

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOSHQARUVINING
QARORI**

**BANK XIZMATLARI ISTE’MOLCHILARI BILAN O‘ZARO MUNOSABATLARNI
AMALGA OSHIRISHDA TIJORAT BANKLARINING FAOLIYATIGA QO‘YILADIGAN
MINIMAL TALABLAR TO‘G‘RISIDAGI NIZOMNI TASDIQLASH HAQIDA**

**[O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi tomonidan 2018-yil 2-iyulda ro‘yxatdan o‘tkazildi,
ro‘yxat raqami 3030]**

O‘zbekiston Respublikasining “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi **Qonuni** hamda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-son “Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi **qaroriga** muvofiq Markaziy bank Boshqaruvi qaror qiladi:

1. Bank xizmatlari iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risidagi nizom **ilovaga** muvofiq tasdiqlansin.

2. Mazkur qaror rasmiy e‘lon qilingan kundan e‘tiboran uch oydan keyin kuchga kiradi.

Markaziy bank raisi M. NURMURATOV

Toshkent sh.,
2018-yil 28-aprel,
16/18-son

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki Boshqaruvining 2018-yil 28-apreldagi 16/18-sonli **qaroriga**
ILOVA

**Bank xizmatlari iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat
banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risida**

NIZOM

Mazkur Nizom bank xizmatlari iste’molchilarining huquq va manfaatlarini himoyalash maqsadida bank xizmatlari iste’molchilari (bundan buyon matnda iste’molchilar deb yuritiladi) bilan munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining (bundan buyon matnda bank deb yuritiladi) faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablarni belgilaydi.

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizomda quyidagi asosiy tushunchalardan foydalaniladi:

iste’molchilar — bank xizmatidan foydalanish istagida bankka murojaat qilgan, ushbu xizmatdan foydalanayotgan yoki oldin foydalangan jismoniy yoki yuridik shaxslar;

shaxsiy kabinet — bankning rasmiy veb-saytida, internet-banking tizimida va/yoki mobil ilovasida joylashtirilgan, iste’molchiga bank xizmatini ko‘rsatish shartnomasi bo‘yicha o‘z majburiyatlarini bajarishi yuzasidan axborot olish, shuningdek Internet tarmog‘idan foydalangan holda xabarlar almashish orqali bank bilan o‘zaro hamkorlik qilish imkonini beruvchi axborot resursi;

murojaat — iste’molchi (yoki uning vakili) tomonidan og‘zaki, yozma yoki elektron shaklda bankka yuborilgan bank xizmatlarini ko‘rsatishga taalluqli ariza, shikoyat yoki taklif;

2. Iste’molchilar bank va bank xizmatlarini erkin tanlash huquqiga ega.

Bank tomonidan bir xizmatning iste’molchiga qo‘shimcha xizmatdan foydalanish sharti bilan ko‘rsatilishi taqiqlanadi.

3. Bank xizmatlari bank va iste’molchi o‘rtasida tuzilgan shartnoma, shu jumladan ommaviy oferta tarzidagi shartnoma asosida ko‘rsatiladi.

Shartnomalarning matni iste’molchilar tushunishi uchun aniq va sodda tarzda bayon etilishi va kompyuter vositasida bosib chiqarishda “Times New Roman” 12 o‘lchamli shriftdan kam

bo'lmagan yoki shunga o'xshash shriftni qo'llagan holda Microsoft Word matn redaktoridan foydalanilishi lozim.

Shartnomalarning matni davlat tilida tuziladi. Iste'molchi va bankning o'zaro kelishuviga muvofiq shartnoma matni boshqa tilda ham tuzilishi mumkin.

2-bob. Iste'molchiga axborot berishning minimal talablari

1-§. Ma'lumotlar berishning umumiy minimal talablari

4. Bank tomonidan ko'rsatiladigan barcha xizmatlar to'g'risida ma'lumotlar iste'molchiga oshkor etilishi lozim.

Xizmatlar to'g'risidagi ma'lumotlar tijorat yoki bank sirini o'z ichiga olmasligi zarur.

5. Bank xizmatlarini taqdim etish shartlari, ushbu shartlarning o'zgarishi haqidagi ma'lumotlar bankning rasmiy veb-saytida e'lon qilinishi, shuningdek bankning axborot stendlarida doimiy ravishda joylashtirib borilishi kerak.

Bunda, bank xizmatlarini taqdim etish shartlarining o'zgarishi haqidagi ma'lumot kuchga kirishidan kamida o'n kun oldin, valyuta ayirboshlash kurslarining o'zgarishi to'g'risidagi ma'lumot zudlik bilan e'lon qilinishi lozim.

6. Iste'molchilarga bank xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlar shartnomalar tuzilishidan avval bepul taqdim etilishi va tanishtirilishi shart.

6¹. Iste'molchi bank xizmatlarini ko'rsatish to'g'risidagi shartnomani (kredit, depozit, bank hisobvarag'iga xizmat ko'rsatish, lizing, bank kartalari va boshqalar bo'yicha) imzo qo'ymasdan oldin tanishib chiqishi uchun o'zi bilan olib ketishga haqli.

Bank iste'molchini ushbu huquqqa ega ekanligi to'g'risida xabardor qilishi lozim.

Bank xizmatlari masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali ko'rsatilganda, bank iste'molchiga shartnoma tuzilishidan oldin mazkur tizim orqali shartnoma shartlari bilan tanishib chiqish va undan nusxa olish imkoniyatini yaratib berishi lozim.

7. Bank o'zining moliyaviy xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlarni iste'molchilarga davlat tilida yetkazishi lozim. Bankning moliyaviy xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlar qo'shimcha ravishda boshqa tillarda ham taqdim etilishi mumkin.

Bank xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlarning matni lo'nda, oddiy va ravon tilda bayon etilishi kerak.

8. Iste'molchilarga bank tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar to'liq va to'g'ri tushuntirilishi lozim.

Bank xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlar qog'oz shaklda berilganda "Times New Roman" 12 o'lchamli shriftdan kam bo'lmagan yoki shunga o'xshash shriftni qo'llagan holda Microsoft Word matn redaktoridan foydalanish kerak.

9. Bank tomonidan kredit bo'yicha xizmat ko'rsatish davrida iste'molchining og'zaki yoki yozma so'rovi olingan kundan e'tiboran bir ish kuni ichida unga quyidagi axborotlar yozma shaklda oyda bir marta bepul taqdim etiladi:

kreditlash limiti;

kredit bo'yicha to'langan pul mablag'lari summasi;

asosiy summa bo'yicha qarz qoldig'i;

navbatdagi to'lovlarning miqdori, tarkibi va muddatlari (to'lovlar jadvali);

kreditni muddatidan oldin qisman yoki to'liq so'ndirish istagi bildirilgan taqdirda to'lash lozim bo'lgan summalar miqdori;

muddati o'tkazib yuborilgan qarzdorlik miqdori va tarkibi;

kelib tushayotgan pul mablag'lari kredit bo'yicha qarzni so'ndirishga yo'naltirilishi haqida axborotlar.

10. Bank iste'molchining talabiga ko'ra quyidagi hujjatlarning bank tomonidan tasdiqlangan nusxalarini bepul (bitta bank xizmatini ko'rsatish shartnomasi bo'yicha bir marta) berishga majbur:

bank va iste'molchi tomonidan imzolangan bank xizmatini ko'rsatish haqidagi shartnomasini;

iste'molchi tomonidan berilgan ariza (agar qonunchilik hujjatlariga muvofiq bunday arizaning rasmiylashtirilishi majburiy bo'lsa yoki bankning ichki qoidalariga asosan bank xizmatini ko'rsatish to'g'risidagi shartnomani tuzish chog'ida bunday arizani rasmiylashtirilishi shart bo'lganda);

iste'molchiga kredit berilganligini tasdiqlovchi hujjat (order, to'lov topshiriqnomasi, elektron to'lov vositasiga pul mablag'lari o'tkazilganligi to'g'risida ma'lumotnoma);

kredit shartnomalari bo'yicha iste'molchi tomonidan majburiyatlari to'liq bajarilganligini tasdiqlovchi hujjat (ma'lumotnoma).

Bank iste'molchining talabiga ko'ra mazkur bandda nazarda tutilgan hujjatlarni ularni tayyorlash xarajatlaridan oshmaydigan haq evaziga cheklanmagan tarzda taqdim etishi mumkin. Bunday hujjatlarni taqdim etishning imkoni mavjud bo'lmagan taqdirda, bu haqida bank tomonidan iste'molchiga asosli ravishda yozma xabar berilishi kerak.

11. Bank iste'molchilarga ma'lumot berish uchun bank xizmatini ko'rsatish shartnomasini tuzish chog'ida ular bilan bog'lanish aloqa vositalarini kelishib olishi va ushbu aloqa vositalari orqali bog'lanish imkoniyatini ta'minlashi lozim.

12. Iste'molchining tegishli so'rovi bankda ro'yxatdan o'tkazilgan kundan boshlab besh ish kuni ichida bank xizmatini ko'rsatish haqidagi shartnoma, iste'molchi tomonidan berilgan ariza va iste'molchiga kredit berilganligini tasdiqlovchi hujjat hamda bir ish kuni ichida kredit shartnomalari bo'yicha iste'molchi tomonidan majburiyatlari to'liq bajarilganligini tasdiqlovchi hujjat taqdim etiladi.

12¹. Bank iste'molchiga yoki uning vakolatli vakiliga bank xizmatini ko'rsatish to'g'risida shartnoma imzolangan kunda shartnomaning bitta asl nusxasini taqdim etishi kerak.

Agarda shartnoma masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali tuzilganda, bank iste'molchiga ushbu shartnoma tuzilgan kunda, mazkur tizimlar orqali shartnomadan foydalanish va undan nusxa olish imkoniyatini yaratishi shart.

2-§. Bankning rasmiy veb-saytida axborot berish xususiyatlari

13. Bank o'zining rasmiy veb-saytiga ega bo'lishi shart.

Rasmiy veb-saytga joylashtirilayotgan axborotlarning sanasi ko'rsatilishi kerak.

14. Bankning rasmiy veb-saytida saytning tuzilishini bayon etuvchi, ushbu tuzilmadagi rasmiy veb-saytning har bir sahifasi joylashgan joyni qulay shaklda aniqlash imkonini beruvchi bo'lim bo'lishi kerak.

15. Bankning rasmiy veb-sayti O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2014-yil 2-iyuldagi 176-son qarori bilan tasdiqlangan Aksiyadorlik jamiyatlarining korporativ veb-saytlariga qo'yiladigan talablar to'g'risidagi [nizomga](#) muvofiq bo'lishi kerak.

16. Bankning rasmiy veb-saytidagi axborotdan foydalanishda:

iste'molchilar zarur ma'lumotlardan xohlagan paytida tanishib chiqish va undan foydalanish imkoniga ega bo'lishi kerak. Ma'lumot bilan tanishganlik yoki undan boshqacha tarzda foydalanish uchun haq undirilmasligi hamda boshqa cheklovlar qo'yilmasligi lozim;

iste'molchi ma'lumot bilan bepul va keng tarqalgan dasturiy ta'minot yordamida foydalanish imkoniga ega bo'lishi lozim;

axborot shifrlangan yoki boshqa vositalar orqali himoyalangan bo'lmashligi kerak;

bank o'z rasmiy veb-saytida joylashtirilgan axborotdan (iste'molchining shaxsiy kabinetida joylashtirilgan axborotdan tashqari) foydalanish uchun iste'molchidan ro'yxatdan o'tish yoki shaxsiy ma'lumotlarini taqdim etishini, shuningdek u bilan turli xil bitimlar tuzishni talab qilishga haqli emas.

17. Bank rasmiy veb-saytining mazkur bank va ko'rsatilayotgan bank xizmatlari shartlari to'g'risida axborotlarni o'z ichiga olgan bo'limiga veb-saytning bosh sahifasidan giperhavolalar orqali bir o'tishda kirish uchun imkoni yaratilgan bo'lishi kerak.

18. Bank o'zining rasmiy veb-saytida, internet-banking tizimida va/yoki mobil ilovasida iste'molchi uchun shaxsiy kabinet yaratish va undan foydalanish imkoniyatini ta'minlab berishi lozim.

Bank iste'molchiga uning shaxsiy kabinetida:

kredit shartnomasi bo'yicha iste'molchi bilan tuzilgan shartnoma va unga kiritilgan o'zgartirishlar hamda mazkur Nizomning 9-bandida ko'rsatilgan ma'lumotlardan;

omonat (depozit) shartnomasi bo'yicha iste'molchi bilan tuzilgan shartnoma va unga kiritilgan o'zgartirishlar hamda omonat qoldig'i, omonat bo'yicha kirim-chiqim operatsiyalariga doir ma'lumotlardan foydalanish imkoniyatini ta'minlab berishi shart.

18¹. Banklar o'zlarining rasmiy veb-saytlarida jismoniy shaxslarga mo'ljallangan kreditlarning (mikroqarzlarining) to'liq qiymatini mustaqil hisoblab chiqish imkoniyatini yaratib berishlari lozim.

3-§. Bank faoliyatga oid reklama tusidagi axborotlar berish

19. Reklama tusidagi axborot iste'molchining ishonchini suiiste'mol qilmaydigan tarzda va (yoki) iste'molchining tajribasi va bilimi yetishmasligidan foydalanishni ko'zlamagan holda taqdim etilishi lozim.

