ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ МАРКАЗИЙ БАНКИ БОШҚАРУВИНИНГ ҚАРОРИ

БАНК ХИЗМАТЛАРИ ИСТЕЪМОЛЧИЛАРИ БИЛАН ЎЗАРО МУНОСАБАТЛАРНИ АМАЛГА ОШИРИШДА ТИЖОРАТ БАНКЛАРИНИНГ ФАОЛИЯТИГА ҚЎЙИЛАДИГАН МИНИМАЛ ТАЛАБЛАР ТЎҒРИСИДАГИ НИЗОМНИ ТАСДИҚЛАШ ҲАҚИДА

[Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 2018 йил 2 июлда рўйхатдан ўтказилди, рўйхат рақами 3030]

Ўзбекистон Республикасининг «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги Қонуни ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сон «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарорига мувофиқ Марказий банк Бошқаруви қарор қилади:

1. Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги низом иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Мазкур қарор расмий эълон қилинган кундан эътиборан уч ойдан кейин кучга киради.

Марказий банк раиси М. НУРМУРАТОВ

Тошкент ш.,
2018 йил 28 апрель,
16/18-сон

Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2018 йил 28 апрелдаги 16/18-сонли қарорига
ИЛОВА

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида

НИЗОМ

Мазкур Низом Ўзбекистон Республикасининг «Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида»ги Қонуни ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сон «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарорига мувофиқ банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқ ва манфаатларини ҳимоялаш мақсадида банк хизматлари истеъмолчилари (бундан буён матнда истеъмолчилар деб юритилади) билан муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг (бундан буён матнда банк деб юритилади) фаолиятига қўйиладиган минимал талабларни белгилайди.

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низомда қуйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

истеъмолчилар — банк хизматидан фойдаланиш истагида банкка мурожаат қилган, ушбу хизматдан фойдаланаётган ёки олдин фойдаланган жисмоний ёки юридик шахслар;

шахсий кабинет — банкнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилган, истеъмолчига банк хизматини кўрсатиш шартномаси бўйича ўз мажбуриятларини бажариши юзасидан ахборот олиш, шунингдек Интернет тармоғидан фойдаланган ҳолда хабарлар алмашиш орқали банк билан ўзаро ҳамкорлик қилиш имконини берувчи ахборот ресурси;

мурожаат — истеъмолчи (ёки унинг вакили) томонидан оғзаки, ёзма ёки электрон шаклда банкка юборилган банк хизматларини кўрсатишга тааллуқли ариза, шикоят ёки таклиф.

2. Истеъмолчилар банк ва банк хизматларини эркин танлаш ҳуқуқига эга.

Банк томонидан бир хизматнинг истеъмолчига қўшимча хизматдан фойдаланиш шарти билан кўрсатилиши тақиқланади.

3. Банк хизматлари банк ва истеъмолчи ўртасида тузилган шартномага мувофиқ кўрсатилади.

Шартномаларнинг матни истеъмолчилар тушуниши учун аниқ ва содда тарзда баён этилиши ва компьютер воситасида босиб чиқаришда «Times New Roman» 12 ўлчамли шрифтдан кам бўлмаган ёки шунга ўхшаш шрифтни қўллаган ҳолда Microsoft Word матн редакторидан фойдаланилиши лозим.

Истеъмолчилар танловига кўра шартнома матни давлат ёки рус тилида тузилиши мумкин.

2-боб. Истеъмолчига ахборот беришнинг минимал талаблари

1-§. Маълумотлар беришнинг умумий минимал талаблари

4. Банк томонидан кўрсатиладиган барча хизматлар тўғрисида маълумотлар истеъмолчига ошкор этилиши лозим.

Хизматлар тўғрисидаги маълумотлар тижорат ёки банк сирини ўз ичига олмаслиги зарур.

Олдинги таҳрирга қаранг.

5. Банк хизматларини тақдим этиш шартлари, ушбу шартларнинг ўзгариши ҳақидаги маълумотлар банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилиниши, шунингдек банкнинг ахборот стендларида доимий равишда жойлаштириб борилиши керак.

Бунда, банк хизматларини тақдим этиш шартларининг ўзгариши ҳақидаги маълумот кучга киришидан камида ўн кун олдин, валюта айирбошлаш курсларининг ўзгариши тўғрисидаги маълумот зудлик билан эълон қилиниши лозим.

(5-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

6. Истеъмолчиларга банк хизматлари тўғрисидаги маълумотлар шартномалар тузилишидан аввал бепул тақдим этилиши ва таништирилиши шарт.

Олдинги таҳрирга қаранг.

6[1]. Истеъмолчи банк хизматларини кўрсатиш тўғрисидаги шартномани (кредит, депозит, банк ҳисобварағига хизмат кўрсатиш, лизинг, банк карталари ва бошқалар бўйича) имзо қўймасдан олдин танишиб чиқиши учун ўзи билан олиб кетишга ҳақли.

Банк истеъмолчини ушбу ҳуқуққа эга эканлиги тўғрисида хабардор қилиши лозим.

(6[1]-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

7. Банк томонидан истеъмолчиларга банк хизматлари тўғрисидаги маълумотлар давлат ва рус тилларида етказилади. Банк хизматлари тўғрисидаги маълумотларнинг матни лўнда, оддий ва равон тилда баён этилиши керак.

8. Истеъмолчиларга банк томонидан кўрсатиладиган хизматлар тўлиқ ва тўғри тушунтирилиши лозим.

Банк хизматлари тўғрисидаги маълумотлар қоғоз шаклда берилганда «Times New Roman» 12 ўлчамли шрифтдан кам бўлмаган ёки шунга ўхшаш шрифтни қўллаган ҳолда Microsoft Word матн редакторидан фойдаланиш керак.

9. Банк томонидан кредит бўйича хизмат кўрсатиш даврида истеъмолчининг оғзаки ёки ёзма сўрови олинган кундан эътиборан бир иш куни ичида унга қуйидаги ахборотлар ёзма шаклда ойда бир марта бепул тақдим этилади:

кредитлаш лимити;

кредит бўйича тўланган пул маблағлари суммаси;

асосий сумма бўйича қарз қолдиғи;

навбатдаги тўловларнинг миқдори, таркиби ва муддатлари (тўловлар жадвали);

кредитни муддатидан олдин қисман ёки тўлиқ сўндириш истаги билдирилган тақдирда тўлаш лозим бўлган суммалар миқдори;

муддати ўтказиб юборилган қарздорлик миқдори ва таркиби;

келиб тушаётган пул маблағлари кредит бўйича қарзни сўндиришга йўналтирилиши ҳақида ахборотлар.

