

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 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, интернет-банкнинг тизимида ва/ёки мобиль иловасида 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;

кредит — банклар томонидан бериладиган кредит, микроқарз ва микрокредитлар.

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 шартнома, шу жумладан оммавий оферта тарзидаги шартнома асосида 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.

Шартномаларнинг матни давлат тилида тузилади. Истеъмолчи ва банкнинг ўзаро келишувига мувофиқ шартнома матни бошқа тилда ҳам 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.

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.

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

6¹. 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.

Банк хизматлари масофавий хизмат кўрсатиш тизимлари орқали кўрсатилганда, банк истеъмолчига шартнома тузилишидан олдин мазкур тизим орқали шартнома шартлари билан танишиб чиқиш ва ундан нусха олиш имкониятини яратиб бериши лозим.

7. Банк ўзининг молиявий хизматлари тўғрисидаги маълумотларни истеъмолчиларга давлат тилида етказиши лозим. Банкнинг молиявий хизматлари тўғрисидаги маълумотлар қўшимча равишда бошқа тилларда ҳам тақдим этилиши мумкин.

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 ва омонат (депозит) 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:

а) кредит бўйича (ахборот берилган санасини кўрсатган ҳолда):

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;

б) омонат (депозит) бўйича (ахборот берилган санасини кўрсатган ҳолда):

ахборот берилган санага омонат (депозит) қолдиғи;

ахборот берилган санага омонат (депозит) бўйича ҳисобланган жами фоиз суммаси, шу жумладан тўланган фоиз суммаси.

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 қонунчилик 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 беш 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.

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

Агарда шартнома масофавий хизмат кўрсатиш тизимлари орқали тузилганда, банк истеъмолчига ушбу шартнома тузилган кунда, мазкур тизимлар орқали шартномадан фойдаланиш ва ундан нусха олиш имкониятини яратиши шарт.

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

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

Расмий веб-сайтга жойлаштирилаётган ахборотларнинг санаси кўрсатилиши керак.

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 ўзининг расмий веб-сайтида, интернет-банкнинг тизимида ва/ёки мобиль иловасида истеъмолчи учун шахсий кабинет яратиш ва ундан фойдаланиш имкониятини таъминлаб бериши лозим.

Банк истеъмолчига унинг шахсий кабинетида:

кредит шартномаси бўйича истеъмолчи билан тузилган шартнома ва унга киритилган ўзгартиришлар ҳамда мазкур Низомнинг 9-бандида кўрсатилган маълумотлардан;

омонат (депозит) шартномаси бўйича истеъмолчи билан тузилган шартнома ва унга киритилган ўзгартиришлар ҳамда омонат қолдиғи, омонат бўйича кирим-чиқим операцияларига доир маълумотлардан фойдаланиш имкониятини таъминлаб бериши шарт.

18¹. Банклар ўзларининг расмий веб-сайтларида, шунингдек мобил иловаларида (агар мавжуд бўлса) жисмоний шахсларга мўлжалланган кредитларнинг тўлиқ қийматини мустақил ҳисоблаб чиқиш имкониятини яратиб беришлари лозим.

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 намунавий шартномалар матни (фақат расмий веб-сайтда);

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

чет эл валюталарини сотиш ва сотиб олиш курслари, чет эл валюталарини алмаштириш курслари, шунингдек валюта айирбошлаш операциялари учун ундириладиган воситачилик ҳақи миқдорлари (агарда мавжуд бўлса);

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.

24¹. Банк омонатчилар учун қонунчилик ҳужжатларида назарда тутилмаган чекловлар ўрнатишга ҳақли эмас.

24². Банк омонати (депозити) шартномаси ёзма шаклда тузилиши лозим. Бунда шартнома масофавий хизмат кўрсатиш тизимларидан фойдаланилган ҳолда тузилганда, уни қонунчилик ҳужжатларида белгиланган тартибда офертани акцептлаш орқали ҳам расмийлаштириш мумкин.

24³. Банк ва омонатчилар ўртасида банк омонати (депозити) шартномаси, омонат суммаси банк кассасига қабул қилинган ёки омонат ҳисобварағига тегишли маблағ нақд пулсиз шаклда келиб тушган кундан бошлаб тузилган ҳисобланади.

24⁴. Банк омонатчига унинг пул маблағлари омонатга қабул қилинганлиги тўғрисидаги тегишли ҳужжатни ёзма шаклда ёки масофавий хизмат кўрсатиш тизимлари орқали электрон тарзда тасдиқлаб бериши лозим.

24⁵. Банкдаги омонатлар (депозитлар) Ўзбекистон Республикасининг «Банклардаги омонатларни ҳимоя қилиш кафолатлари тўғрисида»ги Қонунига мувофиқ кафолатланган бўлса, омонат (депозит) шартномаси ёки банк ҳисобварағи шартномасида бу ҳақида кафолатланадиган маблағларнинг суммасини кўрсатган ҳолда маълумотлар акс эттирилиши шарт.

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

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

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

омонат (депозит) муддати (мавжуд бўлганда);

омонатнинг (депозитнинг) энг кам суммаси;

мукофот ставкалари;

қўшимча битим тузмаган ҳолда омонат (депозит) муддатини узайтириш шартлари;

омонатни (депозитни) тўлдириш имконияти;

омонатни (депозитни) тўлиқ ёки қисман муддатидан олдин қайтариб олиш шартлари;

фоиз ставкалари;

омонат (депозит) бўйича асосий сумма ва фоизли даромадларни тўлаб бериш тартиби;

омонатга (депозитга) қўшимча маблағ киритиш имконияти;

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

Ўзбекистон Республикасининг «Банклардаги омонатларни ҳимоя қилиш кафолатлари тўғрисида»ги Қонунига мувофиқ кафолатланадиган пул маблағлари ҳамда кафолатланган омонатлар бўйича компенсация суммаси;

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

Банк омонати (депозит) шартномаси масофавий хизмат кўрсатиш тизими орқали тузилганда, банк мазкур тизим орқали истеъмолчига шартнома тузилишидан олдин мазкур бандда кўрсатилган маълумотлар билан танишиб чиқиш имкониятини яратиб бериши лозим.

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

кредит олиш учун қарз олувчига қўйиладиган талаблар;

кредитнинг тури;

кредитнинг энг қўп 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;

фоиз ставкасининг йиллик номинал қиймати, ўзгарувчан фоиз ставкалари қўлланилганда эса уларни аниқлаш тартиби, шунингдек истеъмолчи-жисмоний шахслар мурожаат қилган санадаги кредитнинг тўлиқ қиймати. Бунда жисмоний шахсларга ажратиладиган кредитларнинг тўлиқ қийматини ҳисоблаш мазкур Низомнинг [1-иловасига](#) мувофиқ тартибда амалга оширилади;

кредитдан фойдаланганлик учун фоизлар ҳисоблаш бошланадиган сана ёки уни аниқлаш тартиби;

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;

кредит бериш, шу жумладан масофавий хизматлар кўрсатиш тизимлари орқали кредит бериш усуллари;

қарз олувчининг кредитни қайтариш, кредит бўйича фоизларни ва бошқа тўловларни тўлаш чоғидаги тўловларининг даврийлиги;

гаровга қўювчи, 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;

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 бериш тўғрисидаги шартнома бўйича мажбуриятлар бажарилишини таъминлаш турлари;

кредит таъминотига қабул қилинадиган гаров турлари (агар гаров талаб қилинса) ва уларга қўйиладиган талаблар;

кредитни муддатидан олдин сўндириш тартиби;

кредит шартларини ўзгартириш тартиби, шу жумладан қарздорликни қайтариш муддатларини қайта кўриб чиқиш ва ундирувни гаров мулкига қаратиш тартиб-таомили.