20. Reklama tusidagi axborot bevosita yoki bilvosita, ikki xil ma'noda qo'llash yoki oshirib ko'rsatish vositasida iste'molchini chalg'itishi, xususan bank xizmatining shartlari yuzasidan iste'molchining tanloviga ta'sir o'tkazmasligi kerak.

21. Reklama beruvchi bank Internet tarmog'ida kontekstli reklamani joylashtirishda boshqa kredit tashkilotining firma nomi va (yoki) tovar belgisidan kalit so'zlar sifatida foydalanishi mumkin emas.

22. Reklama beruvchi bank iste'molchiga noto'g'ri axborot taqdim etilishiga yo'l qo'ymaslik maqsadida o'z rasmiy veb-saytini boshqa kredit tashkilotining ilgari e'lon qilingan rasmiy veb-saytiga o'xshatib niqoblamasligi kerak.

4-§. Iste'molchiga beriladigan axborotning minimal hajmi

23. Bankning axborot stendlarida va rasmiy veb-saytida quyidagi axborotlar joylashtirilishi shart:

bankning to'liq va qisqartirilgan nomi, manzili, filiallari manzillari, ish vaqti, bog'lanish uchun aloqa telefonlari, rasmiy veb-sayti va elektron pochta manzili;

mazkur Nizomning matni;

iste'molchilarga bank xizmatlarini ko'rsatish tartibi, shartlari va qiymati, shu jumladan bank xizmati bo'yicha namunaviy shartnomalar matni (faqat rasmiy veb-saytda);

bank operatsiyalari bo'yicha tariflar, foiz stavkalari va vositachilik haqlari to'g'risida;

chet el valyutalarini sotish va sotib olish kurslari, chet el valyutalarini almashtirish kurslari, shuningdek valyuta ayirboshlash operatsiyalari uchun undiriladigan vositachilik haqi miqdorlari (agarda mavjud bo'lsa);

iste'molchilar murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi, shu jumladan murojaat qilish usullari va ular yo'llanadigan manzillar to'g'risida;

iste'molchining huquqlarini himoya qilish usullari, shu jumladan nizoni sudgacha hal etish imkoniyati va usullari haqida.

24. Bank iste'molchini taraflarning huquqlari, majburiyatlari va javobgarligi haqida xabardor qilishi, shuningdek iste'molchining talabiga ko'ra mazkur Nizomning 23-bandida ko'rsatilgan axborotni taqdim etishi shart.

Taqdim etilayotgan xizmatlarning shartlari va qiymati haqidagi axborotni berishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

24¹. Bank omonatchilar uchun qonunchilik hujjatlarida nazarda tutilmagan cheklovlar o'rnatishga haqli emas.

24². Bank omonati (depoziti) shartnomasi yozma shaklda tuzilishi lozim. Bunda shartnoma masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlaridan foydalanilgan holda tuzilganda, uni qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartibda ofertani akseptlash orqali ham rasmiylashtirish mumkin.

24³. Bank va omonatchilar o'rtasida bank omonati (depoziti) shartnomasi, omonat summasi bank kassasiga qabul qilingan yoki omonat hisobvarag'iga tegishli mablag' naqd pulsiz shaklda kelib tushgan kundan boshlab tuzilgan hisoblanadi.

24⁴. Bank omonatchiga uning pul mablag‘lari omonatga qabul qilinganligi to‘g‘risidagi tegishli hujjatni yozma shaklda yoki masofaviy xizmat ko‘rsatish tizimlari orqali elektron tarzda tasdiqlab berishi lozim.

24⁵. Fuqarolarning bankdagi omonatlari O‘zbekiston Respublikasining “Fuqarolarning banklardagi omonatlarini himoyalash kafolatlari to‘g‘risida”gi [Qonuniga](#) muvofiq kafolatlangan bo‘lsa, bank omonati (depoziti) shartnomasida bu haqda ma‘lumot aks ettirilishi shart.

25. Bank omonati shartnomasi shartlariga omonatchining huquq va qonuniy manfaatlariga daxl qiladigan o‘zgartirishlarni bank tomonidan bir tomonlama kiritilishiga yo‘l qo‘yilmaydi.

26. Bank omonati (depozit) shartnomasi tuzilgunga qadar bank iste‘molchiga og‘zaki tarzda quyidagi axborotni taqdim etadi:

omonat (depozit) turi (talab qilib olguncha, muddatli, jamg‘arma);

omonat (depozit) muddati (mavjud bo‘lganda);

omonatning (depozitning) eng kam summasi;

mukofot stavkalari;

qo‘shimcha bitim tuzmagan holda omonat (depozit) muddatini uzaytirish shartlari;

omonatni (depozitni) to‘ldirish imkoniyati;

omonatni (depozitni) to‘liq yoki qisman muddatidan oldin qaytarib olish shartlari;

foiz stavkalari;

omonat (depozit) bo‘yicha asosiy summa va foizli daromadlarni to‘lab berish tartibi;

omonatga (depozitga) qo‘shimcha mablag‘ kiritish imkoniyati;

omonatga (depozitga) qo‘yish maqsadida bank kassasiga naqd pullarni topshirish yoki bank hisobvarag‘iga mablag‘larni o‘tkazishdan avval bank bilan depozit shartnomasini rasmiylashtirish shartligi;

bank omonati (depoziti) shartnomasi bo‘yicha nazarda tutilgan bank va iste‘molchining huquq va majburiyatlari, ularning javobgarligi to‘g‘risida.

Bank omonati (depozit) shartnomasi masofaviy xizmat ko‘rsatish tizimi orqali tuzilganda, bank mazkur tizim orqali iste‘molchiga shartnoma tuzilishidan oldin mazkur badda ko‘rsatilgan ma‘lumotlar bilan tanishib chiqish imkoniyatini yaratib berishi lozim.

27. Kredit shartnomasi tuzilgunga qadar bank iste‘molchiga quyidagi axborotni taqdim etadi:

kredit olish uchun qarz oluvchiga qo‘yiladigan talablar;

kreditning turi;

kreditning eng ko‘p miqdori va valyutasi, shu jumladan chet el valyutasi bilan bog‘liq ehtimoliy tavakkalchiliklari (chet el valyutasi bo‘yicha kurslar o‘zgarishi natijasida yuzaga keladigan moliyaviy yo‘qotish bilan bog‘liq tavakkalchilik) haqida ogohlantiradi;

kreditdan foydalanish muddati;

foiz stavkasining yillik nominal qiymati, o‘zgaruvchan foiz stavkalari qo‘llanilganda esa ularni aniqlash tartibi, shuningdek iste‘molchi-jismoniy shaxslar murojaat qilgan sanadagi kreditning to‘liq qiymati. Bunda jismoniy shaxslarga ajratiladigan kreditlarning (mikroqarzlarining) to‘liq qiymatini hisoblash mazkur Nizomning [1-ilovasiga](#) muvofiq tartibda amalga oshiriladi;

kreditdan foydalanganlik uchun foizlar hisoblash boshlanadigan sana yoki uni aniqlash tartibi;

vositachilik haqlari, tariflar va kredit olish hamda unga xizmat ko‘rsatish bilan bog‘liq bo‘lgan boshqa to‘lovlarning batafsil ro‘yxati va miqdorlari;

kredit shartnomasi bo‘yicha majburiyatlar bajarilmagan taqdirda iste‘molchining javobgarligi va tavakkalchiliklari;

kredit berish, shu jumladan masofaviy xizmatlar ko‘rsatish tizimlari orqali kredit berish usullari;

qarz oluvchining kreditni qaytarish, kredit bo‘yicha foizlarni va boshqa to‘lovlarni to‘lash chog‘idagi to‘lovlarning davriyligi;

garovga qo‘yuvchi, kafil (kafolat beruvchi) va kredit shartnomasining tarafi hisoblangan boshqa shaxsning javobgarligi;

bank va iste'molchining huquqlari va majburiyatlari, shu jumladan muddati o'tkazib yuborilgan qarzдорlikni undirish jarayonida iste'molchining huquqlari, shuningdek bank xizmatlarini ko'rsatish shartnomasida ko'zda tutilgan taraflarning javobgarligi haqidagi ma'lumotlar;

iste'molchi tomonidan kredit olish uchun taqdim etilgan hujjatlarni ko'rib chiqish, kreditni taqdim etish va undan foydalanish muddatlari;

kredit olish uchun zarur bo'lgan hujjatlarning to'liq ro'yxati;

kredit berish to'g'risidagi shartnoma bo'yicha majburiyatlar bajarilishini ta'minlash turlari;

kredit ta'minotiga qabul qilinadigan garov turlari (agar garov talab qilinsa);

kreditni muddatidan oldin so'ndirish tartibi;

kredit shartlarini o'zgartirish tartibi, shu jumladan qarzдорlikni qaytarish muddatlarini qayta ko'rib chiqish va undiruvni garov mulkiga qaratish tartib-taomili.

27¹. Bank oldidagi majburiyatlar ta'minoti sifatida mulkini garovga qo'yayotgan yoki kafil bo'layotgan uchinchi shaxslarga kelgusida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xatarlar, xususan qarz oluvchi tomonidan kredit va unga hisoblangan foizlar o'z vaqtida to'lanmagan taqdirda, kredit bo'yicha yuzaga kelgan qarzдорliklarni qoplash uchun qonunchilikka va shartnomaga muvofiq uchinchi shaxsning garovdagi mol-mulkiga yoxud kafilning mol-mulkiga undiruv solidar yoki subsidiar javobgarligi tartibida qaratilishi mumkinligini tushuntirishi lozim.

28. Bank iste'molchini quyidagi omillarni hisobga olgan holda o'z moliyaviy ahvolini tahlil qilishi zarurligi to'g'risida ogohlantirishi lozim:

iste'molchining qarz yuki joriy moliyaviy ahvoliga mos kelishi;

bank xizmatini ko'rsatish shartnomasida ko'rsatilgan majburiyatlarini bajarishi uchun taxminan qaysi muddatlarda va qancha miqdorda pul mablag'lari kelib tushishi kutilayotganligi (masalan, jismoniy shaxslar uchun — ish haqi to'lanishi, boshqa daromadlar olishi davriyligi);

kredit shartnomasi bo'yicha o'z majburiyatlarini bajara olmasligiga olib kelishi mumkin bo'lgan yengib bo'lmay kuch ta'siridagi vaziyatlar va boshqa holatlar yuz berishi ehtimoli (shu jumladan jismoniy shaxslar uchun — ishini yo'qotish, o'ziga bog'liq bo'lmagan sabablarga ko'ra ish haqi va boshqa turdagi daromadlarni kechikib olishi, ishga joylashishi, sog'lig'ining yomonlashganligi natijasida daromadlarining tushib ketishi).

29. Bank iste'molchi kredit shartnomasi bo'yicha o'z majburiyatlarini lozim darajada bajarmasligi bilan bog'liq tavakkalchiliklar to'g'risida, shu jumladan iste'molchiga nisbatan majburiyatlarni buzganligi uchun qo'llaniladigan neustoyka (jarima, penya) va ularning natijasida iste'molchining xarajatlari summasi oshishi ehtimoli to'g'risida axborot beradi.

30. Bank so'roviga javoban iste'molchi tomonidan taqdim etilgan ma'lumotlar — tuzilayotgan kredit shartnomasining shartlariga ta'sir ko'rsatishi mumkinligi haqida iste'molchi ogohlantirilishi zarur.

30¹. Iste'molchi-jismoniy shaxs kredit olish yoki omonat hisobvarag'i ochish uchun bankka murojaat qilganida (bank binosiga iste'molchi tashrif buyurganda) bank mazkur Nizomning [2-ilovasiga](#) muvofiq kreditning hamda [3-ilovasiga](#) muvofiq muddatli omonatning asosiy shartlari to'g'risidagi axborot varaqasini (bundan buyon matnda Axborot varaqasi deb yuritiladi) iste'molchi — jismoniy shaxs bilan birgalikda to'ldiradi va iste'molchi — jismoniy shaxsga taqdim etadi.

Bank o'zining rasmiy veb-saytida iste'molchilarga taqdim etilayotgan omonat va kredit mahsulotlari bo'yicha Axborot varaqasining interaktiv shaklini mustaqil ravishda to'ldirish va undan nusxa olish imkoniyatini yaratib berishi lozim.

Axborot varaqasi iste'molchi — jismoniy shaxsga bepul tarzda taqdim etiladi va kredit olish yoki omonat hisobvarag'i ochish uchun buyurtmanoma hisoblanmaydi.

Ushbu bandning talablari miqroqarz munosabatlariga ham qo'llanadi.

3-bob. Bankning iste'molchi bilan munosabatlarni tashkil etishi

1-§. Bank tomonidan iste'molchi bilan munosabatlarni amalga oshirishning asosiy qoidalari

31. Iste'molchida bank xizmatini ko'rsatish shartnomasi bo'yicha taraflarning o'zaro munosabatlari yuzasidan savollar yuzaga kelganda, bank iste'molchiga ushbu savollarning mohiyati bo'yicha asosli javob va boshqa tegishli tushuntirishlar berishi shart. Bunda, bank iste'molchilarga

qarz to'lashdan bo'yin tovlash va (yoki) uni to'lamaganlik uchun javobgarlikdan qochishning usul va yo'llarini qo'llash, shuningdek boshqa shunga o'xshash masalalar yuzasidan (shu jumladan boshqa moliya tashkilotlar tomonidan ko'rsatiladigan bank xizmatlari bo'yicha ham) maslahat berish bilan bog'liq faoliyat bilan shug'ullanishga haqli emas.