10. Банк истеъмолчининг талабига кўра қуйидаги ҳужжатларнинг банк томонидан тасдиқланган нусхаларини бепул (битта банк хизматини кўрсатиш шартномаси бўйича бир марта) беришга мажбур:

банк ва истеъмолчи томонидан имзоланган банк хизматини кўрсатиш ҳақидаги шартномасини;

истеъмолчи томонидан берилган ариза (агар қонун ҳужжатларига мувофиқ бундай аризанинг расмийлаштирилиши мажбурий бўлса ёки банкнинг ички қоидаларига асосан банк хизматини кўрсатиш тўғрисидаги шартномани тузиш чоғида бундай аризани расмийлаштирилиши шарт бўлганда);

истеъмолчига кредит берилганлигини тасдиқловчи ҳужжат (ордер, тўлов топшириқномаси, электрон тўлов воситасига пул маблағлари ўтказилганлиги тўғрисида маълумотнома);

кредит шартномалари бўйича истеъмолчи томонидан мажбуриятлари тўлиқ бажарилганлигини тасдиқловчи ҳужжат (маълумотнома).

Банк истеъмолчининг талабига кўра мазкур бандда назарда тутилган ҳужжатларни уларни тайёрлаш харажатларидан ошмайдиган ҳақ эвазига чекланмаган тарзда тақдим этиши мумкин. Бундай ҳужжатларни тақдим этишнинг имкони мавжуд бўлмаган тақдирда, бу ҳақида банк томонидан истеъмолчига асосли равишда ёзма хабар берилиши керак.

11. Банк истеъмолчиларга маълумот бериш учун банк хизматини кўрсатиш шартномасини тузиш чоғида улар билан боғланиш алоқа воситаларини келишиб олиши ва ушбу алоқа воситалари орқали боғланиш имкониятини таъминлаши лозим.

12. Истеъмолчининг тегишли сўрови банкда рўйхатдан ўтказилган кундан бошлаб ўн иш куни ичида банк хизматини кўрсатиш ҳақидаги шартнома, истеъмолчи томонидан берилган ариза ва истеъмолчига кредит берилганлигини тасдиқловчи ҳужжат ҳамда бир иш куни ичида кредит шартномалари бўйича истеъмолчи томонидан мажбуриятлари тўлиқ бажарилганлигини тасдиқловчи ҳужжат тақдим этилади.

Олдинги таҳрирга қаранг.

12[1]. Банк истеъмолчига ёки унинг ваколатли вакилига банк хизматини кўрсатиш тўғрисида шартнома имзоланган кунда шартноманинг битта асл нусхасини тақдим этиши керак.

(12[1]-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

2-§. Банкнинг расмий веб-сайтида ахборот бериш хусусиятлари

13. Банк ўзининг расмий веб-сайтига эга бўлиши шарт.

Олдинги таҳрирга қаранг.

Расмий веб-сайтга жойлаштирилаётган ахборотларнинг санаси кўрсатилиши керак.

(13-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан хатбоши билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

14. Банкнинг расмий веб-сайтида сайтнинг тузилишини баён этувчи, ушбу тузилмадаги расмий веб-сайтнинг ҳар бир саҳифаси жойлашган жойни қулай шаклда аниқлаш имконини берувчи бўлим бўлиши керак.

15. Банкнинг расмий веб-сайти Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2014 йил 2 июлдаги 176-сон қарори билан тасдиқланган Акциядорлик жамиятларининг корпоратив веб-сайтларига қўйиладиган талаблар тўғрисидаги низомга мувофиқ бўлиши керак.

16. Банкнинг расмий веб-сайтидаги ахборотдан фойдаланишда:

истеъмолчилар зарур маълумотлардан хоҳлаган пайтида танишиб чиқиш ва ундан фойдаланиш имконига эга бўлиши керак. Маълумот билан танишганлик ёки ундан бошқача тарзда фойдаланганлик учун ҳақ ундирилмаслиги ҳамда бошқа чекловлар қўйилмаслиги лозим;

истеъмолчи маълумот билан бепул ва кенг тарқалган дастурий таъминот ёрдамида фойдаланиш имконига эга бўлиши лозим;

ахборот шифрланган ёки бошқа воситалар орқали ҳимояланган бўлмаслиги керак;

банк ўз расмий веб-сайтида жойлаштирилган ахборотдан (истеъмолчининг шахсий кабинетида жойлаштирилган ахборотдан ташқари) фойдаланиш учун истеъмолчидан рўйхатдан ўтиш ёки шахсий маълумотларини тақдим этишини, шунингдек у билан турли хил битимлар тузишни талаб қилишга ҳақли эмас.

17. Банк расмий веб-сайтининг мазкур банк ва кўрсатилаётган банк хизматлари шартлари тўғрисида ахборотларни ўз ичига олган бўлимига веб-сайтнинг бош саҳифасидан гиперҳаволалар орқали бир ўтишда кириш учун имкони яратилган бўлиши керак.

18. Банк истеъмолчига унинг шахсий кабинетида кредит шартномаси бўйича истеъмолчи билан тузилган шартнома ва унга киритилган ўзгартиришлар ҳамда мазкур Низомнинг 9-бандида кўрсатилган маълумотлардан фойдаланиш имкониятини таъминлаб бериши шарт.

3-§. Банк фаолиятга оид реклама тусидаги ахборотлар бериш

19. Реклама тусидаги ахборот истеъмолчининг ишончини суиистеъмол қилмайдиган тарзда ва (ёки) истеъмолчининг тажрибаси ва билими етишмаслигидан фойдаланишни кўзламаган ҳолда тақдим этилиши лозим.

20. Реклама тусидаги ахборот бевосита ёки билвосита, икки хил маънода қўллаш ёки ошириб кўрсатиш воситасида истеъмолчини чалғитиши, хусусан банк хизматининг шартлари юзасидан истеъмолчининг танловига таъсир ўтказмаслиги керак.

21. Реклама берувчи банк Интернет тармоғида контекстли рекламани жойлаштиришда бошқа кредит ташкилотининг фирма номи ва (ёки) товар белгисидан калит сўзлар сифатида фойдаланиши мумкин эмас.

22. Реклама берувчи банк истеъмолчига нотўғри ахборот тақдим этилишига йўл қўймаслик мақсадида ўз расмий веб-сайтини бошқа кредит ташкилотининг илгари эълон қилинган расмий веб-сайтига ўхшатиб ниқобламаслиги керак.

4-§. Истеъмолчига бериладиган ахборотнинг минимал ҳажми

23. Банкнинг ахборот стендларида ва расмий веб-сайтида қуйидаги ахборотлар жойлаштирилиши шарт:

банкнинг тўлиқ ва қисқартирилган номи, манзили, филиаллари манзиллари, иш вақти, боғланиш учун алоқа телефонлари, расмий веб-сайти ва электрон почта манзили;

мазкур Низомнинг матни;

истеъмолчиларга банк хизматларини кўрсатиш тартиби, шартлари ва қиймати, шу жумладан банк хизмати бўйича шартнома ва бошқа ҳужжатлар шартларини изоҳлаб берилган матни;

банк операциялари бўйича тарифлар, фоиз ставкалари ва воситачилик ҳақлари тўғрисида;

истеъмолчилар мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби, шу жумладан мурожаат қилиш усуллари ва улар йўлланадиган манзиллар тўғрисида;

истеъмолчининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш усуллари, шу жумладан низони судгача ҳал этиш имконияти ва усуллари ҳақида.

