

**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ:
ЧТО ВАЖНО ЗНАТЬ ПРИХОДЯ В БАНК!**

Всегда читай, что подписываешь!

Взять кредит, открыть вклад или оформить банковскую карту, а также использовать другие банковские услуги и продукты можно только на основании договора. Подписание договора с банком – это ответственность за его выполнение!

У вас есть право:

- Получить от сотрудника банка экземпляр договора;
- Внимательно изучить, забрать договор с собой и посоветоваться с членами семьи и/или получить консультацию специалиста;
- Не подписывать договор, если там предусмотрено одностороннее внесение банком изменений в условия договора.

Помните! Банк не имеет право в одностороннем порядке изменять условия по процентным ставкам кредитов и депозитов, размер комиссионных и сроки действия заключенных договоров.

После заключения договора с банком вам должны предоставить один подлинный экземпляр, который рекомендуется сохранить.

В случае возникновения вопросов по непонятным пунктам в договоре получить консультацию сотрудников банка.

Важно! Следите за информацией об изменении условий предоставления банковских услуг в целом на сайте коммерческих банков, а также на официальных страницах в социальных сетях, которые должны публиковаться не менее чем за **10 дней до вступления в силу**.

Вклады - это безопасно и выгодно!

Вклад – это возможность хранения, накопления и приумножения ваших денежных средств.

Вклад можно забрать в любой момент, но с потерей процентов. По истечении срока вклада забрать можно всю сумму с процентами.

Процент указываемый по вкладу, как правило, означает начисление за год. В зависимости от количества дней в месяце, начисленные проценты могут варьироваться и быть разными для разного периода.

Проконсультируйтесь у банковского работника, сколько процентов вам начислят по вкладу за весь период или отдельный месяц, какие потери могут быть в случае досрочного изъятия вклада с банка.

Банковские вклады страхуются в полном объеме.

В Узбекистане все банки, принимающие вклады физических лиц, входят в Реестр «Фонда гарантирования вкладов граждан в банках».

Помните! В случае отзыва лицензии банка Фондом гарантируется выплата возмещения по вкладам граждан в банках в полном объеме независимо от размера и валюты вклада.

Следите за своими доходами: банки предоставляют услуги информирования о начисленных процентах посредством персональных сообщений или мобильных приложений.

Кредит – нужно возвращать банку!

Кредит может быть отличным решением проблемы либо головной болью для потребителя.

Рекомендуем! Не переоценивайте Ваши финансовые возможности.

Учитывайте не только зарплату/стипендию/пенсию, но и непредвидимые обстоятельства. Есть простая и важная формула: если вы решили взять кредит, то ежемесячные выплаты по кредиту не должны превышать 50% вашего месячного дохода.

Необходимо также понимать, что помимо процентных платежей, получение и использование кредита может сопровождаться другими расходами.

Полная стоимость кредита

– это общая сумма всех платежей по кредиту (в процентах годовых и в денежном выражении) с учетом всех расходов заемщика по его получению, обслуживанию и возврату.

Примите во внимание! Полная стоимость кредита обязательно должна быть указана в кредитном договоре.

Помните! Вы имеете право на бесплатной основе отказаться от получения кредита после заключения договора в период до перечисления денег.

Если вы решили погасить кредит раньше ...

Вы имеете право на полное или частичное погашение кредита без штрафных санкций и штрафов.

Важно! При составлении кредитного договора укажите включение пункта досрочного погашения кредита (лизинга) в любое время без взыскания штрафных санкций.

Если у Вас уже есть кредит, придерживайтесь следующих правил:

Правило №1. Погашать кредит нужно по установленному в договоре графику. Задержки с выплатами в срок приведут к начислению пени и отразится на Вашей кредитной истории.

Правило №2. Контролировать состояние задолженности. Данный вопрос можно уточнить, обратившись по телефону, через личный кабинет на официальном веб-сайте, а также в мобильном приложении обслуживающего банка. Желательно раз в год делать сверку с банком.