32. Iste'molchi og'zaki maslahat so'rab murojaat qilganda kutish muddati o'ttiz daqiqadan oshmasligi kerak.

33. Bank faoliyatida insofsiz xizmat ko'rsatish amaliyotlarining qo'llanilishiga yo'l qo'yilmaydi, jumladan:

iste'molchi boshqa kredit tashkiloti bilan bank xizmatini ko'rsatish shartnomasini tuzishiga to'sqinlik qilish maqsadida bank tomonidan kredit byurosiga yoki boshqa tashkilotlarga noto'g'ri axborot berish;

iste'molchilarga subordinar qarzni omonat (depozit) yoki omonatga (depozitga) tenglashtirilgan qarz sifatida taklif etish;

iste'molchi uchun maqbul shartlarda rasmiylashtirilgan boshlang'ich qarzni qaytarish maqsadida uni boshqa kredit shartnomasini tuzishga rag'batlantirish;

iste'molchilarning qarzi miqdorini oshirishga yo'naltirilgan chora-tadbirlarni amalga oshirganligi uchun bank xodimlarini mukofotlash va rag'batlantirish taqiqlanadi.

34. Iste'molchilarga kreditlar bo'yicha xizmat ko'rsatayotganda banklar kreditlash javobgarligining halollik, shaffoflik, ishonchlilik, sherikchilik munosabatlari, iqtisodiy manfaatlar va imkoniyatlarni hisobga olish tamoyillariga rioya qilishlari shart.

35. Bank:

kredit bo'yicha nominal va real foiz stavkalarini kredit berish sanasidagi e'lon qilingan foiz stavkalari ko'rsatkichlaridan oshirmasligi (foiz to'lovlari nominal stavka bo'yicha kredit asosiy summasining kamayib boradigan qoldig'iga hisoblab yoziladi);

kredit shartnomasi tuzilgunga qadar mazkur Nizomning [27 — 29-bandlariga](#) muvofiq axborot iste'molchiga ma'lum qilishi;

kredit shartnomasi tuzilgunga qadar qarz oluvchining to'lovga qobiliyatligi puxta o'rganishi;

qonunchilik hujjatlariga muvofiq iste'molchidan undirilishi taqiqlangan qo'shimcha yig'imlar, vositachilik haqlari va boshqa to'lovlarni kredit shartnomasi shartlariga kiritmasligi;

kredit yoki lizing shartnomasida shartnoma tuzilgandan keyin va mijoz tomonidan pul mablag'lari olingunga yoxud lizing bo'yicha mol-mulk uchun to'lov amalga oshirilgunga qadar bo'lgan davrda iste'molchining kredit yoki lizing olishdan bepul asosda voz kechish huquqini nazarda tutishi;

kredit shartnomasida jarima sanksiyalarini undirmagan holda istalgan vaqtda iste'molchining kreditni (lizingni) muddatidan oldin so'ndirish huquqini nazarda tutishi;

kredit qarzдорligi bo'yicha hisoblangan foizlar, vositachilik haqi va neustoykalarining (penya, jarimalar) eng ko'p umumiy summasi qonunchilik hujjatlarida belgilangan miqdordan oshib ketmasligini nazorat qilishi;

garov predmeti sifatida qo'yilgan birdan-bir turar joy faqat sud tartibida undirilishi mumkinligini va u ommaviy savdolar orqali realizatsiya qilinishini (qonunchilik hujjatlarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno) iste'molchiga ma'lum qilishi;

kredit shartnomasining shartlariga qarz oluvchining huquqlarini cheklanishiga va/yoki majburiyatlarini oshirilishiga olib keluvchi o'zgartirishlarni bir tomonlama kiritilishi yo'l qo'yimasligi lozim.

35¹. Tijorat banklariga:

mikroqarz shartnomalari bo'yicha yillik qarz summasining yarmidan ko'p miqdorida foizlar hisoblash, komissiya va neustoyka (jarima, penya) undirish, javobgarlikning boshqa choralarini qo'llash;

kredit buyurtmalarini ko'rib chiqish, ssuda hisob raqamlariga xizmat ko'rsatish, kreditlar ajratish uchun to'lovlar, shuningdek, jismoniy shaxslar va kichik tadbirkorlik subyektlari tomonidan kreditlar (mikroqarzlarni) muddatidan ilgari qoplash uchun neustoyka (jarima, penya) undirish;

jismoniy shaxslarga xorijiy valyutada kreditlar (qarzlar) berish va kreditlar (qarzlar) bo'yicha ularning majburiyatlarini xorijiy valyutada hisobga olish;

ilgari olingan kreditlar (qarzlar) bo'yicha so'ndirilmagan muddati o'tgan qarzдорlik mavjud bo'lgan taqdirda jismoniy shaxslarga yangi mikromoliyaviy xizmatlar ko'rsatish taqiqlanadi.

35². Bankning dasturiy ta'minotida yuzaga kelgan nosozliklar iste'molchilarning majburiyatlarini ortishiga va ularning qonuniy manfaatlariga zarar yetishiga olib kelmasligi lozim.

36. Kredit bo'yicha to'lovlarni kredit shartnomasi valyutasidan boshqa valyutaga bog'langan holda indeksatsiya qilishni nazarda tutuvchi kredit mahsulotlaridan foydalanishga yo'l qo'yilmaydi.

36¹. Iste'molchi-jismoniy shaxs bank xizmatlari uchun to'lovlarni amalga oshirish shaklini o'zi mustaqil tanlash huquqiga ega.

36². Bank tomonidan to'lov shakliga qarab (naqd pul bilan yoki naqd pulsiz hisob-kitoblar) bank xizmatlari uchun har xil narxlar (tariflar) belgilash taqiqlanadi.

36³. Iste'molchilarga nisbatan bank tomonidan bank xizmatlari uchun to'lovlarni faqat o'z filiallarining kassalari (mini-banklari) orqali va (yoki) naqd pul shaklida to'lash, shuningdek omonatlarga mablag'lar faqat naqd pul shaklida qabul qilish lozimligi bo'yicha talab belgilanishiga yo'l qo'yilmaydi.

36⁴. Iste'molchi-jismoniy shaxs yashash joyidan qat'i nazar, o'zi tanlagan bankka kredit olish uchun murojaat etishga haqli.

36⁵. Bank qarz oluvchining va (yoki) garovga qo'yuvchining sug'urta kompaniyasi va (yoki) baholovchini tanlash huquqini cheklamasligi lozim.

36⁶. Bank kredit operatsiyalarini amalga oshirishda quyidagilarga rioya etishi lozim:

kredit shartnomasida kredit mablag'larini berish muddati, shartlari va ulardan foydalanish tartibi aniq ko'rsatilishi;

kredit shartnomasida kredit mablag'larini berish majburiyatini bajarmaganligi yoki o'z vaqtida bajarmaganligi uchun bank qarz oluvchi oldida kreditor sifatida o'z javobgarligini aks ettirishi;

iste'molchi — jismoniy shaxslar bilan tuzilgan kredit shartnomasida kreditning to'liq qiymati miqdorini ko'rsatishi shart. Bunda kreditning to'liq qiymati miqdori shartnomaning birinchi varag'ining o'ng yuqori burchagida, kvadrat shakldagi ramka ichiga, oq fonda qora rang bilan, "Times New Roman" 14 o'lchamli shriftdan kam bo'lmagan yoki shunga o'xshash shriftni qo'llagan holda, raqam va so'zlar bilan yoziladi.

36⁷. Kredit shartnomasiga ilova qilingan kreditni qaytarish jadvali kredit shartnomasining ajralmas qismi hisoblanib, bank va qarz oluvchi tomonidan imzolanishi, shuningdek, qoida tariqasida kredit shartnomasi matnida ilova ko'rinishidagi kreditni qaytarish jadvaliga havola bo'lishi kerak.

36⁸. Kreditdan foydalanganlik uchun foizlarni qarz oluvchiga haqiqatda berilgan kredit asosiy summasining qoldig'iga nisbatan kredit shartnomasida belgilangan nominal stavka bo'yicha hisoblashi kerak.

Bunda, kreditdan foydalanganlik uchun foizlar kredit summasi qarz oluvchining hisobvarag'iga yoki qarz oluvchi tomonidan ko'rsatilgan boshqa hisobvaraqa o'tkazilgan yoxud qarz oluvchiga naqd pul ko'rinishida berilgan sanadan boshlab hisoblanadi.

Agar kredit shartnomasida kreditni so'ndirish davrida imtiyozli davr ko'zda tutilgan bo'lsa, unda imtiyozli davrning boshlanish kuni kredit berilgan sanadan hisoblanishi kerak.

36⁹. Bank qarz oluvchiga kredit shartnomasida nazarda tutilgan kreditni berishdan butunlay yoki qisman bosh tortgan taqdirda, ushbu kredit bo'yicha mablag'lar berishni to'xtatib qo'yish to'g'risida qaror qabul qilingan sanadan boshlab keyingi ish kunidan kechiktirmasdan qarz oluvchiga kredit berish to'xtatilganligi va uning sabablari yuzasidan yozma xabarnoma yuborishi shart.

36¹⁰. Jismoniy shaxs — qarz oluvchi tomonidan iste'mol krediti va ipoteka krediti bo'yicha qarzдорlik to'liq to'langanidan so'ng, bank mazkur qarzдорlik bo'yicha amalga oshirilgan oxirgi to'lov sanasining keyingi uch ish kunidan kechiktirmagan holda qarz oluvchining shaxsiy kabinetida kredit bo'yicha qarzдорlik to'liq so'ndirilganligi va ushbu kredit shartnomasi bo'yicha qarzдорlik mavjud emasligi to'g'risida ma'lumot joylashtirishi shart.

36¹¹. Kreditdan foydalanganlik uchun foiz stavkasi turi (o'zgarmas yoki o'zgaruvchi foiz stavkasi) hamda kreditning asosiy summasi va foizlarini to'lash usuli (differensial yoki annuitet) tomonlarning o'zaro kelishuviga muvofiq kredit shartnomasida nazarda tutilishi kerak.

36¹². Banklar:

kredit ajratish qoidalarida belgilangan muddatda iste'molchi tomonidan kredit olish uchun taqdim etilgan hujjatlarni ko'rib chiqishi hamda kredit ajratish to'g'risida yoki kredit ajratishni asoslantirilgan holda rad etish haqida qaror qabul qilishi;

kredit ajratish to'g'risida yoki kredit ajratishni asoslantirilgan holda rad etish haqida qabul qilingan qaror to'g'risida bunday qaror qabul qilingan kundan e'tiboran uch kundan kechiktirmay iste'molchini yozma ravishda xabardor qilishi shart.

Bunda, agar xabarnoma iste'molchiga elektron pochta, SMS-xabar yoki masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali yuborilgan bo'lsa, unda bank iste'molchi uchun uning so'roviga muvofiq xabarnomani yozma qog'oz shaklda ham taqdim etish imkoniyatini ta'minlashi lozim.

37. Bank kredit bo'yicha qarzdorlikni undirishni kredit shartnomasida va qonunchilik hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda va asoslarda amalga oshiradi.

Kredit bo'yicha qarzdorlikni undirish maqsadida bank qarzdorlikni so'ndirish zarurligi va kredit bo'yicha majburiyatlar bajarilmasligining oqibatlarini haqida tegishli tarzda qarzdorni xabardor qiladi. Qarzdorlik to'g'risidagi xabarnoma asosiy qarz summasi, hisoblangan foizlar, vositachilik haqi, neustoyka, boshqa to'lovlar (agar mavjud bo'lsa) ko'rsatilgan holda qarzdorlik miqdori to'g'risida qarzdor uchun qisqacha axborotni o'z ichiga olgan bo'lishi kerak. Xabarnomani qo'lga topshirish hamda u haqida telefon vositalari orqali og'zaki eslatmalar qilish mahalliy vaqt bilan soat 20:00 dan 8:00 gacha yo'l qo'yilmaydi.

37¹. Qarz oluvchi kredit (qarz) bo'yicha garovda turgan o'zining depozitidagi (omonatidagi) mablag'larini kredit (qarz) shartnomasi davrining xohlagan vaqtida depozit (omonatning) amal qilish muddatidan qati nazar, mazkur kreditni (qarzni) qaytarish uchun yo'naltirish huquqiga ega.

Bunda, qarz oluvchi kredit (qarz) bo'yicha garovda turgan o'zining muddatli depozitidagi (omonatidagi) mablag'larini shartnomada ko'rsatilgan depozit (omonat) muddati tugagunga qadar kreditni (qarzni) qaytarish uchun yo'naltirmoqchi bo'lsa, u bu haqda bankni depozitni (omonatni) qaytarishni mo'ljallayotgan sanadan kamida bir oy oldin xabardor qilishi lozim.

37². Qarzdordan kreditning joriy to'lovi uchun kreditni (qarzni) qaytarish jadvalida belgilangan summaga nisbatan ko'p mablag' kelib tushsa, u holda bank kelib tushgan mablag'ning ortiqcha qismini karz oluvchining kreditining (qarzning) asosiy qarzini so'ndirishga yo'naltiradi hamda kredit (qarz) summasini qayta hisoblaydi, agar shartnomada boshqacha tartib belgilanmagan bo'lsa.