24. Банк истеъмолчини тарафларнинг ҳуқуқлари, мажбуриятлари ва жавобгарлиги ҳақида хабардор қилиши, шунингдек истеъмолчининг талабига кўра мазкур Низомнинг 23-бандида кўрсатилган ахборотни тақдим этиши шарт.

Тақдим этилаётган хизматларнинг шартлари ва қиймати ҳақидаги ахборотни беришни рад этишга йўл қўйилмайди.

Олдинги таҳрирга қаранг.

24[1]. Банк омонатчилар учун қонун ҳужжатларида назарда тутилмаган чекловлар ўрнатишга ҳақли эмас.

(24[1]-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

25. Банк омонати шартномаси шартларига омонатчининг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларига дахл қиладиган ўзгартиришларни банк томонидан бир томонлама киритилишига йўл қўйилмайди.

26. Банк омонати шартномаси тузилгунга қадар банк истеъмолчига оғзаки тарзда қуйидаги ахборотни тақдим этади:

омонат тури (талаб қилиб олгунча, муддатли, жамғарма);

омонат муддати (мавжуд бўлганда);

омонатнинг энг кам суммаси;

мукофот ставкалари;

қўшимча битим тузмаган ҳолда омонат муддатини узайтириш шартлари;

омонатни тўлдириш имконияти;

омонатни тўлиқ ёки қисман муддатидан олдин қайтариб олиш шартлари;

Олдинги таҳрирга қаранг.

фоиз ставкалари;

омонат бўйича асосий сумма ва фоизли даромадларни тўлаб бериш тартиби;

омонатга қўшимча маблағ киритиш имконияти;

омонатга нақд пулларни кирим қилиш қандай ҳужжат билан расмийлаштирилиши;

омонатга қўйиш мақсадида банк кассасига нақд пулларни топшириш ёки банк ҳисобварағига маблағларни ўтказишдан аввал банк билан депозит шартномасини расмийлаштириш шартлиги;

(26-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан тўққизинчи — ўн учинчи хатбошилар билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

банк омонати шартномаси бўйича назарда тутилган банк ва истеъмолчининг ҳуқуқ ва мажбуриятлари, уларнинг жавобгарлиги тўғрисида.

27. Кредит шартномаси тузилгунга қадар банк истеъмолчига қуйидаги ахборотни тақдим этади:

кредитнинг энг кўп миқдори ва валютаси, шу жумладан чет эл валютаси билан боғлиқ эҳтимолий таваккалчиликлари (чет эл валютаси бўйича курслар ўзгариши натижасида юзага келадиган молиявий йўқотиш билан боғлиқ таваккалчилик) ҳақида огоҳлантиради;

кредитдан фойдаланиш муддати;

Олдинги таҳрирга қаранг.

фоиз ставкасининг йиллик номинал қиймати, шунингдек истеъмолчи мурожаат қилган санадаги кредитнинг тўлиқ қиймати (шартнома тузиш пайтида унинг мутлақ қийматини, яъни кредит ёки қарзнинг асосий қиймати, фоизлари, комиссион ва бошқа тўловлар, шу жумладан амалдаги тарифлар бўйича учинчи шахс фойдасига тўланадиган тўловларни, агар бундай тўловлар қарздорнинг мажбурияти бўйича шартнома шартларидан келиб чиқадиган бўлса, уларни алоҳида кўрсатган ҳолда маълумот тақдим этади);

(27-банднинг тўртинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

воситачилик ҳақлари, тарифлар ва кредит олиш ҳамда унга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган бошқа тўловларнинг батафсил рўйхати ва миқдорлари;

кредит шартномаси бўйича мажбуриятлар бажарилмаган тақдирда истеъмолчининг жавобгарлиги ва таваккалчиликлари;

гаровга қўйовчи, кафил (кафолат берувчи) ва кредит шартномасининг тарафи ҳисобланган бошқа шахснинг жавобгарлиги;

банк ва истеъмолчининг ҳуқуқлари ва мажбуриятлари, шу жумладан муддати ўтказиб юборилган қарздорликни ундириш жараёнида истеъмолчининг ҳуқуқлари, шунингдек банк хизматларини кўрсатиш шартномасида кўзда тутилган тарафларнинг жавобгарлиги ҳақидаги маълумотлар.

Олдинги таҳрирга қаранг.

истеъмолчи томонидан кредит олиш учун тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш, кредитни тақдим этиш ва ундан фойдаланиш муддатлари;

кредит олиш учун зарур бўлган ҳужжатларнинг тўлиқ рўйхати;

кредит таъминотига қабул қилинадиган гаров турлари (агар гаров талаб қилинса).

(27-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан хатбошилар билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

28. Банк истеъмолчини қуйидаги омилларни ҳисобга олган ҳолда ўз молиявий аҳволини таҳлил қилиши зарурлиги тўғрисида огоҳлантириши лозим:

истеъмолчининг қарз юки жорий молиявий аҳволига мос келиши;

банк хизматини кўрсатиш шартномасида кўрсатилган мажбуриятларини бажариши учун тахминан қайси муддатларда ва қанча миқдорда пул маблағлари келиб тушиши кутилаётганлиги (масалан, жисмоний шахслар учун — иш ҳақи тўланиши, бошқа даромадлар олиши даврийлиги);

кредит шартномаси бўйича ўз мажбуриятларини бажара олмаслигига олиб келиши мумкин бўлган енгиб бўлмас куч таъсиридаги вазиятлар ва бошқа ҳолатлар юз бериши эҳтимоли (шу жумладан жисмоний шахслар учун — ишини йўқотиш, ўзига боғлиқ бўлмаган сабабларга кўра иш ҳақи ва бошқа турдаги даромадларни кечикиб олиши, ишга жойлашиши, соғлиғининг ёмонлашганлиги натижасида даромадларининг тушиб кетиши).

29. Банк истеъмолчи кредит шартномаси бўйича ўз мажбуриятларини лозим даражада бажармаслиги билан боғлиқ таваккалчиликлар тўғрисида, шу жумладан истеъмолчига нисбатан мажбуриятларни бузганлиги учун қўлланиладиган неустойка (жарима, пеня) ва уларнинг натижасида истеъмолчининг харажатлари суммаси ошиши эҳтимоли тўғрисида ахборот беради.

30. Банк сўровига жавобан истеъмолчи томонидан тақдим этилган маълумотлар — тузилаётган кредит шартномасининг шартларига таъсир кўрсатиши мумкинлиги ҳақида истеъмолчи огоҳлантирилиши зарур.

Олдинги таҳрирга қаранг.

30^1. Истеъмолчи кредит олиш учун банкка мурожаат қилганида, банк мазкур Низомнинг иловасига мувофиқ Кредитнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот варақасини (бундан буён матнда Ахборот варақаси деб юритилади) истеъмолчи билан биргаликда тўлдиради ва истеъмолчига бепул тарзда тақдим этади.