27¹. Банк олдидаги мажбуриятлар таъминоти сифатида мулкни гаровга қўяётган ёки кафил бўлаётган учинчи шахсларга келгусида юзага келиши мумкин бўлган хатарлар, хусусан қарз олувчи томонидан кредит ва унга ҳисобланган фоизлар ўз вақтида тўланмаган тақдирда, кредит бўйича юзага келган қарздорликларни қоплаш учун қонунчиликка ва шартномага мувофиқ учинчи шахснинг гаровдаги мол-мулкига ёхуд кафилнинг мол-мулкига ундирув солидар ёки субсидиар жавобгарлиги тартибида қаратилиши мумкинлигини тушунтириши лозим.

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 қўра 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.

30¹. Истеъмолчи-жисмоний шахс кредит, шу жумладан кредит картасини олиш ёки омонат ҳисобварағи очиш учун банкка мурожаат қилганида (банк биносига истеъмолчи ташриф буюрганда) банк мазкур Низомнинг 2-иловасига мувофиқ кредитнинг, 3-иловасига мувофиқ муддатли омонатнинг ҳамда 3а-иловасига мувофиқ кредит картанинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот varaқасини (бундан буён матнда Ахборот varaқаси деб юритилади) истеъмолчи — жисмоний шахс билан биргаликда тўлдиради ва истеъмолчи — жисмоний шахсга тақдим этади.

Бунда мобил илова орқали кредит, шу жумладан кредит картасини олишда ҳамда муддатли омонат очишда, банк томонидан истеъмолчига ахборот varaқаси билан танишиб чиқиш ва уни юклаб олиш имконияти яратилиши лозим.

Банк ўзининг расмий веб-сайтида истеъмолчиларга тақдим этилаётган омонат, кредит, шу жумладан кредит карта маҳсулотлари бўйича Ахборот varaқасининг интерактив шаклини мустақил равишда тўлдириш ва ундан нусха олиш имкониятини яратиб бериши лозим.

Ахборот varaқаси истеъмолчи — жисмоний шахсга бепул тарзда тақдим этилади ҳамда кредит, шу жумладан кредит картасини олиш ёки омонат ҳисобварағи очиш учун буюртманомга ҳисобланмайди.

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 йўллари 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;

истеъмолчиларга субординар қарзни омонат (депозит) ёки омонатга (депозитга) тенглаштирилган қарз сифатида таклиф этиш;

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;

қонунчилик 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 қонунчилик 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 (қонунчилик 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 қўймаслиги лозим.

35¹. Тижорат банклари:

кредит шартномалари бўйича йиллик қарз суммасининг ярмидан кўп миқдорида фоизлар ҳисоблаш, комиссия ва неустойка (жарима, пеня) ундириш, жавобгарликнинг бошқа чораларини қўллаш;

кредит буюртмаларини кўриб чиқиш, ссуда ҳисоб рақамларига хизмат кўрсатиш, кредитлар ажратиш учун тўловлар, шунингдек, жисмоний шахслар ва кичик тадбиркорлик субъектлари томонидан кредитларни муддатидан илгари қоплаш учун неустойка (жарима, пеня) ундириш;

кредит шартномасига қарздорнинг кредит ажратилган банкда ёки бошқа банкда очилган ҳисобварақларида ҳар қандай давр мобайнида маълум миқдордаги камаймайдиган пул маблағи қолдиғи ёки айланмаси мавжуд бўлиши, шу жумладан кредитни қайтариш жадвалида белгиланган навбатдаги тўловни қоплаш учун етарли маблағ сақлаши юзасидан шарт киритиш;

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

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

35². Банкнинг дастурий таъминотида юзага келган носозликлар истеъмолчиларнинг мажбуриятларини ортишига ва уларнинг қонуний манфаатларига зарар етишига олиб келмаслиги лозим.

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

36¹. Истеъмолчи-жисмоний шахс банк хизматлари учун тўловларни амалга ошириш шаклини ўзи мустақил танлаш ҳуқуқига эга.

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

36³. 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.

36⁴. Истеъмолчи-жисмоний шахс яшаш жойидан қатъи назар, ўзи танлаган банкка кредит олиш учун мурожаат этишга ҳақли.

36⁵. Банк қарз олувчининг ва (ёки) гаровга қўювчининг суғурта компанияси ва (ёки) баҳоловчини танлаш ҳуқуқини чекламаслиги лозим.

36⁶. Банк кредит операцияларини амалга оширишда қуйидагиларга риоя этиши лозим: кредит шартномасида кредит маблағларини бериш муддати, шартлари ва улардан фойдаланиш тартиби аниқ кўрсатилиши;

кредит шартномасида кредит маблағларини бериш мажбуриятини бажармаганлиги ёки ўз вақтида бажармаганлиги учун банк қарз олувчи олдида кредитор сифатида ўз жавобгарлигини акс эттириши;

истеъмолчи — жисмоний шахслар билан тузилган кредит шартномасида кредитнинг тўлиқ қиймати миқдорини кўрсатиши шарт. Бунда кредитнинг тўлиқ қиймати миқдори шартноманинг биринчи варағининг ўнг юқори бурчагида, квадрат шаклдаги рамка ичига, оқ фонда қора ранг билан, «Times New Roman» 14 ўлчамли шрифтдан кам бўлмаган ёки шунга ўхшаш шрифтни қўллаган ҳолда, рақам ва сўзлар билан ёзилади.

36⁷. Кредит шартномасига илова қилинган кредитни қайтариш жадвали кредит шартномасининг ажралмас қисми ҳисобланиб, банк ва қарз олувчи томонидан имзоланиши, шунингдек, қоида тариқасида кредит шартномаси матнида илова кўринишидаги кредитни қайтариш жадвалига ҳавола бўлиши керак.

36⁸. Кредитдан фойдаланганлик учун фоизларни қарз олувчига ҳақиқатда берилган кредит асосий суммасининг қолдиғига нисбатан кредит шартномасида белгиланган номинал ставка бўйича ҳисоблаши керак.

Бунда, кредитдан фойдаланганлик учун фоизлар кредит суммаси қарз олувчининг ҳисобварағига ёки қарз олувчи томонидан кўрсатилган бошқа ҳисобвараққа ўтказилган ёхуд қарз олувчига нақд пул кўринишида берилган санадан бошлаб ҳисобланади.

Агар кредит шартномасида кредитни сўндириш даврида имтиёзли давр кўзда тутилган бўлса, унда имтиёзли даврнинг бошланиш куни кредит берилган санадан ҳисобланиши керак.

36⁹. Банк қарз олувчига кредит шартномасида назарда тутилган кредитни беришдан бутунлай ёки қисман бош тортган тақдирда, ушбу кредит бўйича маблағлар беришни тўхтатиб қўйиш тўғрисида қарор қабул қилинган санадан бошлаб кейинги иш кунидан кечиктирмасдан қарз олувчига кредит бериш тўхтатилганлиги ва унинг сабаблари юзасидан ёзма хабарнома юбориши шарт.

36¹⁰. Жисмоний шахс — қарз олувчи томонидан истеъмол кредити ва ипотека кредити бўйича қарздорлик тўлиқ тўланганидан сўнг, банк мазкур қарздорлик бўйича амалга оширилган охирги тўлов санасининг кейинги уч иш кунидан кечиктирмаган ҳолда қарз

олувчининг шахсий кабинетида кредит бўйича қарздорлик тўлиқ сўндирилганлиги ва ушбу кредит шартномаси бўйича қарздорлик мавжуд эмаслиги тўғрисида маълумот жойлаштириши шарт.