Agar kreditni qaytarish jadvali rasmiylashtirilgandan so'ng kredit bo'yicha moliyalashtirishni boshlash muddatlari yoki shartnomada ko'zda tutilgan o'zgaruvchan foiz stavkasi o'zgarishi, kredit shartnomasining shartlari tomonlar o'rtasida qayta ko'rib chiqilishi (shu jumladan, kreditning restrukturizatsiya qilinishi), qarz oluvchi tomonidan kredit qisman muddatidan oldin so'ndirilishi munosabati bilan kredit bo'yicha to'lovlarni amalga oshirish sanalari va muddatlari yoki oraliq kredit to'lovlarining miqdorlari o'zgarganda bank kreditni qaytarish jadvalini yangidan rasmiylashtirib, qarz oluvchiga taqdim qilishi lozim.

Bunda, kreditni qaytarish jadvali yangidan rasmiylashtirilishi bilan undan oldin mavjud bo'lgan kreditni qaytarish jadvali o'z kuchini yo'qotadi. Ushbu qoida kredit shartnomasida qayd etilishi shart.

37³. Qarz oluvchi-yuridik shaxsning xorijiy valyutada kredit olishga bo'lgan tanlovi va bunday tanlovga ko'ra xorijiy valyuta kursining o'zgarishi natijasida xorijiy valyutada olingan kredit bo'yicha milliy valyutadagi qarz yukining oshishi bilan bog'liq ravishda kelib chiqadigan oqibatlar qarz oluvchining tavakkalchiligi hisoblanishi haqidagi shart bank va qarz oluvchi o'rtasida tuzilgan kredit shartnomasida aks ettirilishi lozim.

37⁴. Bank kredit (qarz) shartnomasiga asosan kredit (qarz) bo'yicha qarzdorlik summasini to'lash majburiyati to'liq bajarilgan sanadan boshlab uch ish kunidan kechiktirmagan holda mazkur qarz bo'yicha:

garovda turgan mulkni taqiqdan chiqarish;

garov sifatida bo'lgan mol-mulkka nisbatan bankning huquqlari to'g'risidagi yozuvni garov reyestridan chiqarish choralari ko'rishi shart.

37⁵. Bank kredit bo'yicha tuziladigan garov shartnomasida bankning garov ta'minotiga qo'yilgan talablardan kelib chiqqan holda qarz oluvchining kreditning qoplanmagan qismidan ortiq summada garov ta'minoti summasini kamaytirish huquqini, shuningdek garov ta'minotini kamaytirish tartibi va usullarini aks ettirishi shart.

38. Kredit bo'yicha talabni boshqa shaxs foydasiga voz kechish faqat qarzdorning roziligi bilan amalga oshirilishi mumkin. Qarzdorning roziligidan qat'i nazar, kredit bo'yicha talabni uchinchi shaxslarga o'tkazish bo'yicha bankning (kreditorning) huquqini kredit shartnomasiga kiritishga yo'l qo'yilmaydi. Kredit bo'yicha talabni uchinchi shaxsga o'tkazish huquqi alohida bitim bilan rasmiylashtiriladi.

Mazkur bandning birinchi xatboshisida nazarda tutilgan qoidalar ipoteka kreditlari bo'yicha talablarni O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 13-maydagi PF-5715-son "Ipoteka krediti bozorini rivojlantirish va kengaytirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi [Farmoni](#) bilan tashkil etilgan Ipotekani qayta moliyalashtirish kompaniyasiga o'tkazish holatlariga tatbiq etilmaydi.

38¹. Bank tomonidan mijozning bank hisobvarag'i va (yoki) bank omonati, shu jumladan, bank kartalari bo'yicha (bank kartalaridan foydalanayotgan paytda "PIN-kod"ni noto'g'ri terilishi oqibatida blokirovkaga tushgan holatlar bundan mustasno) amaliyotlar to'xtatib qo'yilganda, bank amaliyot to'xtatilgan sanadan boshlab keyingi ish kunidan kechiktirmagan holda hisobvara q yoki omonat egasiga uning hisobvarag'iga xizmat ko'rsatish to'xtatilganligi va uning sabablari yuzasidan xabarnoma (ma'lumotnoma) yuborishi shart.

38². Bank tomonidan kreditlar, mikroqarzl va lizing bo'yicha qarzdorliklarni so'ndirish uchun bank hisobvarag'i va (yoki) bank omonatidan (shu jumladan, bank kartalari bo'yicha) mablag'lar hisobvara q (omonat) egasining topshirig'isi hisobdan chiqarilganda, bank ushbu mablag' hisobdan chiqarilgan sanadan boshlab keyingi ish kunidan kechiktirmagan holda hisobvara q (omonat) egasiga uning hisobvarag'idan qancha miqdordagi mablag' qanday sabablarga asosan va kimning foydasiga chiqarilganligini ko'rsatgan holda xabarnoma (ma'lumotnoma) yuborishi shart.

38³. Mazkur Nizomning 38¹ va 38²-bandlarida nazarda tutilgan xabarnomalar (ma'lumotnomalar) mijozlarga shaxsan, pochta yoki elektron aloqa vositalari va boshqa kommunikatsiya kanallari orqali topshirilishi mumkin. Xabarnomani (ma'lumotnomani) olish usuli iste'molchi tomonidan mustaqil ravishda tanlanadi va tanlangan usul bank hisobvarag'i yoki omonati shartnomasida ko'rsatilishi lozim. Mijoz xabarnoma (ma'lumotnoma) yetkazish usulini bankka shaxsan yoki pochta orqali yozma ariza taqdim etish yo'li bilan o'zgartirish huquqiga ega. Bunda mijozdan qabul qilingan ariza bank tomonidan uning bank hisobvarag'i bo'yicha yig'majildida yoki omonat hisobvaraqlari bo'yicha alohida kartotekada saqlanadi.

Xabarnomani (ma'lumotnomani) mijozga yetkazish usuli o'zgarganligi munosabati bilan bank hisobvarag'i yoki omonati shartnomasiga o'zgartirishlar kiritish talab etilmaydi.

38⁴. Bank o'z filiali yoki uning tarkibiy tuzilmasida terminal orqali to'lovlarni amalga oshirish yoki bank kartasidagi pul mablag'ini naqdlashtirish bo'yicha xizmat ko'rsatganda bank kartasini taqdim etuvchiga (bank karta egasi yoki kartani ishlatish vakolati berilgan shaxs) ushbu kartaning "PIN-kod"ini mustaqil terishga imkon yaratib berishi lozim.

2-§. Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish bo'yicha minimal talablar

39. Bank:

ushbu Nizomning 23-bandida nazarda tutilgan, xizmat ko'rsatish joylarida oshkor etiladigan axborotdan barcha iste'molchilar butun ish vaqti davomida foydalana olishlariga imkon yaratib berish kerak;

axborot iste'molchilar uchun qulay va moneliqsiz tanishish imkonini beradigan tarzda joylashtirilishini ta'minlashi kerak;

iste'molchilar bilan bevosita ishlovchi bank xodimlarini (bundan buyon matnda administratorlar deb yuritiladi) iste'molchilar ko'ra oladigan, xodimning familiyasi, ismi va lavozimi qayd etilgan vizual identifikatsiya vositalariga ega bo'lishlarini ta'minlashi lozim;

bank xizmatlarini ko'rsatish uchun mo'ljallangan joyida iste'molchilar va nogironligi bo'lgan hamda imkoniyati cheklangan iste'molchilar bilan shartnomalarni tuzish imkoniyatini ta'minlashi kerak.

40. Administratorlar ushbu Nizomda nazarda tutilgan, iste'molchiga beriladigan axborotning minimal hajmi sodda shaklda taqdim eta olishi, shuningdek iste'molchining bunday axborot qayd etilgan bank hujjatlari bilan tanishishi uchun imkon yaratishi shart.

Bank administratorlarga ushbu Nizomning 23-bandida ko'rsatilgan axborotni olish, o'rganish va yangilash imkoniyatini ta'minlashi shart.

40¹. Bank tomonidan iste'molchilar bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda aniq tartib va qo'llanmalar ko'rsatilgan, shu jumladan mijozlar bilan muloqotga kirishish, ehtiyojlarini aniqlash, mahsulot/xizmatni taqdim etish, taklif shakllantirish, e'tirozlar bilan ishlash va muloqotni yakunlash jarayonida bank xodimlarining xulq-atvori va kasbiy odob-axloq qoidalarini nazarda tutuvchi mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlari joriy etilishi shart.

4-bob. Qarzdorlik yuzaga kelganda banklarning iste'molchilar bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirish

41. Kredit shartnomasi bo'yicha muddati o'tkazib yuborilgan qarzdorlik yuzaga kelganda, bank iste'molchi zimmasidagi qarz yuki yanada oshib ketishining oldini olish maqsadida muddati o'tkazib yuborilgan qarzdorlik yuzaga kelgan sanadan boshlab 7 (yetti) kalendar kuni davomida iste'molchi bilan shartnomada kelishilgan har qanday aloqa bog'lash usullaridan, shu jumladan elektron aloqa vositalaridan yoki qonunchilik hujjatlarida nazarda tutilgan boshqa usullardan foydalanib, iste'molchiga muddati o'tkazib yuborilgan qarzdorlik yuzaga kelganligi haqida xabar berishi shart.

42. Bank qonunchilik hujjatlari talablarini hisobga olgan holda iste'mol krediti shartnomasi bo'yicha iste'molchini muddati o'tkazib yuborilgan qarzdorlikni qaytarish majburiyatlari bajarilmaganligi holati, muddati, summolari, tarkibi va oqibatlari haqida xabardor qilishi, iste'molchidan muddati o'tkazib yuborilgan qarzdorlik yuzaga kelishi sabablari haqida so'rashi shart.

43. Iste'molchi kredit shartnomasi bo'yicha qarzning asosiy summasini qaytarish va (yoki) foizlarni to'lash muddatlarini buzganda, bank tegishli kredit shartnomasida nazarda tutilgan usulda nizoni sudgacha hal qilish yuzasidan o'z talabnomasini iste'molchiga yuboradi.

44. Bank yo'laydigan talabnomada quyidagi axborot ko'rsatilgan bo'lishi kerak:

bank nomi va uni identifikatsiyalash uchun yetarli ma'lumotlar;

talabnoma rasmiylashtirilgan sanadagi iste'molchining joriy qarzi miqdori va tarkibi;

qarzni to'lash usul(lar)i;

iste'molchi o'z majburiyatlarini bajarishi lozim bo'lgan muddat (o'n kundan kam bo'lmasligi lozim);

talabnomada ko'rsatilgan muddatgacha iste'molchi o'z majburiyatlarini bajarmasligi oqibatlari;

nizoni sudgacha hal qilish usullari.

45. Bank va iste'molchi taraflarning o'zaro roziligiga ko'ra qonunchilik hujjatlarida belgilangan nizoni sudgacha hal qilish usullarini, shu jumladan muzokaralar o'tkazish orqali, qo'llashga haqli.

46. Iste'molchi nizoni sudgacha hal qilish yuzasidan talabnomada belgilangan muddatda ko'rsatilgan talablarni lozim darajada bajarmaganda, bank sudga da'vo bilan murojaat etishga haqli.

5-bob. Murojaatlarni ko'rib chiqishga qo'yiladigan talablar

1-§. Murojaatlar bilan ishlashga qo'yiladigan talablar

47. Bank mazkur Nizomga va qonunchilik hujjatlariga muvofiq murojaatlarni ko'rib chiqish tartibiga ega bo'lishi hamda ushbu tartibda kamida quyidagilar nazarda tutilishi lozim:

bankda murojaatlar bilan ishlashni tashkillashtirish;

murojaatlarni qabul qilish va ro'yxatga olish;
murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va ularga javob berish;
murojaatlarni ko'rmay qoldirish va ko'rib chiqishni tugatish;
iste'molchilarni va ularning vakillarini qabul qilishni tashkil etish.

Bank tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibining to'liq matni bankning rasmiy veb-saytida barcha uchun ochiq shaklda, shuningdek, bankning murojaatlarni qabul qilish manzillari (pochta va elektron manzillari, telefon raqamlari, ijtimoiy kanallardagi manzillar, mobil ilova va boshqalar) to'g'risidagi ma'lumotlar bank (filial)ning stendlarida iste'molchiga ko'rinarli joyda o'qish imkoniyati bo'lgan holda joylashtiriladi.

Iste'molchining talabiga muvofiq bank xodimi iste'molchiga murojaatlarni ko'rib chiqish tartibini tushuntirib berishi lozim.

48. Bank iste'molchining murojaat qilish huquqini cheklashga haqli emas va murojaatni qabul qilishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

Bank tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish bepul amalga oshiriladi.

49. Bank iste'molchilarning murojaatlarini ko'rib chiqishi va ko'rib chiqish natijalari bo'yicha murojaat etuvchilarga javob berishi lozim.

Bank og'zaki, yozma yoxud elektron shakldagi murojaatlarni qabul qilish uchun sharoitlar yaratishi zarur.

Bank iste'molchilarga xizmat ko'rsatish ofislarida (yoki markazlarida), filiallarida va o'zining rasmiy veb-sayti orqali murojaatlarni qabul qilishni yo'lga qo'yadi. Bank rasmiy veb-saytining bosh sahifasida yoki saytning o'zgarmas yuqori qismida (ushbu sahifada) yaqqol ko'rinarli tarzda joylashtirilgan havola orqali to'g'ridan-to'g'ri o'tish mumkin bo'lgan boshqa sahifasida murojaatlarni qabul qilishni tashkil etadi.

Bank mobil ilovasida iste'molchilar tomonidan murojaat qoldirilishi uchun imkoniyat yaratadi va/yoki murojaat yuborilishi uchun aloqa kanallarini ko'rsatishi kerak.