Ахборот варақаси кредит олиш учун буюртманома ҳисобланмайди.

(30^1-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

3-боб. Банкнинг истеъмолчи билан муносабатларни ташкил этиши

1-§. Банк томонидан истеъмолчи билан муносабатларни амалга оширишнинг асосий қоидалари

31. Истеъмолчида банк хизматини кўрсатиш шартномаси бўйича тарафларнинг ўзаро муносабатлари юзасидан саволлар юзага келганда, банк истеъмолчига ушбу саволларнинг моҳияти бўйича асосли жавоб ва бошқа тегишли тушунтиришлар бериши шарт. Бунда, банк истеъмолчиларга қарз тўлашдан бўйин товлаш ва (ёки) уни тўламаганлик учун жавобгарликдан қочишнинг усул ва йўлларини қўллаш, шунингдек бошқа шунга ўхшаш масалалар юзасидан (шу жумладан бошқа молия ташкилотлар томонидан кўрсатиладиган банк хизматлари бўйича ҳам) маслаҳат бериш билан боғлиқ фаолият билан шуғулланишга ҳақли эмас.

32. Истеъмолчи оғзаки маслаҳат сўраб мурожаат қилганда кутиш муддати ўттиз дақиқадан ошмаслиги керак.

33. Банк фаолиятида инсофсиз хизмат кўрсатиш амалиётларининг қўлланилишига йўл қўйилмайди, жумладан:

истеъмолчи бошқа кредит ташкилоти билан банк хизматини кўрсатиш шартномасини тузишига тўсқинлик қилиш мақсадида банк томонидан кредит бюросига ёки бошқа ташкилотларга нотўғри ахборот бериш;

истеъмолчи учун мақбул шартларда расмийлаштирилган бошланғич қарзни қайтариш мақсадида уни бошқа кредит шартномасини тузишга рағбатлантириш;

истеъмолчиларнинг қарзи миқдорини оширишга йўналтирилган чора-тадбирларни амалга оширганлиги учун банк ходимларини мукофотлаш ва рағбатлантириш тақиқланади.

34. Истеъмолчиларга кредитлар бўйича хизмат кўрсатаётганда банклар кредитлаш жавобгарлигининг ҳалоллик, шаффофлик, ишончлилик, шерикчилик муносабатлари, иқтисодий манфаатлар ва имкониятларни ҳисобга олиш тамойилларига риоя қилишлари шарт.

35. Банк:

кредит бўйича номинал ва реал фоиз ставкаларни кредит бериш санасидаги эълон қилинган фоиз ставкалари кўрсаткичларидан оширмаслиги (фоиз тўловлари номинал ставка бўйича кредит асосий суммасининг камайиб борадиган қолдиғига ҳисоблаб ёзилади);

кредит шартномаси тузилгунга қадар мазкур Низомнинг 27 — 29-бандларига мувофиқ ахборот истеъмолчига маълум қилиши;

кредит шартномаси тузилгунга қадар қарз олувчининг тўловга қобилиятлилиги пухта ўрганиши;

қонун ҳужжатларига мувофиқ истеъмолчидан ундирилиши тақиқланган қўшимча йиғимлар, воситачилик ҳақлари ва бошқа тўловларни кредит шартномаси шартларига киритмаслиги;

кредит ёки лизинг шартномасида шартнома тузилгандан кейин ва мижоз томонидан пул маблағлари олингунга ёхуд лизинг бўйича мол-мулк учун тўлов амалга оширилгунга қадар бўлган даврда истеъмолчининг кредит ёки лизинг олишдан бепул асосда воз кечиш ҳуқуқини назарда тутиши;

кредит шартномасида жарима санкцияларини ундирмаган ҳолда исталган вақтда истеъмолчининг кредитни (лизингни) муддатидан олдин сўндириш ҳуқуқини назарда тутиши;

кредит қарздорлиги бўйича ҳисобланган фоизлар, воситачилик ҳақи ва неустойкаларнинг (пеня, жарималар) энг кўп умумий суммаси қонун ҳужжатларида белгиланган миқдордан ошиб кетмаслигини назорат қилиши;

гаров предмети сифатида қўйилган бирдан-бир турар жой фақат суд тартибида ундирилиши мумкинлигини ва у оммавий савдолар орқали реализация қилинишини (қонун ҳужжатларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно) истеъмолчига маълум қилиши;

кредит шартномасининг шартларига қарз олувчининг ҳуқуқларини чекланишига ва/ёки мажбуриятларини оширилишига олиб келувчи ўзгартиришларни бир томонлама киритилиши йўл қўйимаслиги лозим.

Олдинги таҳририга қаранг.

35[1]. Тижорат банкларига:

жисмоний шахсларга хорижий валютада кредитлар (қарзлар) бериш ва кредитлар (қарзлар) бўйича уларнинг мажбуриятларини хорижий валютада ҳисобга олиш;

илгари олинган кредитлар (қарзлар) бўйича сўндирилмаган муддати ўтган қарздорлик мавжуд бўлган тақдирда жисмоний шахсларга янги микромолиявий хизматлар кўрсатиш тақиқланади.

(35[1]-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 24 августдаги 21/13-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-2, 25.09.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 25.09.2019 й., 10/19/3030-2/3804-сон)

36. Кредит бўйича тўловларни кредит шартномаси валютасидан бошқа валютага боғланган ҳолда индексация қилишни назарда тутувчи кредит маҳсулотларидан фойдаланишга йўл қўйилмайди.

Олдинги таҳрирга қаранг.

36[1]. Истеъмолчи-жисмоний шахс банк хизматлари учун тўловларни амалга ошириш шаклини ўзи мустақил танлаш ҳуқуқига эга.

36[2]. Банк томонидан тўлов шаклига қараб (нақд пул билан ёки нақд пулсиз ҳисоб-китоблар) банк хизматлари учун ҳар хил нархлар (тарифлар) белгилаш тақиқланади.

36[3]. Истеъмолчиларга нисбатан банк томонидан банк хизматлари учун тўловларни фақат ўз филиалларининг кассалари (мини-банклари) орқали ва (ёки) нақд пул шаклида тўлаш, шунингдек омонатларга маблағлар фақат нақд пул шаклида қабул қилиш лозимлиги бўйича талаб белгиланишига йўл қўйилмайди.

36[4]. Истеъмолчи-жисмоний шахс яшаш жойидан қатъи назар, ўзи танлаган банкка кредит олиш учун мурожаат этишга ҳақли.

(36[1] — 36[4]-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

36[5]. Банк қарз олувчининг ва (ёки) гаровга қўювчининг суғурта компанияси ва (ёки) баҳоловчини танлаш ҳуқуқини чекламаслиги лозим.

(36[5]-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 26 октябрдаги 26/2-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-3, 22.11.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 22.11.2019 й., 10/19/3030-3/4059-сон)

37. Банк кредит бўйича қарздорликни ундиришни кредит шартномасида ва қонун ҳужжатларида назарда тутилган тартибда ва асосларда амалга оширади.