36¹¹. Кредитдан фойдаланганлик учун фоиз ставкаси тури (ўзгармас ёки ўзгарувчи фоиз ставкаси) ҳамда кредитнинг асосий суммаси ва фоизларини тўлаш усули (дифференциал ёки аннуитет) томонларнинг ўзаро келишувига мувофиқ кредит шартномасида назарда тутилиши керак.

36¹². Банклар:

қарз олувчиларга кредит тақдим этиш тўғрисидаги аризаси ижрога қабул қилинганлиги тўғрисида СМС хабарнома юбориши;

кредит ажратиш қоидаларида белгиланган муддатда истеъмолчи томонидан кредит олиш учун тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиши ҳамда кредит ажратиш тўғрисида ёки кредит ажратишни асослантирилган ҳолда рад этиш ҳақида қарор қабул қилиши;

кредит ажратиш тўғрисида ёки кредит ажратишни асослантирилган ҳолда рад этиш ҳақида қабул қилинган қарор тўғрисида бундай қарор қабул қилинган кундан эътиборан уч кундан кечиктирмай истеъмолчини ёзма равишда хабардор қилиши шарт.

Бунда, агар хабарнома истеъмолчига электрон почта, СМС-хабар ёки масофавий хизмат кўрсатиш тизимлари орқали юборилган бўлса, унда банк истеъмолчи учун унинг сўровига мувофиқ хабарномани ёзма қоғоз шаклда ҳам тақдим этиш имкониятини таъминлаши лозим.

37. Банк кредит бўйича қарздорликни ундиришни кредит шартномасида ва қонунчилик 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 қўлга топшириш ҳамда у ҳақида телефон воситалари орқали оғзаки эслатмалар қилиш маҳаллий вақт билан соат 20:00 дан 8:00 гача йўл қўйилмайди.

37¹. Қарз олувчи кредит бўйича гаровда турган ўзининг депозитидаги (омонатидаги) маблағларини кредит шартномаси даврининг хоҳлаган вақтида депозит (омонатнинг) амал қилиш муддатида қатъи назар, мазкур кредитни қайтариш учун йўналтириш ҳуқуқига эга.

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

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

Агар кредитни қайтариш жадвали расмийлаштирилгандан сўнг кредит бўйича молиялаштиришни бошлаш муддатлари ёки шартномада кўзда тутилган ўзгарувчан фоиз ставкаси ўзгариши, кредит шартномасининг шартлари томонлар ўртасида қайта кўриб чиқиши (шу жумладан, кредитнинг реструктуризация қилиниши), қарз олувчи томонидан кредит қисман муддатида олдин сўндирилиши муносабати билан кредит бўйича тўловларни амалга ошириш саналари ва муддатлари ёки оралиқ кредит тўловларининг миқдорлари ўзгарганда банк кредитни қайтариш жадвалини янгидан расмийлаштириб, қарз олувчига тақдим қилиши лозим.

Бунда, кредитни қайтариш жадвали янгидан расмийлаштирилиши билан ундан олдин мавжуд бўлган кредитни қайтариш жадвали ўз кучини йўқотади. Ушбу қоида кредит шартномасида қайд этилиши шарт.

37³. Қарз олувчи-юримдик шахсининг 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 қарз олувчининг таваккалчилиги ҳисобланиши ҳақидаги шарт банк ва қарз олувчи ўртасида тузилган кредит шартномасида акс эттирилиши лозим.

37⁴. Банк кредит шартномасига асосан кредит бўйича қарздорлик суммасини тўлаш мажбурияти тўлиқ бажарилган санадан бошлаб уч иш кунидан кечиктирмаган ҳолда мазкур кредит бўйича:

гаровда турган мулкни тақикдан чиқариш;

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

37⁵. Банклар ажратилган кредит таъминотида қабул қилинган гаров мулкларини кредитнинг асосий қарзи қолдиғига мутаносиб равишда босқичма-босқич гаровдан чиқариш ёки гаров нарсасини алмаштириш бўйича қуйидагиларни ўз ичига олувчи алоҳида тартибга эга бўлиши ва ушбу тартиб банкнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилиши лозим:

қарз олувчи ёки гаровга қўювчининг гаровга қўйилган мол-мулкларни босқичма-босқич гаровдан чиқариш ёки гаров нарсасини алмаштириш бўйича аризасини рўйхатга олиш ҳамда ушбу аризани кўриб чиқиш муддати;

гаровга қўйилган мол-мулкларни босқичма-босқич гаровдан чиқариш ёки гаров нарсасини алмаштириш масаласини кўриб чиқиш ва тегишли қарорни қабул қилиш бўйича банкнинг ваколатли органи тўғрисида ҳамда мазкур ваколатли органнинг қарори ҳақида аризага хабар бериш муддати;

гаровга қўйилган мол-мулкларни босқичма-босқич гаровдан чиқариш ёки гаров нарсасини алмаштиришни рад этиш бўйича қарор қабул қилинганда, бу тўғрисида асослантирилган ҳолда аризага хабар бериш.

Банк кредит бўйича тузиладиган гаров шартномасида банкнинг гаров таъминотида қўйилган талаблардан келиб чиққан ҳолда қарз олувчининг кредитнинг қопланмаган қисмидан ортиқ суммада гаров таъминоти суммасини камайтириш ҳуқуқини, шунингдек гаров таъминотини камайтириш тартиби ва усуллари акс эттирилиши шарт.

Кредит қарздорлигини қоплаш мақсадида банк гаровга қўйилган мол-мулкни суддан ташқари тартибда қонунчиликда тақикланмаган усуллар орқали гаровга қўювчи билан қонунчиликда белгиланган тартибда келишган ҳолда реализация қилиши мумкин.

Бунда, банк мол-мулкни реализация қилишдан тушган маблағларни кредит қарздорлиги ва бошқа харажатларга йўналтирилиши юзасидан қарз олувчи ва гаровга қўювчига ёзма маълумот юборилишини таъминлаши лозим.

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.

Банкнинг кредитор сифатидаги ҳуқуқлари суғурта ташкилотига ўтганда (суброгация), ўтказилган санадан бошлаб уч иш кунидан кечиктирмаган ҳолда банк қарздорга (биргаликда қарз олувчи) ва кафилларга банкнинг кредит бўйича талаб қилиш ҳуқуқи суғурта ташкилотига ўтказилганлиги тўғрисида ўзаро келишилган алоқа каналлари орқали ёзма хабарнома (маълумотнома) юбориши шарт.

Бунда, банк томонидан юбориладиган хабарнома (маълумотнома) энг камида қуйидаги маълумотларни ўз ичига олиши лозим:

кредит бўйича талаб ўтказилган суғурта ташкилотининг тўлиқ номи, юридик (почта) манзили, алоқа маълумотлари;

кредит бўйича талабни ўтказиш асослари (шартнома (келишув) рақами, санаси ва конунчилик асоси);

талаб ўтказилган санадаги кредит мажбурияти (қарздорлиги) тўғрисидаги маълумотлар (асосий қарз, фоиз ва бошқа тўловлар);

ушбу хабарнома (маълумотнома) бўйича боғланиши мумкин бўлган алоқа маълумотлари.

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.

38¹. Банк томонидан мижознинг банк ҳисобварағи ва (ёки) банк омонати, шу жумладан, банк карталари бўйича (банк карталаридан фойдаланаётган пайтда «PIN-код»ни нотўғри теририлиши 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.

38². Банк томонидан кредитлар 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.

38³. Мазкур Низомнинг 38¹ ва 38²-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.