Bank iste'molchilar bilan telefon aloqasi orqali bog'lanishini ta'minlovchi Call-markazlarni tashkil etib, u orqali iste'molchilarga bank faoliyati bilan bog'liq maslahatlar va tushuntirishlar beradi hamda og'zaki shakldagi murojaatlarni qabul qiladi.

50. Telefon orqali murojaat etilsa yoki murojaatni ko'rib chiqish jarayonida telefon orqali murojaat qiluvchi bilan suhbatlashilsa, ushbu murojaatni keyinchalik ko'rib chiqishda foydalanish maqsadida iste'molchini oldindan xabardor qilgan holda suhbat maxsus (audio, video) texnika vositalari yordamida yozib olinishi mumkin.

51. Call-markaz telefonlarining raqamlari bank rasmiy veb-saytining bosh sahifasida, shuningdek, bank va uning filiallaridagi axborot stendlarida hamda bank (filial) binosidan tashqarida tashkil etilgan bank xizmatlari markazlari va kassalarning iste'molchiga ko'rinarli joyda o'qishga imkoniyati bo'lgan holda joylashtirilishi kerak.

52. Call-markaz orqali tushayotgan murojaatlar kamida ish vaqti davomida qabul qilinadi.

Bank kartasining emitenti bank kartasini saqlovchini bank kartasi yo'qolganligi va (yoki) bank kartasidan ruxsatsiz foydalanilganligi to'g'risidagi xabarnomani tunu kun yuborish imkoniyati bilan ta'minlashi va ushbu xabarnoma olinganidan keyin bank kartasini darhol blokirovka qilishi shart.

53. Iste'molchining og'zaki murojaatida bayon etilgan masala qo'shimcha o'rganishni yoki qo'shimcha tekshirish o'tkazishni talab etmasa, ushbu murojaatga javob shaxsiy qabul davomida telefon orqali yoki axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda og'zaki berilishi mumkin.

Real vaqt rejimida axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda chat yoki bot orqali berilgan matnli murojaatda keltirilgan masala qo'shimcha o'rganishni yoki qo'shimcha tekshirish o'tkazishni talab etmasa, ushbu murojaatga axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda javob beriladi.

Agar iste'molchining mazkur bandning **birinchi** va **ikkinchi xatboshlarida** keltirilgan murojaatida bayon etilgan masalasi qo'shimcha o'rganishni talab etsa, iste'molchiga murojaatida

keltirilgan holatlarni tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilingan holda yozma yoki elektron shaklda taqdim etish taklif qilinadi.

54. Barcha yozma va elektron murojaatlar o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa keyingi ish kuni mazkur Nizomning 58¹⁵-bandida keltirilgan bankning elektron axborot tizimida ro'yxatdan o'tkaziladi.

Bankda murojaat, uni ko'rib chiqish natijalariga oid hujjatlar va unga berilgan javob xati murojaat kelib tushgan kundan e'tiboran kamida uch yil saqlanadi.

55. Bank iste'molchiga uning ro'yxatga olingan murojaati raqami va sanasi haqidagi ma'lumotni uch ish kuni ichida yozma yoki elektron yoxud SMS-xabarnoma orqali ma'lum qilishi kerak.

56. Murojaatlar bank rahbariyati (tegishli tartibda vakolat berilgan mansabdor shaxs) ko'rsatmasiga asosan belgilangan ijrochi tomonidan ko'rib chiqiladi.

57. Bank xodimining harakatlari yoki harakatsizligi ustidan kelib tushgan murojaat aynan ushbu xodimning o'ziga ko'rib chiqish uchun topshirilishi mumkin emas.

58. Murojaatlar bankka kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kundan kechiktirmay, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqilishi va yozma yoki elektron shaklda javob berilishi kerak.

58¹. Bank murojaatlarni quyida keltirilgan asosiy tamoyillarga amal qilgan holda ko'rib chiqadi:

qonuniylik;

murojaatlarni o'z vaqtida va to'liq ko'rib chiqish;

murojaatlarga nisbatan talablarning bir xilligi;

iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlariga rioya etilishi;

murojaatlarni ko'rib chiqishda byurokratizm va sansalorlikka yo'l qo'yilmasligi.

58². Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda.

Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u bankning rahbari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmay qoldirilganligi to'g'risida murojaat etuvchi xabardor qilinishi lozim.

58³. Murojaatlarni ko'rib chiqish quyidagi hollarda tugatiladi:

agar takroriy murojaatlarda yangi vajlar yoki yangidan ochilgan holatlar keltirilmagan bo'lsa, ilgari murojaat materiallarida esa tekshiruvlarning to'la-to'kis materiallari mavjud bo'lsa va murojaat qiluvchiga belgilangan tartibda javoblar berilgan bo'lsa;

agar murojaat qiluvchi o'z murojaatini belgilangan tartibda chaqirib olgan bo'lsa yoki uni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida iltimos qilgan bo'lsa;

yashash joyi, turgan joyi (pochta manzili), elektron pochta manzili yoki boshqa rekvizitlari o'zgarganligi to'g'risida o'z vaqtida xabardor qilmaganligi tufayli chaqirishning imkoni yo'qligi sababli murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati bo'lmaganda;

murojaatni murojaat qiluvchining ishtirokisiz ko'rib chiqish imkoniyati mavjud emasligi sababli, bank yoki uning mansabdor shaxsi tomonidan chaqirilgan murojaat qiluvchi kelmay qolgan taqdirda.

Murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risidagi qarorni bankning rahbari yoki uning vakolat berilgan mansabdor shaxsi qabul qiladi.

Takroriy murojaatni ko'rib chiqish ushbu bandning ikkinchi xatboshisiga muvofiq tugatilganda, murojaat qiluvchi takroriy murojaatning asossizligi va ushbu masala yuzasidan u bilan yozishmalar tugatilishi to'g'risida yozma ravishda xabardor qilinadi. Yozishmalar olib borish tugatilgan murojaat qiluvchidan takroriy murojaat kelib tushgan taqdirda, bunday murojaatni ko'rib chiqish murojaat qiluvchini bu haqda xabardor qilmasdan tugatiladi.

Murojaatni ko'rib chiqish uni chaqirib olish to'g'risidagi ariza bo'yicha tugatilganda murojaat murojaat qiluvchiga bankning yoki bank mansabdor shaxsining xati bilan birga uch kun ichida qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish to'g'risidagi ariza qonun, shuningdek, iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini buzilishlarini aniqlash va bartaraf etish yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilishini istisno etmaydi.

Murojaat qiluvchi chaqirilgan jismoniy shaxsning yoki yuridik shaxs vakilining kelmay qolganligi sababli murojaatni ko'rib chiqishni tugatish to'g'risida xabardor qilinishi lozim.

58⁴. Bankning mansabdor shaxslari bankning rasmiy veb-sayti va axborot stendlarida joylashtirilgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish jadvaliga muvofiq iste'molchilarni shaxsan qabul qilishlari shart. Shaxsiy qabul bayonnoma asosida rasmiylashtiriladi yoki iste'molchini xabardor qilgan holda maxsus (audio va video) texnika vositalari yordamida ovozlari yozib olinishi yoki videotasvirga tushirilishi mumkin.

58⁵. Bankning mansabdor shaxslari tomonidan shaxsiy qabulni o'tkazishga doir talab bilan jismoniy shaxslardan va yuridik shaxslarning vakillaridan murojaatlar kelib tushganda, bank ushbu murojaatlar kelib tushgan sanadan boshlab yetti kundan kechiktirmagan holda murojaat qiluvchilarga bankning mansabdor shaxslariga qabul sanasi va vaqti ko'rsatilgan holda qabul belgilanganligi to'g'risidagi, shuningdek ushbu qabulga kelganda bog'lanish uchun telefon raqamlari haqidagi ma'lumotlarni ko'rsatgan holda xabarnoma yuborishi lozim.

58⁶. Shaxsiy qabul masofaviy tarzda (videokonferensaloqa vositasi orqali) ham amalga oshirilishi mumkin.

58⁷. Iste'molchining murojaati yuzasidan yo'llanadigan javob xati bank rahbariyati (filial rahbari) yoki bu borada vakolat berilgan mansabdor shaxs tomonidan imzolanadi.

Agar bankka bir nechta (ikki yoki undan ortiq) shaxs tomonidan murojaat etilganda, agar murojaatda javobni boshqa shaxsga yuborish talab etilmagan bo'lsa, murojaat qiluvchilarning ro'yxatida birinchi ko'rsatilgan shaxsga yuboriladi.

58⁸. Murojaatlarga javoblar mumkin qadar murojaat etilgan tilda bayon qilinadi, javoblar murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni inkor etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslarni (zaruratga qarab qonunchilik hujjatlari normalariga havolalar qilingan holda) o'z ichiga olgan bo'lishi kerak.

Murojaatga javob, uning kelib tushgan shaklidan qat'i nazar murojaatda ko'rsatilgan pochta manzilga yoki elektron manzilga yoxud iste'molchi va bank o'rtasida tuzilgan shartnoma shartlarida kelishilgan manzilga imzolangan holda qog'oz yoki elektron ko'rinishida yuboriladi.

58⁹. Murojaat qiluvchining iltimosiga ko'ra bank murojaatga javobni uning mazmunini o'zgartirmasdan tushuntirishi, shuningdek yo'l qo'yilgan xatolar va arifmetik xatolarni o'z tashabbusiga ko'ra yoki murojaat qiluvchining iltimosiga ko'ra, murojaatga javobning mazmuniga daxl qilmagan holda tuzatishi shart. Bunda murojaatga javobni tushuntirish va uni tuzatish to'g'risidagi iltimos u kelib tushgan kundan e'tiboran o'n kun ichida ko'rib chiqiladi.

58¹⁰. Bank murojaatlarni ko'rib chiqishda qonunlar talablariga rioya etishi, shuningdek, murojaatlarning to'liq, xolisona va o'z vaqtida ko'rib chiqilishi uchun hamda iste'molchilarning buzilgan huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilinishini va tiklanishini ta'minlash bo'yicha o'z vakolatlari doirasida choralar ko'rishi shart.

58¹¹. Bank murojaatlarni ko'rib chiqishda murojaat qiluvchiga quyidagi huquqlarni taqdim etishi lozim:

- murojaatni ko'rib chiqishning borishi to'g'risida axborot olish;
- vajlarni shaxsan bayon etish va tushuntirishlar berish;
- murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishish;
- qo'shimcha materiallar taqdim etish yoki bunday materiallarni boshqa organlardan talab qilib olish to'g'risida iltimos qilish;
- advokat yordamidan foydalanish.

58¹². Bankka iste'molchini, uning vakilini, ularning oila a'zolarini ular o'z huquqlari va qonuniy manfaatlarini ro'yobga chiqarish yoki himoya qilish maqsadida bankka yoki davlat

organlariga, tashkilotlarga va ularning mansabdor shaxslariga murojaat etganligi, shuningdek murojaatlarda o'z fikrini bildirganligi va tanqid qilganligi munosabati bilan ta'qib etish man etiladi.

58¹³. Bank murojaatlarni ko'rib chiqishda quyidagilarga amal qilishi shart:

1) murojaatlar to'g'risidagi qonunchilik talablariga rioya etishi;

2) murojaat qiluvchiga uning huquqlari va qonuniy manfaatlariga daxldor hujjatlar, qarorlar va boshqa materiallar bilan tanishib chiqish imkoniyatini, agar ular qonun bilan qo'riqlanadigan sir bo'lgan ma'lumotlarni o'z ichiga olmasa, uchinchi shaxslarning huquqlari va qonuniy manfaatlariga zarar yetkazmasa, ta'minlashi;

3) murojaat qiluvchiga ko'rib chiqish natijalari hamda qabul qilingan qaror haqida murojaat ko'rib chiqilganidan so'ng yozma yoxud elektron shaklda darhol xabar qilishi, ommaviy qabullar vaqtida tushgan va joyida hal qilingan og'zaki murojaatlar bundan mustasno;

4) murojaat yuzasidan qabul qilingan qarorga yoki murojaatni ko'rib chiqish natijalaridan rozi bo'lmasa, quyidagilarga shikoyat berish huquqi mavjudligi to'g'risida bankning javob xatida tushuntirish berishi:

bankning tegishli ichki appelyatsiya organiga (agar mavjud bo'lsa);

suddan tashqari nizolarni muqobil hal qilish organlarga (agar mavjud bo'lsa);

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankiga yoki moliyaviy xizmatlar iste'molchilarining huquqlarini himoya qilish vakolati berilgan davlat organlariga;

sudga;

5) murojaatni ko'rib chiqish natijalariga ko'ra qabul qilingan qarorning ijrosini nazorat qilishi;

6) qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish yuzasidan darhol chora-tadbirlar ko'rishi, iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni o'z vakolatlari doirasida aniqlashi;

7) iste'molchi, uning vakili, ularning oila a'zolari ularning murojaatlari sababli ta'qib etilishini belgilangan tartibda bartaraf etishi;

8) agar iste'molchiga uning huquqlari va qonuniy manfaatlari buzilishi natijasida moddiy zarar yoki ma'naviy ziyon yetkazilgan bo'lsa, qonunchilikda belgilangan tartibda moddiy zararining o'rnini qoplash yoki ma'naviy ziyonni kompensatsiya qilish choralari ko'rishi shart.