Кредит бўйича қарздорликни ундириш мақсадида банк қарздорликни сўндириш зарурлиги ва кредит бўйича мажбуриятлар бажарилмаслигининг оқибатлари ҳақида тегишли тарзда қарздорни хабардор қилади. Қарздорлик тўғрисидаги хабарнома асосий қарз суммаси, ҳисобланган фоизлар, воситачилик ҳақи, неустойка, бошқа тўловлар (агар мавжуд бўлса) кўрсатилган ҳолда қарздорлик миқдори тўғрисида қарздор учун қисқача ахборотни ўз ичига олган бўлиши керак. Хабарномани маҳаллий вақт билан соат 20:00 дан 8:00 гача қўлга топшириш ва у ҳақда телефон воситалари орқали оғзаки эслатмалар қилишга йўл қўйилмайди.

Олдинги таҳрирга қаранг.

37[1]. Қарз олувчи кредит (қарз) бўйича гаровда турган ўзининг депозитидаги (омонатидаги) маблағларини кредит (қарз) шартномаси даврининг хоҳлаган вақтида депозит (омонатнинг) амал қилиш муддатидан қатъи назар, мазкур кредитни (қарзни) қайтариш учун йўналтириш ҳуқуқига эга.

Бунда, қарз олувчи кредит (қарз) бўйича гаровда турган ўзининг муддатли депозитидаги (омонатидаги) маблағларини шартномада кўрсатилган депозит (омонат) муддати тугагунга қадар кредитни (қарзни) қайтариш учун йўналтирмоқчи бўлса, у бу ҳақда банкни депозитни (омонатни) қайтаришни мўлжаллаётган санадан камида бир ой олдин хабардор қилиши лозим.

37[2]. Қарздордан кредитнинг жорий тўлови учун кредитни (қарзни) қайтариш жадвалида белгиланган суммага нисбатан кўп маблағ келиб тушса, у ҳолда банк келиб тушган маблағнинг ортиқча қисмини қарз олувчининг кредитининг (қарзнинг) асосий қарзини сўндиришга йўналтиради ҳамда кредит (қарз) суммасини қайта ҳисоблайди, агар шартномада бошқача тартиб белгиланмаган бўлса.

(37[1]-37[2]бандлари Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 24 августдаги 21/13-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-2, 25.09.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 25.09.2019 й., 10/19/3030-2/3804-сон)

Олдинги таҳририга қаранг.

37[3]. Қарз олувчи-юридик шахснинг хорижий валютада кредит олишга бўлган танлови ва бундай танловга кўра хорижий валюта курсининг ўзгариши натижасида хорижий валютада олинган кредит бўйича миллий валютадаги қарз юкининг ошиши билан боғлиқ равишда келиб чиқадиган оқибатлар банк ва қарз олувчи ўртасида тузилган кредит шартномасида акс эттирилиши шарт.

37[4]. Банк қарз олувчи томонидан шартномага асосан кредит (қарз) бўйича қарздорлик суммасини тўлаш мажбурияти тўлиқ бажарилган санадан бошлаб уч иш кунидан кечиктирмаган ҳолда мазкур қарз бўйича:

гаровда турган мулкни тақиқдан чиқариш;

гаров сифатида бўлган мол-мулкка нисбатан банкнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги ёзувни гаров реестридан чиқариш чораларини кўриши шарт.

(37[3] ва 37[4]-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 26 октябрдаги 26/2-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-3, 22.11.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 22.11.2019 й., 10/19/3030-3/4059-сон)

Олдинги таҳририга қаранг.

38. Кредит бўйича талабни бошқа шахс фойдасига воз кечиш фақат қарздорнинг розилиги билан амалга оширилиши мумкин. Қарздорнинг розилигидан қатъи назар, кредит бўйича талабни учинчи шахсларга ўтказиш бўйича банкнинг (кредиторнинг) ҳуқуқини кредит шартномасига киритишга йўл қўйилмайди. Кредит бўйича талабни учинчи шахсга ўтказиш ҳуқуқи алоҳида битим билан расмийлаштирилади.

(38-банднинг биринчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

Мазкур банднинг биринчи хатбошисида назарда тутилган қоидалар ипотека кредитлари бўйича талабларни Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 13 майдаги ПФ-5715-сон «Ипотека кредити бозорини ривожлантириш ва кенгайтиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Фармони билан ташкил этилган Ипотекани қайта молиялаштириш компаниясига ўтказиш ҳолатларига татбиқ этилмайди.

(38-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан хатбоши билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

Олдинги таҳририга қаранг.

38[1]. Банк томонидан мижознинг банк ҳисобварағи ва (ёки) банк омонати, шу жумладан, банк карталари бўйича (банк карталаридан фойдаланаётган пайтда «PIN-код»ни нотўғри терилиши оқибатида блокировкага тушган ҳолатлар бундан мустасно) амалиётлар тўхтатиб қўйилганда, банк амалиёт тўхтатилган санадан бошлаб кейинги иш кунидан кечиктирмаган ҳолда ҳисобварақ ёки омонат эгасига унинг ҳисобварағига хизмат кўрсатиш тўхтатилганлиги ва унинг сабаблари юзасидан хабарнома (маълумотнома) юбориши шарт.

38[2]. Банк томонидан кредитлар, микроқарзлар ва лизинг бўйича қарздорликларни сўндириш учун банк ҳисобварағи ва (ёки) банк омонатидан (шу жумладан, банк карталари бўйича) маблағлар ҳисобварақ (омонат) эгасининг топшириғисиз ҳисобдан чиқарилганда,

банк ушбу маблағ ҳисобдан чиқарилган санадан бошлаб кейинги иш кунидан кечиктирмаган ҳолда ҳисобварақ (омонат) эгасига унинг ҳисобварағидан қанча миқдордаги маблағ қандай сабабларга асосан ва кимнинг фойдасига чиқарилганлигини кўрсатган ҳолда хабарнома (маълумотнома) юбориши шарт.

38[3]. Мазкур Низомнинг 38[1] ва 38[2]-бандларида назарда тутилган хабарномалар (маълумотномалар) мижозларга шахсан, почта ёки электрон алоқа воситалари ва бошқа коммуникация каналлари орқали топширилиши мумкин. Хабарномани (маълумотномани) олиш усули истеъмолчи томонидан мустақил равишда танланади ва танланган усул банк ҳисобварағи ёки омонати шартномасида кўрсатилиши лозим. Мижоз хабарнома (маълумотнома) етказиш усулини банкка шахсан ёки почта орқали ёзма ариза тақдим этиш йўли билан ўзгартириш ҳуқуқига эга. Бунда мижоздан қабул қилинган ариза банк томонидан унинг банк ҳисобварағи бўйича йиғмажилдида ёки омонат ҳисобварақлари бўйича алоҳида картотекада сақланади.

Хабарномани (маълумотномани) мижозга етказиш усули ўзгарганлиги муносабати билан банк ҳисобварағи ёки омонати шартномасига ўзгартиришлар киритиш талаб этилмайди.