38⁴. Банк ўз филиали ёки унинг таркибий тузилмасида терминал орқали тўловларни амалга ошириш ёки банк картасидаги пул маблағини нақдлаштириш бўйича хизмат кўрсатганда банк картасини тақдим этувчига (банк карта эгаси ёки картани ишлатиш ваколати берилган шахс) ушбу картанинг «PIN-код»ини мустақил теришга имкон яратиб бериши лозим.

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.

40¹. Банк томонидан истеъмолчилар билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда аниқ тартиб ва қўлланмалар кўрсатилган, шу жумладан мижозлар билан мулоқотга киришиш, эҳтиёжларини аниқлаш, маҳсулот/хизматни тақдим этиш, таклиф шакллантириш, эътирозлар билан ишлаш ва мулоқотни якунлаш жараёнида банк ходимларининг хулқ-атвори ва касбий одоб-ахлоқ қоидаларини назарда тутувчи мижозларга хизмат кўрсатиш стандартлари жорий этилиши шарт.

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 юки 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 усулларида, шу жумладан электрон алоқа воситаларидан ёки қонунчилик ҳужжатларида назарда тутилган бошқа усуллардан фойдаланиб, истеъмолчига муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келганлиги ҳақида хабар бериши шарт.

42. Банк қонунчилик 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 юборади.

44. Банк йўллайдиган талабномада қуйидаги ахборот кўрсатилган бўлиши керак:

банк номи ва уни идентификациялаш учун етарли маълумотлар;

талабнома расмийлаштирилган санадаги истеъмолчининг жорий қарзи миқдори ва таркиби;

қарзни тўлаш усул(лар)и;

истеъмолчи ўз мажбуриятларини бажариши лозим бўлган муддат (ўн кундан кам бўлмаслиги лозим);

талабномада кўрсатилган муддатгача истеъмолчи ўз мажбуриятларини бажармаслиги оқибатлари;

низони судгача ҳал қилиш усуллари.

45. Банк ва истеъмолчи тарафларнинг ўзаро розилигига кўра қонунчилик ҳужжатларида белгиланган низони судгача ҳал қилиш усуллари, шу жумладан музокаралар ўтказиш орқали, қўллашга ҳақли.

46. Истеъмолчи низони судгача ҳал қилиш юзасидан талабномада белгиланган муддатда кўрсатилган талабларни лозим даражада бажармаганда, банк судга даъво билан мурожаат этишга ҳақли.

5-боб. Мурожаатларни кўриб чиқишга қўйиладиган талаблар

1-§. Мурожаатлар билан ишлашга қўйиладиган талаблар

47. Банк мазкур Низомга ва қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ мурожаатларни кўриб чиқиш тартибига эга бўлиши ҳамда ушбу тартибда камида қуйидагилар назарда тутилиши лозим:

банкда мурожаатлар билан ишлашни ташкиллаштириш;
муурожаатларни қабул қилиш ва рўйхатга олиш;
муурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари ва уларга жавоб бериш;
муурожаатларни кўрмай қолдириш ва кўриб чиқишни тугатиш;
истеъмолчиларни ва уларнинг вакиллари қабул қилишни ташкил этиш.

Банк томонидан муурожаатларни кўриб чиқиш тартибининг тўлиқ матни банкнинг расмий веб-сайтида барча учун очиқ шаклда, шунингдек, банкнинг муурожаатларни қабул қилиш манзиллари (почта ва электрон манзиллари, телефон рақамлари, ижтимоий каналлардаги манзиллар, мобил илова ва бошқалар) тўғрисидаги маълумотлар банк (филиал)нинг стендларида истеъмолчига кўринарли жойда ўқиш имконияти бўлган ҳолда жойлаштирилади.

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

48. Банк истеъмолчининг муурожаат қилиш ҳуқуқини чеклашга ҳақли эмас ва муурожаатни қабул қилишни рад этишга йўл қўйилмайди.

Банк томонидан муурожаатларни кўриб чиқиш бепул амалга оширилади.

49. Банк истеъмолчиларнинг муурожаатларини кўриб чиқиши ва кўриб чиқиш натижалари бўйича муурожаат этувчиларга жавоб бериши лозим.

Банк оғзаки, ёзма ёхуд электрон шаклдаги муурожаатларни қабул қилиш учун шароитлар яратиши зарур.

Банк истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш офисларида (ёки марказларида), филиалларида ва ўзининг расмий веб-сайти орқали муурожаатларни қабул қилишни йўлга қўяди. Банк расмий веб-сайтининг бош саҳифасида ёки сайтнинг ўзгармас юқори қисмида (ушбу саҳифада) яққол кўринарли тарзда жойлаштирилган ҳавола орқали тўғридан-тўғри ўтиш мумкин бўлган бошқа саҳифасида муурожаатларни қабул қилишни ташкил этади.

Банк мобил иловасида истеъмолчилар томонидан муурожаат қолдирилиши учун имконият яратади ва/ёки муурожаат юборилиши учун алоқа каналларини кўрсатиши керак.

Банк истеъмолчилар билан телефон алоқаси орқали боғланишини таъминловчи Call-марказларни ташкил этиб, у орқали истеъмолчиларга банк фаолияти билан боғлиқ маслаҳатлар ва тушунтиришлар беради ҳамда оғзаки шаклдаги муурожаатларни қабул қилади.

50. Телефон орқали муурожаат этилса ёки муурожаатни кўриб чиқиш жараёнида телефон орқали муурожаат қилувчи билан суҳбатлашилса, ушбу муурожаатни кейинчалик кўриб чиқишда фойдаланиш мақсадида истеъмолчини олдиндан хабардор қилган ҳолда суҳбат махсус (аудио, видео) техника воситалари ёрдамида ёзиб олиниши мумкин.

51. Call-марказ телефонларининг рақамлари банк расмий веб-сайтининг бош саҳифасида, шунингдек, банк ва унинг филиалларидаги ахборот стендларида ҳамда банк (филиал) биносидан ташқарида ташкил этилган банк хизматлари марказлари ва кассаларнинг истеъмолчига кўринарли жойда ўқишга имконияти бўлган ҳолда жойлаштирилиши керак.

52. Call-марказ орқали тушаётган муурожаатлар камида иш вақти давомида қабул қилинади.

Банк картасининг эмитенти банк картасини сақловчини банк картаси йўқолганлиги ва (ёки) банк картасидан рухсатсиз фойдаланилганлиги тўғрисидаги хабарномани туну кун юбориш имконияти билан таъминлаши ва ушбу хабарнома олинганидан кейин банк картасини дарҳол блокировка қилиши шарт.

53. Истеъмолчининг оғзаки муурожаатида баён этилган масала қўшимча ўрганишни ёки қўшимча текшириш ўтказишни талаб этмаса, ушбу муурожаатга жавоб шахсий қабул давомида телефон орқали ёки ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда оғзаки берилиши мумкин.

Реал вақт режимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда чат ёки бот орқали берилган матнли мурожаатда келтирилган масала қўшимча ўрганишни ёки қўшимча текшириш ўтказишни талаб этмаса, ушбу мурожаатга ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда жавоб берилади.

Агар истеъморнинг мазкур банднинг **биринчи** ва **иккинчи хатбошларида** келтирилган мурожаатида баён этилган масаласи қўшимча ўрганишни талаб этса, истеъморчига мурожаатида келтирилган ҳолатларни тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинган ҳолда ёзма ёки электрон шаклда тақдим этиш таклиф қилинади.

54. Барча ёзма ва электрон мурожаатлар ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса кейинги иш куни мазкур Низомнинг **58¹⁵-бандида** келтирилган банкнинг электрон ахборот тизимида рўйхатдан ўтказилади.