58¹⁴. Bank Markaziy bank orqali kelib tushgan murojaatni qonunchilik hujjatlari va mazkur Nizom talablari asosida ko'rib chiqishi hamda murojaatga berilgan javob xati (xabarnoma) va/yoki uni ko'rib chiqishga taalluqli bo'lgan barcha hujjatlar nusxalarini murojaat qiluvchiga javob xati berilgan kuni Markaziy bankka taqdim etishi lozim.

2-§. Murojaatlar ko'rib chiqilishini monitoring va nazorat qilish

58¹⁵. Bank murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha ichki nazoratni ta'minlashi kerak.

Bank kelib tushayotgan murojaatlarni axborot-kommunikatsiya texnologiyalari yordamida ro'yxatga olish, qabul qilish, to'plash, tasniflash va tizimlashtirish, shuningdek, ularning to'liq, o'z vaqtida hamda sifatli ko'rib chiqilishi ustidan monitoring va nazoratni amalga oshirish imkonini beruvchi mazkur Nizomning 4-ilovasida keltirilgan minimal talablarga javob beruvchi elektron axborot tizimini joriy qilishi lozim.

Bankning ichki nazorat tizimi iste'molchilarning shikoyatlarini qayta ishlash va uni hal etishdagi kamchiliklar va xatoliklarni o'z vaqtida aniqlashga qaratiladi.

Murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha ichki nazoratni amalga oshiruvchi ichki audit xizmati kamida quyidagilarni amalga oshiradi:

bankda iste'molchilarning shikoyatlarini ko'rib chiqish va hal etish uchun huquqiy asoslar va tashkiliy jarayonlarning yetarliligini baholash;

iste'molchilarning shikoyatlarini keltirib chiqaruvchi tizimli kamchiliklarni aniqlash jarayonlarini va ularni bartaraf etish maqsadida ko'rilayotgan choralarni tahlil qilish va baholash;

bankning iste'molchilar huquqlarini himoya qilish siyosati samaradorligini baholash maqsadida bank xizmatlari va mahsulotlarini tavakkalchilikka asoslangan tekshirishlarni amalga oshirish.

58¹⁶. Bank muntazam ravishda kelib tushgan murojaatlarning statistik hisobini yuritadi. Statistik hisobga olishda kelib tushgan, ko‘rib chiqilgan, qanoatlantirilgan, qanoatlantirish rad etilgan, ko‘rmay qoldirilgan murojaatlarning soni, shuningdek, mazkur Nizomga muvofiq boshqa ma‘lumotlar nazarda tutilishi kerak.

58¹⁷. Bank har chorak (yil) natijalariga ko‘ra murojaatlarni umumlashtiradi va tahlil qiladi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko‘ra ma‘lumotnomalar (sharhlar) tuziladi, ularda murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko‘rsatkichlari, murojaatlarning turlari, soni va kelib chiqish sabablari, murojaatlarda tez-tez ko‘tarilgan masalalar, murojaatlar bank xizmat turlari (mahsulotlari) bo‘yicha qaysi hududlardan kelib tushishi, ushbu bank xizmatlari iste‘molchilar talablaridan kelib chiqib ularga mos ishlab chiqilganligi va iste‘molchilar bilan adolatli munosabat qurilganligi to‘g‘risida tahliliy ma‘lumotlar, murojaatlarni ko‘rib chiqish yakunlari bo‘yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, iste‘molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko‘rilgan chora-tadbirlar aks ettiriladi.

Bank boshqaruvi bank faoliyatining chorak (yil) natijalarini ko‘rib chiqish to‘g‘risidagi o‘z yig‘ilishlarida bankda murojaatlar bilan ishlash holatini, shu jumladan murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari bo‘yicha ma‘lumotnomalarni (sharhlarni), murojaatlarda ko‘tarilgan salbiy holatlarni, tizimli kamchiliklarni va o‘ziga xos tavakkalchiliklarni muhokama qilishi hamda iste‘molchilarning huquqlari buzilishiga olib keluvchi tizimli kamchiliklarni bartaraf etish bo‘yicha harakatlar rejalarini tasdiqlashi lozim.

Bunda, bank boshqaruvi qarorlari, shuningdek, murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari bo‘yicha ma‘lumotnomalar (sharhlar) ichki audit xizmatiga taqdim etiladi. Ichki audit xizmati bankda murojaatlar bilan ishlash holatini tekshirish o‘tkazish bo‘yicha ish rejalarini tuzishda va monitoring faoliyatini amalga oshirishda foydalanadi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko‘ra tuzilgan choraklik ma‘lumotnomalar (sharhlar) hisobot choragidan keyingi oyning 20-sanasiga va yillik ma‘lumotnomalar (sharhlar) fevral oyining 15-sanasiga qadar bankning rasmiy veb-saytlarida e‘lon qilinishi shart.

Bank aksiyadorlarining yillik umumiy yig‘ilishida tasdiqlanadigan yillik hisobotda bankning murojaatlar bilan ishlash faoliyati to‘g‘risidagi ma‘lumotlar ham aks ettiriladi.

3-§. Murojaatlar bilan ishlash bo‘yicha bo‘linmani tashkil etish

58¹⁸. Bank bosh ofisida murojaatlarni ko‘rib chiqish uchun alohida bo‘linmani (bundan buyon matnda Bo‘linma deb yuritiladi) (bankning operatsion biznes bo‘linmalaridan mustaqil) tashkil qiladi.

58¹⁹. Bo‘linma xodimlari bankning murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibi doirasida shikoyatlarni o‘rganish (surishtiruv o‘tkazish) uchun zarur bo‘lgan ma‘lumotlarni olish, alohida holatlar va tizimli muammolar bo‘yicha choralar ko‘rish huquqiga ega bo‘lishi, shuningdek, shikoyatning xususiyatiga ko‘ra iste‘molchilar bilan nizolarni hal qilish bo‘yicha bir qator vakolatlarga ega bo‘lishi kerak (huquqiy himoya qilish vositalariga, jumladan moliyaviy kompensatsiya qilish, shartnomalarni rad etish, to‘xtatib turish yoki bekor qilish hamda bank tomonidan hisoblangan jarima yoki yig‘imlarni bekor qilish yoki ulardan voz kechishlar misol bo‘ladi)kechish kabi takliflarni bank boshqaruviga kiritish vakolatlarga ega bo‘lishi kerak.

Bank shikoyatlar bilan ishlaydigan barcha xodimlar uchun murojaat qiluvchilarning avvalgi shikoyatlari haqidagi ma‘lumotlarning ochiqligini ta‘minlaydi.

58²⁰. Bo‘linma bank boshqaruvi raisi tomonidan nazorat qilinadi.

58²¹. Murojaatlar va ularning kelib chiqish sabablari bo‘yicha hisobotlarni tayyorlash Bo‘linmaning asosiy majburiyati bo‘lishi va bu hisobotlar har chorakda kamida bir marta bank Boshqaruviga taqdim etilishi shart.

58²². Bo‘linma:

shikoyatlarni ko‘rib chiqish bo‘linmasi tomonidan taqdim etilgan nizolarni hal qilish jarayonlarining yaxlitligini zarur tarzda ko‘rib chiqilishini ta‘minlashga mas‘ul bo‘ladi;

bank boshqaruviga hisobot berishga hamda shikoyatlarni o'rganish (tekshirish) jarayonida aniqlangan bank faoliyatidagi kamchiliklarni tuzatish rejalarini ishlab chiqilishi va ularni amalga oshirilishi uchun javobgar hisoblanadi;

bankning xizmat ko'rsatish ofislariga/filiallariga kelib tushgan murojaatlarning belgilangan tartibda ko'rib chiqilishini muvofiqlashtiradi.

58²³. Bank boshqaruvi bankda murojaatlarni ko'rib chiqish tartiblarini samarali joriy qilish uchun javobgar hisoblanadi, shuningdek, boshqaruv bankda majburiy qoidalar va ko'rsatmalarga rioya etilishini ta'minlashi lozim.

58²⁴. Bank shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun yetarli xodimlarga ega bo'lishi va ularni doimiy (yillik) ravishda tegishli tarzda o'qitishi lozim. Bunda o'quv dasturi xodimlarning iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga doir qonunchilik va bankning ichki hujjatlarini, bank mahsulotlari va xizmatlarini, shikoyatlarni ko'rib chiqishda amal qilish lozim bo'lgan jarayonlarni, ma'lumotlarni himoya qilish masalalarini bilishi va tushunishiga, shuningdek, vositachilik, muzokaralar olib borish, shaxsiy halollik va mijozlar bilan munosabatda bo'lishida boshqa ko'nikmalarini oshirishga qaratilgan bo'lishi kerak.

O'quv tadbirlari o'quv rejaları va davomat varaqalari, shuningdek, o'qitish samaradorligini baholash va zaruriyatga ko'ra tegishli tuzatishlar va takomillashtirishlar orqali nazorat qilinishi kerak. O'quv dasturlari natijalarini baholash tizimi joriy qilinishi talab etiladi.

58²⁵. Shikoyatlarni ko'rib chiqish majburiyati yuklatilgan lavozimlarga tayinlanuvchi shaxs: oliy iqtisodiy yoki yuridik ma'lumotga va tijorat bankining bank operatsiyalarini amalga oshirish bilan bog'liq bo'linmasida kamida ikki yillik ish stajiga ega bo'lishi; bank va moliya sohasidagi qonunchilik hujjatlarini bilishi shart.

Yakuniy qoidalar

59. Mazkur Nizom talablarining buzilishida aybdor bo'lgan shaxslar qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartibda javobgarlikka tortiladilar.

60. Bank o'z xodimining xizmat vazifasini bajarishi davomida yo'l qo'ygan nojo'ya xatti-harakatlari natijasida omonatchiga yetkazilgan zararlar bo'yicha javobgardir.

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi Nizomga

1-ILOVA

Kreditning (mikroqarzning) to'liq qiymatini hisoblash

TARTIBI

Mazkur Tartib jismoniy shaxslar — iste'molchilarga (bundan buyon matnda "qarz oluvchilar" deb yuritiladi) ajratilgan kreditlarning (mikroqarzlarning) to'liq qiymatini hisoblash tartibini belgilaydi.

1. Mazkur Tartibda quyidagi asosiy tushunchalardan foydalaniladi:

kreditning (mikroqarzning) to'liq qiymati (bundan buyon matnda "KTQ" deb yuritiladi) — kredit (mikroqarz) olish bilan bog'liq to'lovlarning haqqoniy, yillik va samarali hisoblashdagi foiz stavkasi;

kredit (mikroqarz) shartnomasi — bank tomonidan qarz oluvchiga pul mablag'larini to'lovlilik, muddatlilik va qaytarishlilik shartlari asosida berish haqidagi bank va qarz oluvchi o'rtasidagi kelishuv.

2. KTQni hisoblab chiqishda qarz oluvchining quyidagi to'lovlari hisobga olinadi:

a) asosiy qarz va foizlar bo'yicha to'lovlar;

b) bank foydasiga amalga oshiriladigan to'lovlar, agar bunday to'lovlar kredit (mikroqarz) shartnomasi shartlariga muvofiq qarz oluvchining majburiyatlariga kirs va/yoki kredit (mikroqarz) ajratilishi bunday to'lovlarning amalga oshirilishiga bog'liq bo'lsa;

v) uchinchi shaxslar foydasiga amalga oshiriladigan to'lovlar, agar bunday to'lovlar kredit (mikroqarz) shartnomasi shartlariga muvofiq qarz oluvchining majburiyatlariga kirs, shu jumladan:

sug'urta tashkiloti foydasiga amalga oshiriladigan to'lovlar, agar sug'urta shartnomasi bo'yicha sug'urta hodisasi yuzaga kelgan taqdirda naf oluvchi bo'lib bank hisoblansa;

qarz oluvchining majburiyatlari ta'minotiga qabul qilingan va garovga qo'yuvchining ixtiyorida qoladigan garov predmetini garov shartnomasi bo'yicha sug'urta qilishda qarz oluvchi tomonidan sug'urta tashkilotining foydasiga amalga oshiriladigan to'lovlar;

qarz oluvchi tomonidan kafolat (kafillik) olish uchun kafolat beruvchiga (kafilga), shuningdek garovga topshirilayotgan mulkni baholash uchun baholovchi tashkilotga to'lanadigan to'lovlar;

mijozlarni jalb qilish, ular tomonidan kredit (mikroqarz) olish uchun taqdim etilgan hujjatlarni tekshirish, ushbu hujjatlarni bankka topshirish, kreditlarni (mikroqarzlarni) qoplash hisobiga bank mijozlaridan to'lovlar va pul o'tkazmalarini qabul qilish bo'yicha bankka xizmat ko'rsatadigan tashkilotlar (vositachilar) hisobiga amalga oshirilgan to'lovlar.

Bank tomonidan KTQ ko'rsatkichining hisob-kitobi kredit (mikroqarz) shartnomasi muddati tugagunga qadar mazkur bandda nazarda tutilgan barcha to'lovlarni hisobga olgan holda amalga oshiriladi.