(38[1] — 38[3]-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 26 октябрдаги 26/2-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-3, 22.11.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 22.11.2019 й., 10/19/3030-3/4059-сон)

2-§. Истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш бўйича минимал талаблар

39. Банк:

ушбу Низомнинг 23-бандида назарда тутилган, хизмат кўрсатиш жойларида ошкор этиладиган ахборотдан барча истеъмолчилар бутун иш вақти давомида фойдалана олишларига имкон яратиб бериш керак;

ахборот истеъмолчилар учун қулай ва монеликсиз танишиш имконини берадиган тарзда жойлаштирилишини таъминлаши керак;

истеъмолчилар билан бевосита ишловчи банк ходимларини (бундан буён матнда администраторлар деб юритилади) истеъмолчилар кўра оладиган, ходимнинг фамилияси, исми ва лавозими қайд этилган визуал идентификация воситаларига эга бўлишларини таъминлаши лозим;

банк хизматларини кўрсатиш учун мўлжалланган жойида истеъмолчилар ва ногиронлиги бўлган ҳамда имконияти чекланган истеъмолчилар билан шартномаларни тузиш имкониятини таъминлаши керак.

40. Администраторлар ушбу Низомда назарда тутилган, истеъмолчига бериладиган ахборотнинг минимал ҳажми содда шаклда тақдим эта олиши, шунингдек истеъмолчининг бундай ахборот қайд этилган банк ҳужжатлари билан танишиши учун имкон яратиши шарт.

Банк администраторларга ушбу Низомнинг 23-бандида кўрсатилган ахборотни олиш, ўрганиш ва янгилаш имкониятини таъминлаши шарт.

Олдинги таҳрирга қаранг.

3-§. Тижорат банкларининг мижозларга хизмат кўрсатишда қонун ҳужжатлари талабларини бузганлик учун санкцияларин қўллаш

40[1]. Марказий банк қонун ҳужжатларида назарда тутилган барча зарурий ҳужжатлар тақдим этилганидан кейин банклар томонидан ҳисобварақлар очишда сабабсиз кечиктирилганлик ёки очишдан бош тортганлик, шунингдек мазкур турдаги ҳисобварақ очиш учун ортиқча ҳужжатларни талаб қилганлиги учун банк устав капитали энг кам миқдорининг 0,02 фоизи миқдорида жарима тўлайди.

40[2]. Банклар томонидан иш хақи ва қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа эҳтиёжлар учун ўз вақтида накд пул бермаганлик учун мижозларга, шу жумладан, тадбиркорлик субъектларига улар ҳисобварақларида маблағ бўлганида банк устав капитали энг кам миқдорининг 0,005 фоизи миқдорида жарима тўлайди.

40[3]. Қонун ҳужжатларида ўрнатилган мижозлар ҳисобварақларига пулларни ҳисобга киритиш ва ҳисобдан чиқариш тартибини бузганлик учун, электрон тўловларни амалга

оширишнинг ва хато амалга оширилган электрон тўловларни қайтаришнинг ўрнатилган муддатларини бузишни истисно этган ҳолда, банк ҳар бир ҳолат учун банк устав капитали энг кам миқдорининг 0,01 фоизи миқдорида жарима тўлайди.

Электрон тўловларни амалга оширишнинг қонун ҳужжатларида белгиланган муддатлари банк томонидан бузилган тақдирда, у мижозга кечиктирилган ҳар бир кун учун кечиктирилган электрон тўлов суммасининг 0,1 фоизи миқдорида, лекин кечиктирилган электрон тўлов суммасининг 10 фоизидан кўп бўлмаган миқдорда пеня тўлаши шарт.

Банкнинг айби билан электрон тўлов нотўғри амалга оширилган тақдирда, у маблағни хатолик аниқланган кундан кейинги иш кунидан кечиктирмасдан олувчининг ҳисобварағига ўтказиши шарт. Акс ҳолда, мижоз банкдан маблағларни қайтаришни, шунингдек кечиктирилган ҳар бир кун учун нотўғри амалга оширилган электрон тўлов суммасининг 0,1 фоизи миқдорида, лекин нотўғри амалга оширилган электрон тўлов сумманинг 10 фоизидан кўп бўлмаган миқдорда пеня тўлашни қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда талаб қилиш ҳуқуқига эга.

40^4. Мазкур Низомнинг 40^2 ва 40^3-бандларида тижорат банклари учун назарда тутилган санкциялар банк ва мижоз ўртасида тузилган шартномасида кўрсатилиши шарт.

40^5. Банклар қуйидаги ҳолларда жарима тўлашдан озод қилинади:

а) форс-мажор ҳолатлари, шу жумладан, банклараро электрон тўловлар тизимида рўй бериши мумкин бўлган узилиш;

б) банк мижози томонидан амалдаги қонунларда белгиланган талабларга мос келмайдиган тўлов ҳужжатлари тақдим қилинганда;

в) қонунларда белгиланган тартибга банк ёки мижоз ҳисобварақлари бўйича операциялар тўхтатилганда.

40^6. Тижорат банкларига нисбатан мазкур параграфда назарда тутилган жарима жазо чораларини қўллаш суд қарорига асосан амалга оширилади. Бунда бу каби низолар юзасидан мижозларнинг ўзлари томонидан судга даъво киритилади.

40^7. Мазкур Низомнинг 40^1 — 40^3-бандларига мувофиқ банк томонидан тўланган жарима суммаси қисман қонунбузарликка йўл қўйган банк (филиали) раҳбари ва бош бухгалтери томонидан қопланади.».

(3 параграф Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 24 августдаги 21/13-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-2, 25.09.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 25.09.2019 й., 10/19/3030-2/3804-сон)

4-боб. Қарздорлик юзага келганда банкларнинг истеъмолчилар билан ўзаро муносабатларни амалга ошириш

41. Кредит шартномаси бўйича муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келганда, банк истеъмолчи зиммасидаги қарз ёки янада ошиб кетишининг олдини олиш мақсадида муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келган санадан бошлаб 7 (етти) календарь куни давомида истеъмолчи билан шартномада келишилган ҳар қандай алоқа боғлаш усулларидан, шу жумладан электрон алоқа воситаларидан ёки қонун ҳужжатларида назарда тутилган бошқа усуллардан фойдаланиб, истеъмолчига муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келганлиги ҳақида сўндириш жадвалини илова қилган ҳолда хабар бериши шарт.

42. Банк қонун ҳужжатлари талабларини ҳисобга олган ҳолда истеъмол кредити шартномаси бўйича истеъмолчини муддати ўтказиб юборилган қарздорликни қайтариш мажбуриятлари бажарилмаганлиги ҳолати, муддати, суммалари, таркиби ва оқибатлари ҳақида хабардор қилиши, истеъмолчидан муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келиши сабаблари ҳақида сўраши шарт.