Банкда мурожаат, уни кўриб чиқиш натижаларига оид ҳужжатлар ва унга берилган жавоб хати мурожаат келиб тушган кундан эътиборан камида уч йил сақланади.

55. Банк истеъморчига унинг рўйхатга олинган мурожаати рақами ва санаси ҳақидаги маълумотни уч иш куни ичида ёзма ёки электрон ёхуд СМС-хабарнома орқали маълум қилиши керак.

56. Мурожаатлар банк раҳбарияти (тегишли тартибда ваколат берилган мансабдор шахс) кўрсатмасига асосан белгиланган ижрочи томонидан кўриб чиқилади.

57. Банк ходимининг ҳаракатлари ёки ҳаракатсизлиги устидан келиб тушган мурожаат айнан ушбу ходимнинг ўзига кўриб чиқиш учун топширилиши мумкин эмас.

58. Мурожаатлар банкка келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кундан кечиктирмай, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилиши ва ёзма ёки электрон шаклда жавоб берилиши керак.

58¹. Банк мурожаатларни қуйида келтирилган асосий тамойилларга амал қилган ҳолда кўриб чиқади:

қонунийлик;

мурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;

мурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;

истеъморчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларига риоя этилиши;

мурожаатларни кўриб чиқишда бюрократизм ва сансалорликка йўл қўйилмаслиги.

58². 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 этувчи хабардор қилиниши лозим.

58³. Мурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги ҳолларда тугатилади:

агар такрорий мурожаатларда янги вазлар ёки янгидан очилган ҳолатлар келтирилмаган бўлса, илгариги мурожаат материалларида эса текширувларнинг тўла-тўқис материаллари мавжуд бўлса ва мурожаат қилувчига белгиланган тартибда жавоблар берилган бўлса;

агар мурожаат қилувчи ўз мурожаатини белгиланган тартибда чақириб олган бўлса ёки уни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида илтимос қилган бўлса;

яшаш жойи, турган жойи (почта манзили), электрон почта манзили ёки бошқа реквизитлари ўзгарганлиги тўғрисида ўз вақтида хабардор қилмаганлиги туфайли чақиришнинг имкони йўқлиги сабабли мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти бўлмаганда;

мурожаатни мурожаат қилувчининг иштирокисиз кўриб чиқиш имконияти мавжуд эмаслиги сабабли, банк ёки унинг мансабдор шахси томонидан чақирилган мурожаат қилувчи келмай қолган тақдирда.

Мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисидаги қарорни банкнинг раҳбари ёки унинг ваколат берилган мансабдор шахси қабул қилади.

Такрорий мурожаатни кўриб чиқиш ушбу банднинг **иккинчи хатбошисига** мувофиқ тугатилганда, мурожаат қилувчи такрорий мурожаатнинг асоссизлиги ва ушбу масала юзасидан у билан ёзишмалар тугатилиши тўғрисида ёзма равишда хабардор қилинади. Ёзишмалар олиб бориш тугатилган мурожаат қилувчидан такрорий мурожаат келиб тушган тақдирда, бундай мурожаатни кўриб чиқиш мурожаат қилувчини бу ҳақда хабардор қилмасдан тугатилади.

Мурожаатни кўриб чиқиш уни чақириб олиш тўғрисидаги ариза бўйича тугатилганда мурожаат мурожаат қилувчига банкнинг ёки банк мансабдор шахсининг хати билан бирга уч кун ичида қайтарилади. Мурожаатни чақириб олиш тўғрисидаги ариза қонун, шунингдек, истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари бузилишларини аниқлаш ва бартараф этиш юзасидан чора-тадбирлар кўрилишини истисно этмайди.

Мурожаат қилувчи чақирилган жисмоний шахснинг ёки юридик шахс вакилининг келмай қолганлиги сабабли мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш тўғрисида хабардор қилиниши лозим.

58⁴. Банкнинг мансабдор шахслари банкнинг расмий веб-сайти ва ахборот стендларида жойлаштирилган жисмоний шахсларни ва юридик шахсларнинг вакиллари қабул қилиш жадвалига мувофиқ истеъмолчиларни шахсан қабул қилишлари шарт. Шахсий қабул баённома асосида расмийлаштирилади ёки истеъмолчини хабардор қилган ҳолда махсус (аудио ва видео) техника воситалари ёрдамида овозлар ёзиб олиниши ёки видеотасвирга туширилиши мумкин.

58⁵. Банкнинг мансабдор шахслари томонидан шахсий қабулни ўтказишга доир талаб билан жисмоний шахслардан ва юридик шахсларнинг вакиллари мурожаатлар келиб тушганда, банк ушбу мурожаатлар келиб тушган санадан бошлаб етти кундан кечиктирмаган ҳолда мурожаат қилувчиларга банкнинг мансабдор шахсларига қабул санаси ва вақти кўрсатилган ҳолда қабул белгиланганлиги тўғрисидаги, шунингдек ушбу қабулга келганда боғланиш учун телефон рақамлари ҳақидаги маълумотларни кўрсатган ҳолда хабарнома юбориши лозим.

58⁶. Шахсий қабул масофавий тарзда (видеоконференцалоқа воситаси орқали) ҳам амалга оширилиши мумкин.

58⁷. Истеъмолчининг мурожаати юзасидан йўлланадиган жавоб хати банк раҳбарияти (филиал раҳбари) ёки бу борада ваколат берилган мансабдор шахс томонидан имзоланади.

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

58⁸. 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 қонунчилик ҳужжатлари нормаларига ҳаволалар қилинган ҳолда) ўз ичига олган бўлиши керак.

Мурожаатга жавоб, унинг келиб тушган шаклидан қатъи назар мурожаатда кўрсатилган почта манзилга ёки электрон манзилга ёхуд истеъмолчи ва банк ўртасида тузилган шартнома шартларида келишилган манзилга имзоланган ҳолда қоғоз ёки электрон кўринишида юборилади.

58⁹. Мурожаат қилувчининг илтимосига кўра банк мурожаатга жавобни унинг мазмунини ўзгартирмасдан тушунтириши, шунингдек йўл қўйилган хатолар ва арифметик хатоларни ўз ташаббусига кўра ёки мурожаат қилувчининг илтимосига кўра, мурожаатга жавобнинг мазмунига дахл қилмаган ҳолда тузатиши шарт. Бунда мурожаатга жавобни

тушунтириш ва уни тузатиш тўғрисидаги илтимос у келиб тушган кундан эътиборан ўн кун ичида кўриб чиқилади.

58¹⁰. Банк мурожаатларни кўриб чиқишда қонунлар талабларига риоя этиши, шунингдек, мурожаатларнинг тўлиқ, ҳолисона ва ўз вақтида кўриб чиқилиши учун ҳамда истеъмолчиларнинг бузилган ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини ва тикланишини таъминлаш бўйича ўз ваколатлари доирасида чоралар кўриши шарт.

58¹¹. Банк мурожаатларни кўриб чиқишда мурожаат қилувчига қуйидаги ҳуқуқларни тақдим этиши лозим:

муурожаатни кўриб чиқишнинг бориши тўғрисида ахборот олиш;

важларни шахсан баён этиш ва тушунтиришлар бериш;

муурожаатни текшириш материаллари ва уни кўриб чиқиш натижалари билан танишиш;

қўшимча материаллар тақдим этиш ёки бундай материалларни бошқа органлардан талаб қилиб олиш тўғрисида илтимос қилиш;

адвокат ёрдамидан фойдаланиш.