3. KTQ hisob-kitobiga quyidagilar kiritilmaydi:

a) qarz oluvchining uchinchi shaxslar foydasiga amalga oshiradigan to'lovlari, mazkur Tartibning 2-bandida ko'rsatilgan to'lovlar bundan mustasno;

b) bajarish majburiyati kredit (mikroqarz) shartnomasi shartlaridan emas, balki qonunchilik talablaridan kelib chiqadigan, qarz oluvchi tomonidan amalga oshirilishi lozim bo'lgan to'lovlar;

v) qarz oluvchining kredit (mikroqarz) shartnomasi shartlarini bajarmasligi yoki lozim darajada bajarmasligi bilan bog'liq to'lovlar, shu jumladan neustoyka va/yoki shartnomada nazarda tutilgan boshqa to'lovlar;

g) bank plastik kartalaridan foydalangan holda ajratilgan kreditlar (mikroqarzlarni) bo'yicha to'lovlar, xususan:

bank kartasini chiqarish bilan bog'liq komissiyalar;

bank kartasiga xizmat ko'rsatish bilan bog'liq komissiyalar;

bank va/yoki to'lov tashkilotlari mobil ilovasi, bankomatlari va infokiosklari orqali kredit to'lovlari amalga oshirilganda undiriladigan komissiyalar;

kredit (mikroqarz) summalarini bankomatlardan foydalangan holda naqd pulda olganligi uchun to'lanadigan komissiyalar.

4. Banklar quyidagi hollarda KTQni hisoblab chiqishlari shart:

a) qarz oluvchilar bilan kredit (mikroqarz) shartnomasi tuzilganda;

b) kredit (mikroqarz) olish istagini bildirgan qarz oluvchilarga kredit (mikroqarz) olish shartlari haqidagi ma'lumotlarni taqdim etish vaqtida. Agar ma'lumotlar taqdim etish vaqtida mazkur Tartibning 2-bandida nazarda tutilgan ayrim to'lovlar miqdorini aniqlash imkoni bo'lmasa, u holda bank tomonidan unga ma'lum bo'lgan shu turdagi to'lovlarga amal qilishi hamda kredit (mikroqarz) olish istagini bildirgan qarz oluvchilarga shu to'lovlarning manbalarini oshkor qilishi lozim (masalan, KTQni hisoblashda tariflaridan foydalanilgan sug'urta kompaniyasining nomi va boshqalar).

5. KTQni hisoblashda qarz oluvchining kredit (mikroqarz) bo'yicha amalga oshirib bo'lgan to'lovlari ular haqiqatda to'langan vaqtda, kelajakda amalga oshiradigan to'lovlari esa kredit (mikroqarz) shartnomasi tuzilgan sanada ma'lum bo'lgan kredit (mikroqarz) ajratish shartlariga asosan to'lovlarni to'lash jadvali bo'yicha hisobga olinadi.

Agar garov predmetini sug'urtalanishi kredit (mikroqarz) shartnomasi tuzilgan sanadan keyin amalga oshiriladigan bo'lsa, u holda bank qarz oluvchidan sug'urta kompaniyasiga amalga oshirilishi mo'ljallanayotgan to'lov summasini aniqlashi va shu summadan kelib chiqqan holda KTQni hisoblab chiqishi shart.

6. Kreditning to'liq qiymatini hisoblashda quyidagi shartlar hisobga olinadi:

a) agar kredit (mikroqarz) shartnomasiga muvofiq iste'molchi kredit (mikroqarz) mablag'larini qismlarga bo'lib olishi yoki kredit (mikroqarz) olish vaqtini tanlash mumkinligi nazarda tutilgan bo'lsa, unda kredit (mikroqarz) summasi iste'molchiga kredit (mikroqarz) shartnomasini tuzish vaqtida to'liq o'tkazilgan deb hisoblanadi;

b) kredit (mikroqarz) olish istagini bildirgan qarz oluvchilarga kredit (mikroqarz) olish shartlari haqidagi ma'lumotlarni taqdim etish vaqtida, kreditning to'liq qiymati tarkibidagi sug'urta xarajatlarini hisoblashda sug'urta tashkilotlarining joriy davrda amalda bo'lgan stavka va mukofot miqdorlaridan eng yuqorisi olinadi. Shuningdek, iste'molchilar kelgusida sug'urta tashkilotlarining stavka va mukofot miqdorlari o'zgarishi ehtimoli kreditning to'liq qiymatiga ta'sir ko'rsatishi mumkinligi to'g'risida xabardor qilinishlari shart.

7. Agar kreditning (mikroqarzning) foiz stavkasi bazaviy ko'rsatkichlarga (Markaziy bankning asosiy stavkasi, inflyatsiya darajasi va boshqalar) bog'langan bo'lsa, u holda bank KTQni hisoblashda shu kundagi bazaviy ko'rsatkichlarning miqdoridan foydalanadi.

8. Banklar KTQni dasturiy vositalardan foydalangan holda hisoblaydi.

KTQ quyidagi formula asosida hisoblanadi:

$$S = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{t_i/365}} \quad \text{bunda,}$$

S — kreditor tomonidan qarzidorga ajratiladigan kreditning (mikroqarzning) summasi;

R₁ — mijozning kreditni (mikroqarzni) so'ndirish uchun yo'naltiradigan navbatdagi to'lov summasi; (P_i kreditni so'ndirish grafigidagi pul oqimlarini anglatadi)

APR — kreditning (mikroqarzning) to'liq qiymati (KTQ);

m — mijozning kreditni (mikroqarzni) so'ndirish uchun yo'naltiradigan to'lovlari soni;

(Masalan, iste'molchi kredit (mikroqarz)ni 3 yil davomida har oyda bir marta so'ndirib borsa, m — 36 ga teng bo'ladi)

i — mijozning kreditni (mikroqarzni) so'ndirish uchun yo'naltiradigan navbatdagi to'lovining tartib raqami;

(Masalan, kreditni so'ndirish grafigiga asosan iste'molchi har oy so'ndirib borsa va joriy to'lovi 5-chi oyga to'g'ri kelsa, i — 5 ga teng bo'ladi)

t_i — kredit (mikroqarz) ajratilgan kundan boshlab mijoz tomonidan so'ndirish uchun yo'naltiriladigan navbatdagi to'lovga qadar bo'lgan muddat (kunlarda).

(Agar iste'molchi har oy so'ndirilib boriladigan kredit (mikroqarz) bo'yicha 5-chi oy uchun to'lov qilishi kerak bo'lsa t₅ — 150 kunni tashkil etadi)

9. KTQni hisoblashda verguldan keyin bir belgigacha yaxlit qilib hisoblanadi. Agar verguldan keyingi ikkinchi belgi "5" ga teng va undan yuqori bo'lsa, u holda verguldan keyingi birinchi belgi bir birlikka oshiriladi. Masalan, KTQ ko'rsatkichi 18,66 ni tashkil qildi. U yaxlit qilib hisoblangach — 18,7 hosil bo'ladi.

10. Banklar iste'molchi — jismoniy shaxsga uning talabiga ko'ra KTQ miqdori to'g'risidagi ma'lumot bilan birga kredit (mikroqarz) shartnomasi tuzish paytida uning mutlaq qiymatini, ya'ni kreditning (mikroqarzning) asosiy qiymati, foizlari va boshqa to'lovlar, shu jumladan amaldagi ta'riflar bo'yicha uchinchi shaxs foydasiga to'lanadigan to'lovlarni, agar bunday to'lovlar iste'molchi — jismoniy shaxsning majburiyati bo'yicha shartnoma shartlaridan kelib chiqadigan bo'lsa, ularni alohida ko'rsatgan holda yozma ma'lumot taqdim etadi.

11. Banklar ommaviy axborot vositalari orqali kredit (mikroqarz) to'g'risidagi ma'lumotlarni e'lon qilganlarida, ushbu e'londa bankka murojaat etilganida mijozlarga kredit (mikroqarz) olish bilan bog'liq KTQni hisoblab berilishi haqida axborot berishlari lozim.

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi [Nizomga](#)

2-ILOVA

Kreditning asosiy shartlari to'g'risidagi axborot

VARAQASI*

Tijorat bankining nomi, rasmiy veb-sayti, telefon raqamlari	
--	--

1-bo'lim. Kredit bo'yicha ma'lumotlar

1. Kreditning turi		
2. Kreditning maqsadi		
3. Kreditning miqdori		
4. Kreditdan foydalanish muddati		
5. Kreditdan foydalanish muddati davomidagi foiz stavkasi (nominal miqdorda) va ushbu foiz miqdori bo'yicha to'lanishi lozim bo'lgan summa	(foiz ko'rinishida)	(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida)
6. Kreditning to'liq foydalanish muddati davomida to'lanadigan jami summa		
(kreditning miqdori) + (hisoblanadigan foizlar) = (jami to'lanadigan summa)		
7. Kreditning imtiyozli davri (agar mavjud bo'lsa)		
8. To'lovlarning davriyligi (har oyda, har chorakda va h.k.)		
9. Kreditni so'ndirish usuli (annuitet usulida (teng miqdorlarda), differensial usulida)		
10. To'lovlarning davrida bir martalik to'lov summasi: annuitet usulida differensial usulida	(oralik to'lovlardan eng ko'p miqdordagi to'lov)	
11. Kreditni ajratish shakli (mahsulot/xizmat ta'minotchisi hisobvarag'iga pul o'tkazish, naqd pul, bank kartasiga o'tkazish, va h.k.)		
12. Kredit bilan bog'liq qo'shimcha xarajatlar, jumladan (agar bunday xarajatlar mavjud bo'lsa):	(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida, jami)	
Turlari bo'yicha bankning komissiya va yig'implari (alohida ko'rsatilsin)	(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida, jami)	
uchinchi shaxslar xizmati (alohida ko'rsatilsin)	(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida, jami)	
13. Kreditning to'liq qiymati (nominal foiz stavkasini va kreditga xizmat ko'rsatish xarajatlari o'z ichiga oladi)		
14. Kredit olish bo'yicha taqdim qilingan arizani ko'rib chiqish muddati		

2-bo'lim. Boshqa moliyaviy majburiyatlar bilan bog'liq muhim shartlar

1. Kredit bo'yicha qarzdorlik o'z vaqtida so'ndirilmaganligi uchun shartnomada ko'zda tutilayotgan to'lashi lozim bo'lgan neustoyka (jarima, penya) (agar bunday shart mavjud bo'lsa)	(foiz yoki qat'iy belgilangan summa ko'rsatiladi, shuningdek neustoyka (jarima, penya) hisoblash uchun asos bo'luvchi shartnoma shartlari keltiriladi)
2. Kredit bo'yicha qarzdorlik o'z vaqtida so'ndirilmaganligi uchun kredit summasidan to'lanadigan oshirilgan foiz stavkasi miqdori (agar bunday shart mavjud bo'lsa)	(foizda)
3. Kreditning ta'minoti (ta'minot predmetiga qo'yiladigan minimal talablar, garovning minimal qiymati)	

Kredit olishga rozi bo'lishdan oldin diqqat bilan o'rganib chiqing!

Siz kreditning shartlari va qiymati to'g'risida, to'lovlar va hisob-kitoblar tartibi to'g'risida (foizlar, jarima va penyalar), kredit shartnomasi bo'yicha Sizning huquqlaringiz va majburiyatlaringiz to'g'risida, kredit shartnomasi bo'yicha yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xatarlar va javobgarliklar to'g'risida, shuningdek Sizga tushunarsiz bo'lgan boshqa masalalar yuzasidan bankdan to'liq va batafsil ma'lumot olishga haqlisiz.

Agar Sizda shikoyatlar mavjud bo'lsa, u holda Siz murojaatingizni (telefon raqami ko'rsatiladi) raqamli telefonga yoki (bankning pochta manzili ko'rsatiladi) manzilga yoki (bankning elektron pochta manzili ko'rsatiladi) elektron manzilga jo'natishingiz mumkin.

AXBOROT VARAQASINING TO'G'RILIGI
VA HAQIQIYLIGI TASDIQLANADI.

(bank mutaxassisining F.I.Sh. va lavozimi)

(to'ldirilgan sana)

* Mazkur varaqa kredit shartnomasi yoki kredit olish uchun buyurtmanoma o'rnini bosmaydi, aksincha turli banklarning kreditlash shartlarini taqqoslashga va kerakli tanlovni amalga oshirishga yordam beradi.

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi **Nizomga**

3-ILOVA

Muddatli omonatning asosiy shartlari to'g'risidagi axborot

VARAQASI*

Tijorat bankining nomi, rasmiy veb-sayti, telefon raqamlari	
---	--

1-bo'lim. Omonatning asosiy shartlari

1. Omonat nomi	
2. Omonatning valyutasi	
3. Omonat bo'yicha yillik foiz stavkasi (agar omonat bo'yicha yillik foiz stavkasi differensiallashgan yoki omonatni rasmiylashtirish usuliga bog'liq bo'lsa, har biri alohida ko'rsatiladi)	
4. Omonat bo'yicha hisoblangan foizlarni kapitalizatsiyasi mavjudligi (hisoblangan foizni asosiy mablag'ga qo'shib qayta foiz hisoblash)	
5. Omonatning muddati	
6. Omonatga qo'yiladigan mablag'ning eng kam miqdori (agar mavjud bo'lsa)	
7. Omonat bo'yicha foizlarni to'lash davriyligi	
8. Omonatni rasmiylashtirish usuli (onlayn yoki bankka tashrif buyurish orqali)	
9. Qo'shimcha mablag' kiritish imkoniyati	
10. Avtouzaytirish (omomat muddati tugaganda omonat muddatini bank tomonidan bir tomonlama uzaytirish)	
11. Boshqa shartlar	

2-bo'lim. Boshqa muhim shartlar

1. Omonatga qo'yilgan pul mablag'larini omonat muddati tugagunga qadar qisman yechib olish imkoniyatining mavjudligi	
2. Omonat shartnomasini muddatidan oldin bekor qilish tartibi	

Omonat qo'yishga rozi bo'lishdan oldin diqqat bilan o'rganib chiqing!