43. Истеъмолчи кредит шартномаси бўйича қарзнинг асосий суммасини қайтариш ва (ёки) фоизларни тўлаш муддатларини бузганда, банк тегишли кредит шартномасида назарда тутилган усулда низони судгача ҳал қилиш юзасидан ўз талабномасини истеъмолчига етказади.

44. Банк йўллайдиган талабномада қуйидаги ахборот кўрсатилган бўлиши керак:

банк номи ва уни идентификациялаш учун етарли маълумотлар;

талабнома тузилган санадаги истеъмолчининг жорий қарзи миқдори ва таркиби;

қарзни тўлаш усул(лар)и;

талабномада кўрсатилган муддатгача истеъмолчи ўз мажбуриятларини бажармаслиги оқибатлари;

низони суддан ташқари ҳал қилиш усуллари.

45. Банк ва истеъмолчи тарафларнинг ўзаро розилигига кўра қонун ҳужжатларида белгиланган низони ҳал қилишнинг суддан ташқари усулларини, шу жумладан музокаралар ўтказиш орқали, қўллашга ҳақли.

46. Талабномада белгиланган муддатда ўттиз кун ичида истеъмолчи унда кўрсатилган талабларни лозим даражада бажармаганда, банк тегишли талаб билан судга мурожаат қилишга ҳақли.

5-боб. Истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқишга қўйиладиган талаблар

47. Банк истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартибига эга бўлиши керак. Банк истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби мазкур Низомга ва қонун ҳужжатларига мувофиқ бўлиши керак.

Банк томонидан мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби тўғрисидаги маълумотлар банкнинг (филиалнинг) стендларида ва расмий веб-сайтида жойлаштирилган бўлиши лозим.

Истеъмолчининг талабига мувофиқ банк истеъмолчига мурожаатларни кўриб чиқиш тартибини тушунтириб бериши лозим.

Банк мурожаатларни ўз вақтида ва холисона кўриб чиқилишини таъминлайди ҳамда унинг натижалари бўйича мурожаат этувчиларни хабардор қилади.

Олдинги таҳрирга қаранг.

47^1. Банк истеъмолчининг мурожаат қилиш ҳуқуқини чеклашга ҳақли эмас. Банк томонидан истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бепул амалга оширилади.

Банк томонидан мурожаатни қабул қилишни рад этишга йўл қўйилмайди.

47^2. Банк ўзининг расмий веб-сайти орқали истеъмолчиларнинг электрон мурожаатларини қабул қилишни ташкиллаштириши лозим.

47^3. Банклар истеъмолчилар билан телефон алоқаси орқали боғланишини таъминловчи Call-марказларга эга бўлишлари лозим. Мазкур Call-марказлар орқали истеъмолчиларга банк фаолияти билан боғлиқ оғзаки маслаҳатлар ва тушунтиришлар берилиши керак.

47^4. Call-марказлар телефонларининг рақамлари банк расмий веб-сайти бош саҳифасида, шунингдек унинг филиаллари, мини-банклари ва банк биносидан ташқарида жойлашган кассаларининг ахборот стендларида жойлаштирилиши лозим.

47^5. Call-марказ орқали тушаётган мурожаатлар иш вақти давомида қабул қилинади.

47^6. Истеъмолчининг оғзаки мурожаатида баён этилган масала қўшимча ўрганишни ёки қўшимча текшириш ўтказишни талаб этмаса, ушбу мурожаатга жавоб телефон орқали ёки шахсий қабул давомида оғзаки берилиши мумкин.

Агар истеъмолчининг оғзаки мурожаатида баён этилган масаласи қўшимча ўрганишни талаб этса, истеъмолчига мурожаатни тасдиқловчи ҳужжатларни илова қилган ҳолда ёзма ёки электрон шаклда тақдим этиш таклиф этилади.

(47^1 — 47^6-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

48. Истеъмолчиларнинг барча ёзма ва электрон мурожаатлари ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш куни мурожаатлар ҳисобини қайд этиш дафтарида рўйхатдан ўтказилиши керак.

Истеъмолчиларнинг мурожаатлари ҳисобини қайд этиш дафтари рақамланган, тикилган ва муҳрланган бўлиши керак.

Истеъмолчиларнинг мурожаатлари ҳисобини қайд этиш дафтари тўлиқ махфийлик ва ахборот хавфсизлиги таъминланган ҳолларда электрон шаклда юритилиши мумкин. Дафтар камида беш йил сақланади.

49. Истеъмолчилардан келган мурожаатлар банк (филиал) раҳбари кўрсатмасига асосан белгиланган ижрочи томонидан кўриб чиқилади.

Олдинги таҳрирга қаранг.

49[1]. Истеъмолчиларнинг ёзма мурожаатлари банкка келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Мурожаатларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, қўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари банкнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

49[2]. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган мурожаатлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда.

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у банкнинг раҳбари ёки ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли мурожаатлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида мурожаат қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

(49[1] ва 49[2]-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

50. Банк (филиал) раҳбарияти банкнинг расмий веб-сайти ва ахборот стендларида жойлаштирилган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш жадвалига мувофиқ истеъмолчиларни шахсан қабул қилишлари шарт. Шахсий қабул баённома асосида расмийлаштирилиб, истеъмолчи томонидан имзоланади ёки истеъмолчини хабардор қилган ҳолда махсус (аудио ва видео) техника воситалари орқали овозлар ёзиб олиниши ёки видеотасвирга туширилиши мумкин.

Олдинги таҳрирга қаранг.

50[1]. Банкнинг мансабдор шахслари томонидан шахсий қабулни ўтказишга доир талаб билан жисмоний шахслардан ва юридик шахсларнинг вакилларидан ёзма мурожаатлар келиб тушганда, банк ушбу мурожаатлар келиб тушган санадан бошлаб 7 кундан кечиктирмаган ҳолда ушбу шахсларга банкнинг мансабдор шахсларига қабул санаси ва вақти кўрсатилган ҳолда қабул белгиланганлиги, шунингдек қабулни амалга оширадиган банк мансабдор шахсларининг фамилияси, исми, отасининг исми ва лавозимини кўрсатган ҳолда хабарнома юбориши лозим.

(50[1]-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 26 октябрдаги 26/2-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-3, 22.11.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 22.11.2019 й., 10/19/3030-3/4059-сон)

51. Истеъмолчиларни шахсий қабул қилиш банкнинг масъул ходими томонидан мунтазам равишда, банк хизматларини кўрсатиш учун мўлжалланган жойда амалга оширилади.

52. Телефон орқали мурожаат этилганда, ушбу мурожаатни кейинчалик кўриб чиқишда фойдаланиш мақсадида истеъмолчини олдиндан хабар қилган ҳолда суҳбат махсус (аудио) техника воситалари орқали ёзиб олиниши мумкин.

53. Банк ходимининг ҳаракатлари ёки ҳаракатсизлиги устидан келиб тушган мурожаат, шу ходимнинг ўзига кўриб чиқиш учун топширилиши мумкин эмас.

54. Истеъмолчининг мурожаати юзасидан йўлланадиган жавоб хати банк (филиал) раҳбарияти томонидан имзоланиши лозим.

