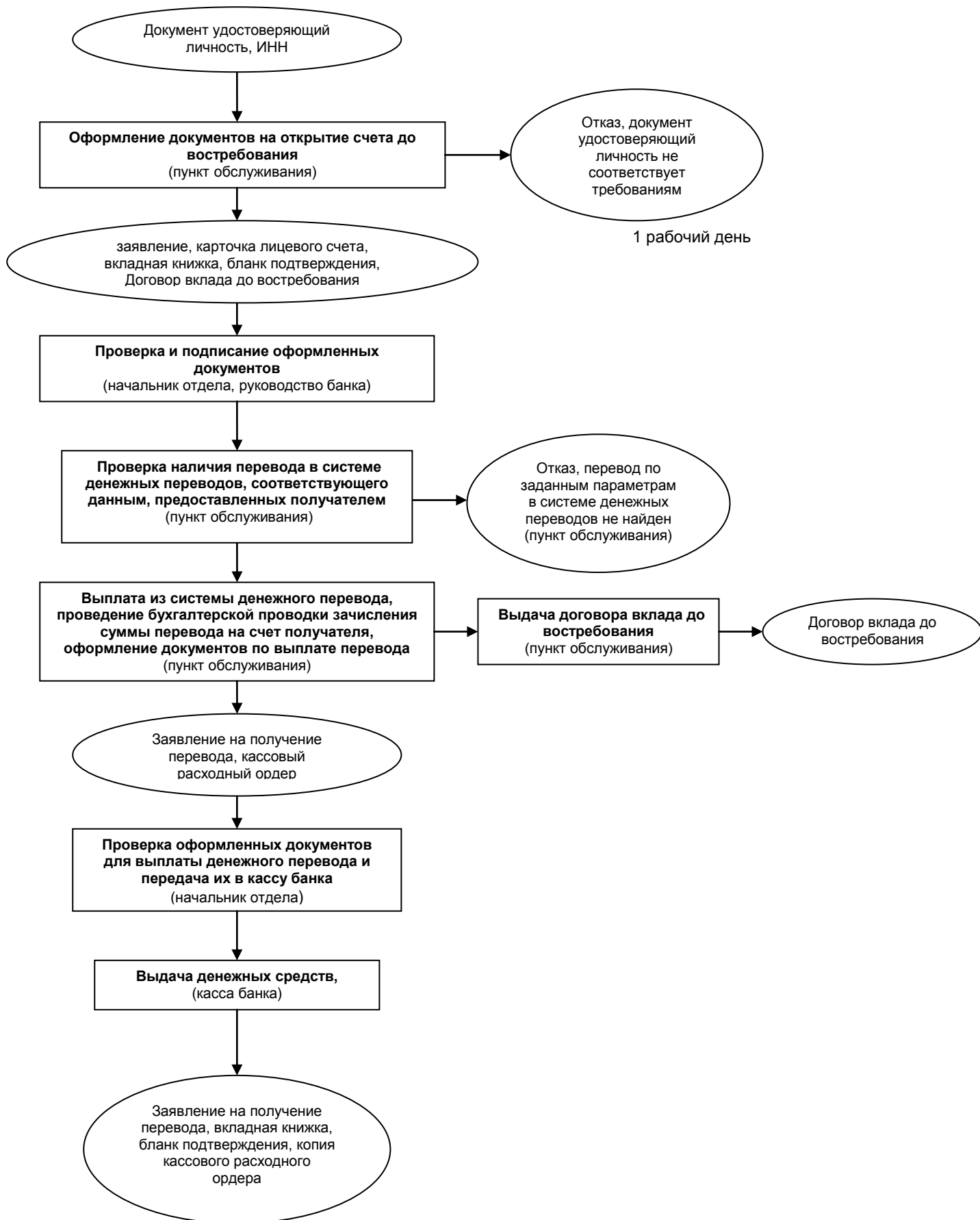





## Схема предоставления услуги по выплате денежного перевода



## Внутрибанковская процедура оказания услуги по выплате перевода



<div data-bbox="268 271 616 353" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Подача документов</b>  (Отдел приема) </div>	Квадрат (прямоугольник) – элемент, показывающий действие. Внутри элемента пишется название действия и место его совершения
<div data-bbox="331 392 547 517" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Справка </div>	Круг (овал) – элемент, показывающий объекты (документы), предоставляемые получателями услуги (необходимые для получения услуги документы) или выдаваемые ему (документы, деньги, товары и пр.)
<div data-bbox="384 600 523 622" style="text-align: center;">  </div>	Стрелка – элемент связи, показывающий последовательность действий. Рядом со стрелкой могут указываться временные интервалы.