58¹². Банкка истеъмолчини, унинг вакилини, уларнинг оила аъзоларини улар ўз ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини рўёбга чиқариш ёки ҳимоя қилиш мақсадида банкка ёки давлат органларига, ташкилотларга ва уларнинг мансабдор шахсларига муурожаат этганлиги, шунингдек муурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

58¹³. Банк муурожаатларни кўриб чиқишда қуйидагиларга амал қилиши шарт:

1) муурожаатлар тўғрисидаги қонунчилик талабларига риоя этиши;

2) муурожаат қилувчига унинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларига дахлдор ҳужжатлар, қарорлар ва бошқа материаллар билан танишиб чиқиш имкониятини, агар улар қонун билан қўриқланадиган сир бўлган маълумотларни ўз ичига олмаса, учинчи шахсларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларига зарар етказмаса, таъминлаши;

3) муурожаат қилувчига кўриб чиқиш натижалари ҳамда қабул қилинган қарор ҳақида муурожаат кўриб чиқилганидан сўнг ёзма ёхуд электрон шаклда дарҳол хабар қилиши, оммавий қабуллар вақтида тушган ва жойида ҳал қилинган оғзаки муурожаатлар бундан мустасно;

4) муурожаат юзасидан қабул қилинган қарорга ёки муурожаатни кўриб чиқиш натижаларидан рози бўлмаса, қуйидагиларга шикоят бериш ҳуқуқи мавжудлиги тўғрисида банкнинг жавоб хатида тушунтириш бериши:

банкнинг тегишли ички апелляция органига (агар мавжуд бўлса);

суддан ташқари низоларни муқобил ҳал қилиш органларга (агар мавжуд бўлса);

Ўзбекистон Республикаси Марказий банкига ёки молиявий хизматлар истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ваколати берилган давлат органларига;

судга;

5) муурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши;

6) қонунга хилоф ҳаракатларни (ҳаракатсизликни) бартараф этиш юзасидан дарҳол чора-тадбирлар кўриши, истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабаблар ва шароитларни ўз ваколатлари доирасида аниқлаши;

7) истеъмолчи, унинг вакили, уларнинг оила аъзолари уларнинг муурожаатлари сабабли таъқиб этилишини белгиланган тартибда бартараф этиши;

8) агар истеъмолчига унинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари бузилиши натижасида моддий зарар ёки маънавий зиён етказилган бўлса, қонунчиликда белгиланган тартибда моддий зарарнинг ўрнини қоплаш ёки маънавий зиёни компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

58¹⁴. Банк Марказий банк орқали келиб тушган муурожаатни қонунчилик ҳужжатлари ва мазкур Низом талаблари асосида кўриб чиқиши ҳамда муурожаатга берилган жавоб хати (хабарнома) ва/ёки уни кўриб чиқишга тааллуқли бўлган барча ҳужжатлар нусхаларини муурожаат қилувчига жавоб хати берилган куни Марказий банкка тақдим этиши лозим.

2-§. Мурожаатлар кўриб чиқилишини мониторинг ва назорат қилиш

58¹⁵. Банк мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ички назоратни таъминлаши керак.

Банк келиб тушаётган мурожаатларни ахборот-коммуникация технологиялари ёрдамида рўйхатга олиш, қабул қилиш, тўплаш, таснифлаш ва тизимлаштириш, шунингдек, уларнинг тўлиқ, ўз вақтида ҳамда сифатли кўриб чиқилиши устидан мониторинг ва назоратни амалга ошириш имконини берувчи мазкур Низомнинг 4-иловасида келтирилган минимал талабларга жавоб берувчи электрон ахборот тизимини жорий қилиши лозим.

Банкнинг ички назорат тизими истеъмолчиларнинг шикоятларини қайта ишлаш ва уни ҳал этишдаги камчиликлар ва хатоликларни ўз вақтида аниқлашга қаратилади.

Мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича ички назоратни амалга оширувчи ички аудит хизмати камида қуйидагиларни амалга оширади:

банкда истеъмолчиларнинг шикоятларини кўриб чиқиш ва ҳал этиш учун ҳуқуқий асослар ва ташкилий жараёнларнинг етарлилигини баҳолаш;

истеъмолчиларнинг шикоятларини келтириб чиқарувчи тизимли камчиликларни аниқлаш жараёнларини ва уларни бартараф этиш мақсадида кўрилаётган чораларни таҳлил қилиш ва баҳолаш;

банкнинг истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш сиёсати самарадорлигини баҳолаш мақсадида банк хизматлари ва маҳсулотларини таваккалчиликка асосланган текширишларни амалга ошириш.

58¹⁶. Банк мунтазам равишда келиб тушган мурожаатларнинг статистик ҳисобини юритади. Статистик ҳисобга олишда келиб тушган, кўриб чиқилган, қаноатлантирилган, қаноатлантириш рад этилган, кўрмай қолдирилган мурожаатларнинг сони, шунингдек, мазкур Низомга мувофиқ бошқа маълумотлар назарда тутилиши керак.

58¹⁷. Банк ҳар чорак (йил) натижаларига кўра мурожаатларни умумлаштиради ва таҳлил қилади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра маълумотномалар (шарҳлар) тузилади, уларда мурожаатлар билан ишлашнинг умумий кўрсаткичлари, мурожаатларнинг турлари, сони ва келиб чиқиш сабаблари, мурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, мурожаатлар банк хизмат турлари (маҳсулотлари) бўйича қайси ҳудудлардан келиб тушиши, ушбу банк хизматлари истеъмолчилар талабларидан келиб чиқиб уларга мос ишлаб чиқилганлиги ва истеъмолчилар билан адолатли муносабат қурилганлиги тўғрисида таҳлилий маълумотлар, мурожаатларни кўриб чиқиш якунлари бўйича аниқланган асосий камчиликлар ва қоидабузарликлар, истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари бузилишини келтириб чиқарувчи сабабларни бартараф этиш мақсадида кўрилган чора-тадбирлар акс эттирилади.

Банк бошқаруви банк фаолиятининг чорак (йил) натижаларини кўриб чиқиш тўғрисидаги ўз йиғилишларида банкда мурожаатлар билан ишлаш ҳолатини, шу жумладан мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижалари бўйича маълумотномаларни (шарҳларни), мурожаатларда кўтарилган салбий ҳолатларни, тизимли камчиликларни ва ўзига хос таваккалчиликларни муҳокама қилиши ҳамда истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари бузилишига олиб келувчи тизимли камчиликларни бартараф этиш бўйича ҳаракатлар режаларини тасдиқлаши лозим.

Бунда, банк бошқаруви қарорлари, шунингдек, мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижалари бўйича маълумотномалар (шарҳлар) ички аудит хизматида тақдим этилади. Ички аудит хизмати банкда мурожаатлар билан ишлаш ҳолатини текшириш ўтказиш бўйича иш режаларини тузишда ва мониторинг фаолиятини амалга оширишда фойдаланади.

Мурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган чоралик маълумотномалар (шарҳлар) ҳисобот чорагидан кейинги ойнинг 20-санасига ва йиллик маълумотномалар (шарҳлар) феврал ойининг 15-санасига қадар банкнинг расмий веб-сайтларида эълон қилиниши шарт.

Банк акциядорларининг йиллик умумий йиғилишида тасдиқланадиган йиллик ҳисоботда банкнинг мурожаатлар билан ишлаш фаолияти тўғрисидаги маълумотлар ҳам акс эттирилади.

3-§. Мурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмани ташкил этиш

58¹⁸. Банк бош офисида мурожаатларни кўриб чиқиш учун алоҳида бўлинмани (бундан буён матнда Бўлинма деб юритилади) (банкнинг операцион бизнес бўлинмаларидан мустақил) ташкил қилади.