Мурожаатларга жавоблар мумкин қадар мурожаат этилган тилда баён қилинади, жавоблар мурожаатда кўрсатилган ҳар бир масала бўйича важларни инкор этувчи ёки тасдиқловчи аниқ асосларни (заруратга қараб қонун ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) ўз ичига олган бўлиши керак.

55. Агар банкка бир нечта (икки ёки ундан ортиқ) истеъмолчи томонидан мурожаат этилганда, агар мурожаатда жавобни бошқа шахсга юбориш талаб этилмаган бўлса, мурожаат қилувчиларнинг рўйхатида биринчи кўрсатилган шахсга юборилади.

56. Истеъмолчининг мурожаати асосли деб топилган ҳолларда, банк камчиликларни бартараф этиш, истеъмолчининг қонуний манфаатлари ва ҳуқуқларини тиклаш юзасидан тегишли чораларни кўриши зарур.

57. Банк мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ички назоратни таъминлаши лозим.

58. Банк мунтазам равишда:

истеъмолчиларнинг мурожаатларини мониторинг қилади, унда қайд этилган масалаларни ҳамда мурожаатлар динамикасини таҳлил этади, умумлаштиради;

истеъмолчиларнинг мурожаатлари билан ишлашни такомиллаштириш бўйича тавсиялар ишлаб чиқади;

аниқланган камчиликларни бартараф этиш ва келгусида банк фаолиятида бундай камчиликлар такрорланмаслигини таъминлаш лозим.

6-боб. Якуний қоида

59. Мазкур Низом талабларининг бузилишида айбдор бўлган шахслар қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда жавобгарликка тортиладилар.

Олдинги таҳрирга қаранг.

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида низомга
ИЛОВА

Кредитнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот варақаси*

Тижорат банкининг номи		
Мазкур варақа ким томондан тўлдирилган *(Ф.И.О. ва банк мутахассисининг лавозими)*		
Тўлдирилган сана		
1-бўлим. Кредит бўйича маълумотлар		
1. Кредитнинг мақсади (тури)		
2. Ажратиладиган кредитнинг валюта тури		
3. Кредитнинг миқдори		
4. Кредитнинг муддати		
5. Кредитнинг фоиз ставкаси *(номинал миқдорда)*	________ *(фоиз кўринишида)*	________ *(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)*
6. Кредитнинг тўлиқ қиймати *(номинал фоиз ставкасини ва кредитга хизмат кўрсатиш харажатларини ўз ичига олади)*		
7. Тўловларнинг даврийлиги *(ҳар ойда, ҳар чоракда ва ҳ.к.)*		
8. Кредитни сўндириш усули *(аннуитет усулида (тенг миқдорларда), кредитнинг қолдиқ суммасидан камайиб бориш усулида ва ҳ.к.)*		
9. Тўловларнинг даврида бир марталик тўловнинг суммаси	________ *(аннуитет усулида)*	

10. Кредит билан боғлиқ қўшимча харажатлар, жумладан:	________________________ *(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)*
Турлари бўйича банкнинг комиссия ва йиғимлари *(алоҳида кўрсатилсин)*	________________________ *(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)*
учинчи шахслар хизмати *(алоҳида кўрсатилсин)*	________________________ *(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)*

Кредит олишга рози бўлишдан олдин диққат билан ўрганиб чиқинг!

____

* Мазкур варақа кредит шартномаси ёки кредит олиш учун буюртманома ўрнини босмайди, аксинча турли банкларнинг кредитлаш шартларини таққослашга ва керакли танловни амалга оширишга ёрдам беради.

2-бўлим. Бошқа муҳим шартлар

1. Кредит шартномаси шартлари бузилганлиги учун неустойка	________________________ *(фоиз ёки қатъий белгиланган сумма кўрсатилади, шунингдек неустойка ҳисоблаш учун асос бўлувчи шартнома шартлари келтирилади)*
2. Кредит бўйича қарздорлик ўз вақтида сўндирилмаганлиги учун кредит суммасидан тўланадиган оширилган фоиз ставкаси миқдори *(агар бундай шарт мавжуд бўлса)*	_______________ *(фоизда)*
3. Кредитнинг таъминоти *(таъминот предметига қўйиладиган минимал талаблар, гаровнинг минимал қиймати)*	

Мазкур ахборот варақасининг 1 ва 2-бўлимларда келтирилган маълумотлар якуний ҳисобланмайди ва кредит шартномасида ўзгартирилиши мумкин.

3-бўлим. Кредит олиш учун тақдим этилиши лозим бўлган ҳужжатлар рўйхати

1.
2.
...

4-бўлим. Бўлажак қарз олувчи сифатида Сизнинг ҳуқуқларингиз

1. Сиз банкни ва банк хизматларини танлашда эркинсиз.
2. Сиз кредит шартномаси ёки бошқа шартнома ва битимларни имзолашдан бош тортишга ҳақлисиз.
3. Сиз кредит шартномаси тузишда шартнома тузиладиган тилни танлаш ҳуқуқига эгасиз (давлат ёки рус тилларида).
4. Сиз кредит шартномаси лойиҳасини банк ташқарисида танишиб чиқиш ва маслаҳатлашиш учун олишга ҳақлисиз.
5. Сиз кредитнинг шартлари ва қиймати тўғрисида, тўловлар ва ҳисоб-китоблар тартиби тўғрисида (фоизлар, жарима ва пенялар), кредит шартномаси бўйича Сизнинг ҳуқуқларингиз ва мажбуриятларингиз тўғрисида, кредит шартномаси бўйича юзага келиши мумкин бўлган хатарлар ва жавобгарликлар тўғрисида, шунингдек Сизга тушунарсиз бўлган бошқа масалалар юзасидан банкдан тўлиқ ва батафсил маълумот олишга ҳақлисиз.
6. Кредит шартномаси имзолангандан кейин, бироқ пул маблағлари ҳақиқатда олингунга қадар Сиз кредит олишдан бирон-бир тўловларсиз воз кечиш ҳуқуқига эгасиз.

Банк ходимлари ҳақ эвазига кредит олиш юзасидан кўмаклашишга ҳақли эмас.

Агар Сизда шикоятлар мавжуд бўлса, у ҳолда Сиз мурожаатингизни (*телефон рақами кўрсатилади*) рақамли телефонга ёки (*банкнинг почта манзили кўрсатилади*) манзилга ёки (*банкнинг электрон почтаси манзили кўрсатилади*) электрон манзилга жўнатишингиз мумкин.

АХБОРОТ ВАРАҚАСИНИНГ ТЎҒРИЛИГИ ВА
ҲАҚИҚИЙЛИГИ ТАСДИҚЛАНАДИ.

____

(Ф.И.О. ва банк мутахассисининг лавозими)

(илова Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

(Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 03.07.2018 й., 10/18/3030/1440-сон; Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон; 25.09.2019 й., 10/19/3030-2/3804-сон; 22.11.2019 й., 10/19/3030-3/4059-сон)