Правило №3. Не скрывать от банка контактную информацию, при необходимости обновлять ее – по закону это обязанность заемщика. Хороший банк старается напоминать о своевременной оплате и возникших просрочках, и проблемах, что поможет вам не запаздывать с погашениями и сохранить хорошую кредитную историю.

Положительная кредитная история - ваша финансовая репутация!

Кредитная история - это информация о том, как Вы выполняли и выполняете все свои кредитные обязательства. Она включает в себя сведения обо всех полученных Вами кредитах и займах, и о том, как Вы их погашаете.

Ваша кредитная история начинает появляться с момента, когда вы получаете первый кредит, в том числе и овердрафты, которые предусмотрены в некоторых пакетах услуг банковской карты.

Формирование хорошей кредитной истории

Для того чтобы у Вас была хорошая кредитная история вам необходимо вовремя оплачивать и следить за погашением основного долга и процентов по кредиту.

Помните! Вы вправе **раз в год бесплатно**, и любое количество раз на платной основе, без указания причин получить отчет о своей кредитной истории в Кредитном бюро КИАЦ (Кредитный информационно-аналитический центр). Контакты: **+99895 195 99 02**.

Примите во внимание! В случае отрицательной кредитной истории в последующем любая кредитная организация имеет право отказать Вам в кредите.

Кредитная история представляется в формате «кредитного скоринга»

Кредитный скоринг - это оценочный балл Вашей кредитоспособности. На балл могут влиять позитивные и негативные факторы, такие как наличие или отсутствие просрочек и задолженности, доходы, а также личностные факторы, как возраст, семейное положение, сфера деятельности и другие.

Итоговая оценка потенциального заёмщика рассчитывается в диапазоне от 0 до 500. Источниками данных для расчёта «Скоринг КИАЦ» являются более 180 кредитных организаций, в числе которых все банки, микрокредитные организации, ломбарды, а также лизинговые компании и ритейлеры.

Чтобы повысить свой скоринговый балл, необходимо следить за своей кредитной историей, своевременно выполнять платёжные обязательства, а также иметь как можно низкую долговую нагрузку.

Ваши права нарушают? Как правильно «не молчать»

Если вы недовольны работой банка –сообщите об этом!

Информация поможет улучшить работу банка!

Вы можете подать устное, письменное и электронное обращение

Важно! Рассмотрению не подлежат: анонимные обращения; обращения, поданные через представителей при отсутствии документов.

Как написать обращение в банк?

1. Вам необходимо указать Ф.И.О., сведения о месте жительства и изложить суть обращения.

2. Запрещается подача обращений, содержащих клевету, оскорбления и ложные доносы.

3. Также хотим напомнить, что Вам могут отказать в рассмотрении обращения на следующих основаниях:

– некорректность содержания обращения (нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы и т.д.);

– текст обращения содержит непонятные сокращения или рекламные материалы, не содержит конкретных заявлений, жалоб или предложений;

– отправка коммерческих предложений, приглашения на различные мероприятия, семинары и любая другая информация, не связанная с банковской деятельностью.

4. Также не рассматривается обращение одного и того же клиента, содержащий вопрос, на **который многократно предоставлялся ответ на сайте** банка, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

При рассмотрении обращений Вы имеете право:

– получать информацию о ходе рассмотрения вашего обращения;

– лично излагать доводы и давать объяснения;

– знакомиться с материалами проверки и с результатами рассмотрения;

– представлять дополнительные материалы;

– пользоваться помощью адвоката;

– забрать свое обращение до и во время его рассмотрения до принятия решения, подав заявление в письменной либо в электронной форме;

– обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган либо непосредственно в суд.

При рассмотрении обращений банк имеет право:

– запрашивать и получать необходимую для рассмотрения обращения информацию;

– вызвать вас при невозможности рассмотрения обращения в случае вашего отсутствия;

– обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Примите во внимание! При подаче обращения, которое содержит ложные сведения банк имеет право потребовать возмещение понесенных расходов в процессе рассмотрения.

Как долго ждать ответа?

Стандартный срок рассмотрения обращения в течение **15 дней** со дня регистрации.

Иногда если потребуется дополнительное изучение и проверка – срок может увеличиться до **1 месяца**.