58¹⁹. Бўлинма ходимлари банкнинг мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби доирасида шикоятларни ўрганиш (суриштирув ўтказиш) учун зарур бўлган маълумотларни олиш, алоҳида ҳолатлар ва тизимли муаммолар бўйича чоралар кўриш ҳуқуқига эга бўлиши, шунингдек, шикоятнинг хусусиятига кўра истеъморчилар билан низоларни ҳал қилиш бўйича бир қатор ваколатларга эга бўлиши керак (ҳуқуқий ҳимоя қилиш воситаларига, жумладан молиявий компенсация қилиш, шартномаларни рад этиш, тўхтатиб туриш ёки бекор қилиш ҳамда банк томонидан ҳисобланган жарима ёки йиғимларни бекор қилиш ёки улардан воз кечишлар мисол бўлади) кечиш каби таклифларни банк бошқарувига киритиш ваколатларга эга бўлиши керак.

Банк шикоятлар билан ишлайдиган барча ходимлар учун мурожаат қилувчиларнинг аввалги шикоятлари ҳақидаги маълумотларнинг очиқлигини таъминлайди.

58²⁰. Бўлинма банк бошқаруви раиси томонидан назорат қилинади.

58²¹. Мурожаатлар ва уларнинг келиб чиқиш сабаблари бўйича ҳисоботларни тайёрлаш Бўлинманинг асосий мажбурияти бўлиши ва бу ҳисоботлар ҳар чоракда камида бир марта банк Бошқарувига тақдим этилиши шарт.

58²². Бўлинма:

шикоятларни кўриб чиқиш бўлинмаси томонидан тақдим этилган низоларни ҳал қилиш жараёнларининг яхлитлигини зарур тарзда кўриб чиқилишини таъминлашга масъул бўлади;

банк бошқарувига ҳисобот беришга ҳамда шикоятларни ўрганиш (текшириш) жараёнида аниқланган банк фаолиятидаги камчиликларни тузатиш режаларини ишлаб чиқилиши ва уларни амалга оширилиши учун жавобгар ҳисобланади;

банкнинг хизмат кўрсатиш офисларига/филиалларига келиб тушган мурожаатларнинг белгиланган тартибда кўриб чиқилишини мувофиқлаштиради.

58²³. Банк бошқаруви банкда мурожаатларни кўриб чиқиш тартибларини самарали жорий қилиш учун жавобгар ҳисобланади, шунингдек, бошқарув банкда мажбурий қоидалар ва кўрсатмаларга риоя этилишини таъминлаши лозим.

58²⁴. Банк шикоятларни кўриб чиқиш учун етарли ходимларга эга бўлиши ва уларни доимий (йиллик) равишда тегишли тарзда ўқитиши лозим. Бунда ўқув дастури ходимларнинг истеъморчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишга доир қонунчилик ва банкнинг ички ҳужжатларини, банк маҳсулотлари ва хизматларини, шикоятларни кўриб чиқишда амал қилиш лозим бўлган жараёнларни, маълумотларни ҳимоя қилиш масалаларини билиши ва тушунишига, шунингдек, воситачилик, музокаралар олиб бориш, шахсий ҳалоллик ва мижозлар билан муносабатда бўлишида бошқа кўникмаларини оширишига қаратилган бўлиши керак.

Ўқув тадбирлари ўқув режалари ва давомат варақалари, шунингдек, ўқитиш самарадорлигини баҳолаш ва заруриятга кўра тегишли тузатишлар ва такомиллаштиришлар орқали назорат қилиниши керак. Ўқув дастурлари натижаларини баҳолаш тизими жорий қилиниши талаб этилади.

58²⁵. Шикоятларни кўриб чиқиш мажбурияти юклатилган лавозимларга тайинланувчи шахс:

олий иқтисодий ёки юридик маълумотга ва тижорат банкининг банк операцияларини амалга ошириш билан боғлиқ бўлинмасида камида икки йиллик иш стажига эга бўлиши;

банк ва молия соҳасидаги қонунчилик ҳужжатларини билиши шарт.

Якуний қоидалар

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

60. Банк ўз ходимининг хизмат вазифасини бажариши давомида йўл қўйган ножўя хатти-ҳаракатлари натижасида омонатчига етказилган зарарлар бўйича жавобгардир.

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги **Низомга**

1-ИЛОВА

Кредитнинг тўлиқ қийматини ҳисоблаш

ТАРТИБИ

Мазкур Тартиб жисмоний шахслар — истеъмолчиларга (бундан буён матнда «қарз олувчилар» деб юритилади) ажратилган кредитларнинг тўлиқ қийматини ҳисоблаш тартибини белгилайди.

1. Мазкур Тартибда қуйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

кредитнинг тўлиқ қиймати (бундан буён матнда «КТҚ» деб юритилади) — кредит олиш билан боғлиқ тўловларнинг ҳаққоний, йиллик ва самарали ҳисоблашдаги фоиз ставкаси; кредит шартномаси — банк томонидан қарз олувчига пул маблағларини тўловлилик, муддатлилик ва қайтаришлилик шартлари асосида бериш ҳақидаги банк ва қарз олувчи ўртасидаги келишув.

2. КТҚни ҳисоблаб чиқишда қарз олувчининг қуйидаги тўловлари ҳисобга олинади:

а) асосий қарз ва фоизлар бўйича тўловлар;

б) банк фойдасига амалга ошириладиган тўловлар, агар бундай тўловлар кредит шартномаси шартларига мувофиқ қарз олувчининг мажбуриятларига кирса ва/ёки кредит ажратилиши бундай тўловларнинг амалга оширилишига боғлиқ бўлса;

в) учинчи шахслар фойдасига амалга ошириладиган тўловлар, агар бундай тўловлар кредит шартномаси шартларига мувофиқ қарз олувчининг мажбуриятларига кирса, шу жумладан:

суғурта ташкилоти фойдасига амалга ошириладиган тўловлар, агар суғурта шартномаси бўйича суғурта ҳодисаси юзага келган тақдирда наф олувчи бўлиб банк ҳисобланса;

қарз олувчининг мажбуриятлари таъминотига қабул қилинган ва гаровга қўювчининг ихтиёрида қоладиган гаров предмети гаров шартномаси бўйича суғурта қилишда қарз олувчи томонидан суғурта ташкилотининг фойдасига амалга ошириладиган тўловлар;

қарз олувчи томонидан кафолат (кафиллик) олиш учун кафолат берувчига (кафилга), шунингдек гаровга топширилаётган мулкни баҳолаш учун баҳоловчи ташкилотга тўланадиган тўловлар;

мижозларни жалб қилиш, улар томонидан кредит олиш учун тақдим этилган ҳужжатларни текшириш, ушбу ҳужжатларни банкка топшириш, кредитларни қоплаш ҳисобига банк мижозларидан тўловлар ва пул ўтказмаларини қабул қилиш бўйича банкка хизмат кўрсатадиган ташкилотлар (воситачилар) ҳисобига амалга оширилган тўловлар.

Банк томонидан КТҚ кўрсаткичининг ҳисоб-китоби кредит шартномаси муддати тугагунга қадар мазкур бандда назарда тутилган барча тўловларни ҳисобга олган ҳолда амалга оширилади.