Siz omonatning shartlari, omonat bo'yicha foiz daromadlari va hisob-kitoblar tartibi to'g'risida, shuningdek huquqlaringiz va majburiyatlaringiz, Sizga tushunarsiz bo'lgan boshqa masalalar yuzasidan bankdan to'liq va batafsil ma'lumot olishga haqlisiz.

Agar Sizda shikoyatlar mavjud bo'lsa, u holda Siz murojaatingizni (telefon raqami ko'rsatiladi) raqamli telefonga yoki (bankning pochta manzili ko'rsatiladi) manzilga yoki (bankning elektron pochta manzili ko'rsatiladi) elektron manzilga jo'natishingiz mumkin.

AXBOROT VARAQASINING TO'G'RILIGI VA HAQIQIYLIGI
TASDIQLANADI.

(bank mutaxassisining F.I.Sh. va lavozimi)

(to'ldirilgan
sana)

* Mazkur varaqa omonat shartnomasi yoki omonat olish uchun buyurtmanoma o'rnini bosmaydi, aksincha turli banklarning omonat shartlarini taqqoslashga va kerakli tanlovni amalga oshirishga yordam beradi.

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi **nizomga**

4-ILOVA

Murojaatlarni ko'rib chiqish va ular bilan ishlash bo'yicha elektron axborot tizimiga qo'yiladigan minimal talablar*

1. Murojaatni ro'yxatga olish. Axborot tizimida bankning bosh ofisiga, hududlardagi bo'linmalariga (filial yoki bank xizmatlari ofisi) kelib tushgan murojaatlar bo'yicha quyidagi ma'lumotlar ro'yxatga olinadi:

murojaatning shakli (yozma, elektron, og'zaki);

murojaatning turi (ariza, shikoyat, taklif);

murojaatning sanasi va raqami;

murojaatning bankka kelib tushgan sanasi;

murojaatning ro'yxatga olish sanasi va raqami;

murojaatga berilgan identifikatsiya raqami;

murojaatni ro'yxatga olgan bank bo'linmasining nomi (filial yoki bank xizmatlari ofisi) va raqami, xodimning ismi-sharifi va lavozimi;

murojaat manbasi (murojaat qiluvchidan to'g'ridan to'g'ri, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi (O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Xalq qabulxonasi, Virtual qabulxonasi, murojaat.gov.uz), O'zbekiston Respublikasining Oliy Majlisi, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, vazirlik, idoralar va qo'mitalar (nomi ko'rsatilishi kerak), sud va huquqni muhofaza qiluvchi organlar (nomi ko'rsatilishi kerak), ommaviy-axborot vositalari va ijtimoiy tarmoqlar, nodavlat va notijorat tashkilotlari (nomi ko'rsatilishi kerak) va boshqa manbalar (bank lozim deb topgan taqdirda manbalar ro'yxati qo'shimcha qilinishi mumkin) orqali kelib tushgan);

murojaatning takroriyliigi, dublikatligi yoki birinchi martaligini qayd etish;

murojaat qiluvchining shaxsi (jismoniy shaxs, yuridik shaxs, tadbirkorlik faoliyatini yuridik shaxs tashkil etmagan holda yuritayotgan jismoniy shaxs);

murojaat qiluvchining familiyasi, ismi va otasining ismi (yuridik shaxsning nomi va uning nomidan imzolagan shaxsning F.I.O), murojaat etuvchini identifikatsiya qiluvchi ma'lumotlar (STIR, murojaat qiluvchining telefon raqami, elektron pochta);

murojaat vakil orqali berilganligi (ha/yo'q) hamda vakilning F.I.O;

murojaat qiluvchi kichik tadbirkorlik subyekti ekanligi (ha/yo'q);

murojaat qiluvchining (yuridik shaxs nomidan imzolagan shaxsning) jinsi (ayol/erkak);

murojaat qiluvchining (yuridik shaxs nomidan imzolagan shaxsning) yoshi;

murojaat qiluvchining yashash manzili va hududi (yuridik shaxsning manzili) (viloyat, tuman va boshqalar) belgilash.

Murojaatlarni ro'yxatga olish — murojaat kelib tushgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo'linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

Bankning bosh ofisiga, hududlardagi bo'linmalariga (filial yoki bank xizmatlari ofisi) kelib tushgan murojaatlar bir marta ro'yxatga olinishi lozim, ya'ni bosh ofisdan (yuqori turuvchi tuzilmadan) ko'rib chiqish uchun quyi tarkibiy tuzilmasiga (filial yoki bank xizmatlari ofisi) yuborilgan murojaat ushbu tarkibiy tuzilmasi tomonidan ro'yxatga olinmaydi.

Bunda elektron axborot tizimida bankning barcha ro'yxatga olgan murojaatlari yagona baza sifatida bankning bosh ofisiga ko'rinib turishi kerak.

Murojaatni ro'yxatga olishda tizim murojaat qiluvchining ismi-sharifini (STIR) solishtirish orqali bank tizimiga avval ushbu murojaat qiluvchining murojaati mavjudligini tekshiradi va natijasi bo'yicha ma'lumot taqdim etadi. Shunga ko'ra, ro'yxatga oluvchi kelib tushgan murojaatni takroriyliigi, dublikatligi yoki birinchi martaligini qayd etadi.

2. Murojaat mazmunini yoritish. Bunda quyidagilar inobatga olinishi kerak:

murojaatda keltirilgan bank xizmati bankning qaysi xizmat ko'rsatish kanali (mobil ilova, bank sayti, telefon, ijtimoiy tarmoqlar, bank agentlari, bank binosi va boshqalar) orqali ko'rsatilganligini belgilash;

murojaatda qayd etilgan bank xizmati (operatsiya) turini (kredit, mikrokredit, mikroqarz, onlayn mikroqarz, kredit karta, overdraft, lizing, iste'mol krediti, avtokredit, ipoteka krediti, ta'lim krediti, oilaviy tadbirkorlik bo'yicha imtiyozli kredit, kafillik, garov, sug'urta, omonat va depozitlar, onlayn omonat, milliy valyutadagi bank kartalari, xorijiy valyutadagi bank kartalari, valyuta

ayirboshlash, xalqaro pul o'tkazmalari, valyuta amaliyotlari, bank hisobvarag'iga xizmat ko'rsatish, kassa xizmatlari, bir martalik chakana to'lovlarni amalga oshirish, bankomat, mobil ilova, veb-sayt, call-markaz, murojaat va qabul masalasi, bank xodimlarining xatti-harakatlari, bank xodimlarining malakasini va boshqalar) belgilash;

murojaatda ko'tarilgan masalalarni umumlashtirish maqsadida bank xizmati (operatsiya) turi bo'yicha murojaat masalalari ro'yxatini shakllantirish va uni tanlash imkoniyatini yaratish;

bankning mas'ul xodimi tomonidan murojaat bilan tanishib chiqqan holda "Ro'yxat"ga qo'shimcha ravishda murojaatda ko'tarilgan masala (muammo) mazmunini (qo'lda yoki dasturiy ta'minot orqali) kiritish;

murojaatning pdf-faylini yoki/va word matnini ko'rish imkoniyatini yaratish;

murojaatda qayd etilgan bank nomi;

murojaatda qayd etilgan bank tuzilmasining (bosh ofis, filial yoki bank xizmatlari ofisi) nomi, kodi, ularning joylashgan manzilini (viloyat va tuman), murojaatda keltirilgan bank xodimlari ismi-sharifini belgilash.

Dasturning ushbu bo'limi murojaat kelib tushgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo'linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan to'ldiriladi.

3. Murojaatlarning ko'rib chiqilishini tashkil etish (monitoring). Bunda quyidagilar inobatga olinishi lozim:

murojaatni bevosita ko'rib chiqayotgan tarkibiy tuzilma va xodimlarni belgilash;

murojaatda ko'tarilgan masala (muammo) yuzasidan taalluqli bo'lgan bankning boshqaruv raisi o'rinbosarini belgilash;

murojaat yuzasidan kim bilan va qachon yozishmalar olib borilganligi to'g'risida ma'lumotlarni ko'rsatish, ularning pdf-faylini yoki/va word matnini ko'rish imkoniyatini yaratish;

murojaatning ko'rib chiqish muddatini belgilash;

murojaatni ko'rib chiqishni uzaytirilgan muddatini belgilash;

murojaatni ko'rib chiqish bosqichi (ko'rib chiqish jarayonida, to'liq ko'rib chiqildi).

Murojaat ko'rib chiqish uchun bankning Bosh ofisidan (yuqori tarkibiy tuzilmasidan) quyi tarkibiy tuzilmalariga dasturiy ta'minot orqali yuborilishi va ushbu harakatlarni dasturda amalga oshirish imkoniyati yaratilishi kerak.

Dasturning ushbu bo'limida keltirilgan vazifalarni murojaat kelib tushgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo'linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

4. Murojaatni ko'rib chiqish natijasi. Bunda quyidagilarni inobatga olinishi shart:

a) murojaatda keltirilgan vajlarning tasdiqlanganligi yoki tasdiqlanmaganligi;

b) murojaat qiluvchining huquqi buzilganligi holati (Buzilgan/Buzilmagan);

d) murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xati raqami va sanasi;

murojaat qiluvchiga yuborilgan javob xatining hamda murojaatni o'rganish davomida rasmiylashtirilgan tegishli hujjatlarning (dalolatnoma, ma'lumotnomalarning) pdf-faylini yoki/va word matnini ko'rish imkoniyatini yaratish;

e) murojaatda keltirilgan masalani hal etish holati:

qanoatlantirilgan, masala qanday hal qilinganligini to'liq yoritish lozim;

qanoatlantirish rad etilgan, rad etilganligining sabablarini yoritish lozim;

tushuntirish berilgan, tushuntirishning asosiy jihatlarini yoritish lozim;

murojaat vakolati doirasiga kirmasligi sababli boshqa tashkilotga yuborilgan, qaysi tashkilotga yuborilganligini va uning sababini yoritish lozim;

murojaatni ko'rmay qoldirish yoki murojaatni ko'rib chiqishni tugatish bo'yicha qaror qabul qilinganligini qayd etish va ularni rasmiylashtirish hujjatlarining pdf-faylini yoki/va word matnini ko'rish imkoniyatini yaratish.

Dasturning ushbu bo'limini murojaatni ko'rib chiqayotgan bankning bosh ofisi yoki hududlardagi bo'linmalarining (filial yoki bank xizmatlari ofisi) vakolat berilgan mas'ul xodimlari tomonidan to'ldiriladi.

5. Murojaat ko‘rib chiqilishini nazorat qilish. Bunda, quyidagilarni inobatga olinishi shart: murojaat ko‘rib chiqilishini muddat nuqtai nazaridan nazorat qilish (bunda tegishli hisobot shakllanishi va ijro muddati yaqinlashayotganligini xabar beruvchi ma’lumot chiqarilishi lozim);

murojaatni ko‘rib chiqish bosqichi “ko‘rib chiqildi” jarayonidagi murojaatlar qonunchilikka muvofiq, mazmunan, to‘liq va o‘z vaqtida ko‘rib chiqilganligi tekshiriladi va nazoratdan chiqariladi. Aks holda, murojaat qayta ko‘rib chiqish bo‘yicha tegishli e’tiroz xati rasmiylashtiriladi.

Dasturiy ta’minotda murojaatni qonunchilik hujjatlariga rioya etmagan holda ko‘rib chiqqan bank xodimiga ko‘rilgan har bir intizomiy choralar kiritilishi lozim. Bunda xodimga ko‘rilgan choralar yuzasidan chiqarilgan buyruqning pdf-fayli bilan tanishish imkoniyati bo‘lishi lozim.

Dasturning ushbu bo‘limida keltirilgan vazifalarni bosh ofisining vakolat berilgan mas’ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

6. Mazkur dasturda bankka kelib tushgan murojaatlarni tahlil etish, tegishli qarorlar qabul qilish va bankda tizimli kamchiliklarni aniqlash uchun tegishli (hudud, tuman, filial, bank xizmatlari (mahsulotlar) turi, murojaat masalalari, davr, sanalar va boshqa ko‘rsatkichlar qirqimida tahliliy) hisobotlarni shakllantirish imkoniyatini beruvchi funktsiya yaratilishi zarur.

Dasturning ushbu bo‘limida keltirilgan vazifalarni bosh ofisining vakolat berilgan mas’ul xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

7. Elektron axborot tizimi to‘liq axborot xavfsizligi ta’minlangan holda yuritilishi lozim.

Izoh: axborot tizimida ro‘yxatga olinishi lozim bo‘lgan, ma’lumotlarni tanlash orqali ko‘rsatish imkoniyati yaratiladi.

(Qonun hujjatlari ma’lumotlari milliy bazasi, 03.07.2018-y., 10/18/3030/1440-son; 15.07.2019-y., 10/19/3030-1/3428-son; 25.09.2019-y., 10/19/3030-2/3804-son; 22.11.2019-y., 10/19/3030-3/4059-son; 21.02.2020-y., 10/20/3030-4/0204; 07.09.2020-y., 07/20/3030-5/1266-son; 14.01.2021-y., 10/21/3030-6/0039-son; Qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi, 28.07.2021-y., 10/21/3313/0724-son, 23.09.2021-y., 10/21/3030-7/0907-son; 27.01.2023-y., 10/23/3030-8/0057-son; 16.10.2024-y., 10/24/3030-9/0821-son; 14.07.2025-y., 10/25/3030-10/0608-son)