3. КТҚ ҳисоб-китобига қуйидагилар киритилмайди:

а) қарз олувчининг учинчи шахслар фойдасига амалга оширадиган тўловлари, мазкур Тартибнинг **2-бандида** кўрсатилган тўловлар бундан мустасно;

б) бажариш мажбурияти кредит шартномаси шартларидан эмас, балки қонунчилик талабларидан келиб чиқадиган, қарз олувчи томонидан амалга оширилиши лозим бўлган тўловлар;

в) қарз олувчининг кредит шартномаси шартларини бажармаслиги ёки лозим даражада бажармаслиги билан боғлиқ тўловлар, шу жумладан неустойка ва/ёки шартномада назарда тутилган бошқа тўловлар;

г) банк пластик карталаридан фойдаланган ҳолда ажратилган кредитлар бўйича тўловлар, хусусан:

банк картасини чиқариш билан боғлиқ комиссиялар;

банк картасига хизмат кўрсатиш билан боғлиқ комиссиялар;

банк ва/ёки тўлов ташкилотлари мобил иловаси, банкоматлари ва инфокиосклари орқали кредит тўловлари амалга оширилганда ундириладиган комиссиялар;

кредит суммаларини банкоматлардан фойдаланган ҳолда нақд пулда олганлиги учун тўланадиган комиссиялар.

4. Банклар қуйидаги ҳолларда КТҚни ҳисоблаб чиқишлари шарт:

а) қарз олувчилар билан кредит шартномаси тузилганда;

б) кредит олиш истагини билдирган қарз олувчиларга кредит олиш шартлари ҳақидаги маълумотларни тақдим этиш вақтида. Агар маълумотлар тақдим этиш вақтида мазкур Тартибнинг 2-бандида назарда тутилган айрим тўловлар миқдорини аниқлаш имкони бўлмаса, у ҳолда банк томонидан унга маълум бўлган шу турдаги тўловларга амал қилиши ҳамда кредит олиш истагини билдирган қарз олувчиларга шу тўловларнинг манбаларини ошқор қилиши лозим (масалан, КТҚни ҳисоблашда тарифларидан фойдаланилган суғурта компаниясининг номи ва бошқалар).

5. КТҚни ҳисоблашда қарз олувчининг кредит бўйича амалга ошириб бўлган тўловлари улар ҳақиқатда тўланган вақтда, келажакда амалга оширадиган тўловлари эса кредит шартномаси тузилган санада маълум бўлган кредит ажратиш шартларига асосан тўловларни тўлаш жадвали бўйича ҳисобга олинади.

Агар гаров предмети суғурталаниши кредит шартномаси тузилган санадан кейин амалга ошириладиган бўлса, у ҳолда банк қарз олувчидан суғурта компаниясига амалга оширилиши мўлжалланаётган тўлов суммасини аниқлаши ва шу суммадан келиб чиққан ҳолда КТҚни ҳисоблаб чиқиши шарт.

6. Кредитнинг тўлиқ қийматини ҳисоблашда қуйидаги шартлар ҳисобга олинади:

а) агар кредит шартномасига мувофиқ истеъмолчи кредит маблағларини қисмларга бўлиб олиши ёки кредит олиш вақтини танлаш мумкинлиги назарда тутилган бўлса, унда кредит суммаси истеъмолчига кредит шартномасини тузиш вақтида тўлиқ ўтказилган деб ҳисобланади;

б) кредит олиш истагини билдирган қарз олувчиларга кредит олиш шартлари ҳақидаги маълумотларни тақдим этиш вақтида, кредитнинг тўлиқ қиймати таркибидаги суғурта харажатларини ҳисоблашда суғурта ташкилотларининг жорий даврда амалда бўлган ставка ва мукофот миқдорларидан энг юқориси олинади. Шунингдек, истеъмолчилар келгусида суғурта ташкилотларининг ставка ва мукофот миқдорлари ўзгариши эҳтимоли кредитнинг тўлиқ қийматига таъсир кўрсатиши мумкинлиги тўғрисида хабардор қилинишлари шарт.

7. Агар кредитнинг фоиз ставкаси базавий кўрсаткичларга (Марказий банкнинг асосий ставкаси, инфляция даражаси ва бошқалар) боғланган бўлса, у ҳолда банк КТҚни ҳисоблашда шу кундаги базавий кўрсаткичларнинг миқдоридан фойдаланади.

8. Банклар КТҚни дастурий воситалардан фойдаланган ҳолда ҳисоблайди.

КТҚ қуйидаги формула асосида ҳисобланади:

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

S — кредитор томонидан қарздорга ажратиладиган кредитнинг суммаси;

P_i — мижознинг кредитни сўндириш учун йўналтирадиган навбатдаги тўлов суммаси;
(P_i кредитни сўндириш графигидаги пул оқимларини англатади)

APR — кредитнинг тўлиқ киймати (КТҚ);

m — мижознинг кредитни сўндириш учун йўналтирадиган тўловлари сони;

(Масалан, истеъмолчи кредитни 3 йил давомида ҳар ойда бир марта сўндириб борса,

m — 36 га тенг бўлади)

i — мижознинг кредитни сўндириш учун йўналтирадиган навбатдаги тўловининг тартиб рақами;

(Масалан, кредитни сўндириш графигига асосан истеъмолчи ҳар ой сўндириб борса ва жорий тўлови 5-чи ойга тўғри келса, i — 5 га тенг бўлади)

t_i — кредит ажратилган кундан бошлаб мижоз томонидан сўндириш учун йўналтириладиган навбатдаги тўловга қадар бўлган муддат (кунларда).

(Агар истеъмолчи ҳар ой сўндирилиб бориладиган кредит бўйича 5-чи ой учун тўлов қилиши керак бўлса t_5 — 150 кунни ташкил этади)

9. КТҚни ҳисоблашда вергулдан кейин бир белгигача яхлит қилиб ҳисобланади. Агар вергулдан кейинги иккинчи белги «5» га тенг ва ундан юқори бўлса, у ҳолда вергулдан кейинги биринчи белги бир бирликка оширилади. Масалан, КТҚ кўрсаткичи 18,66 ни ташкил қилди. У яхлит қилиб ҳисоблангач — 18,7 ҳосил бўлади.

10. Банклар истеъмолчи — жисмоний шахсга унинг талабига кўра КТҚ миқдори тўғрисидаги маълумот билан бирга кредит шартномаси тузиш пайтида унинг мутлақ кийматини, яъни кредитнинг асосий киймати, фоизлари ва бошқа тўловлар, шу жумладан амалдаги таърифлар бўйича учинчи шахс фойдасига тўланадиган тўловларни, агар бундай тўловлар истеъмолчи — жисмоний шахснинг мажбурияти бўйича шартнома шартларидан келиб чиқадиган бўлса, уларни алоҳида кўрсатган ҳолда ёзма маълумот тақдим этади.

11. Банклар оммавий ахборот воситалари орқали кредит тўғрисидаги маълумотларни эълон қилганларида, ушбу эълонда банкка мурожаат этилганида мижозларга кредит олиш билан боғлиқ КТҚни ҳисоблаб берилиши ҳақида ахборот беришлари лозим.

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат
банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги Низомга
2-ИЛОВА

Кредитнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот

ВАРАҚАСИ*

Тижорат банкининг номи, расмий веб-сайти, телефон рақамлари	
--	--

1-бўлим. Кредит бўйича маълумотлар

1. Кредитнинг тури	
2. Кредитнинг мақсади	
3. Кредитнинг миқдори	
4. Кредитдан фойдаланиш муддати	
5. Кредитдан фойдаланиш муддати давомидаги фоиз ставкаси (номинал миқдорда) ва ушбу фоиз миқдори бўйича тўланиши лозим бўлган сумма	(фоиз кўринишида) (кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)
6. Кредитнинг тўлиқ фойдаланиш муддати давомида тўланадиган жами сумма (кредитнинг миқдори) + (ҳисобланадиган фоизлар) = (жами тўланадиган сумма)	
7. Кредитнинг имтиёзли даври (агар мавжуд бўлса)	
8. Тўловларнинг даврийлиги (ҳар ойда, ҳар чоракда ва х.к.)	
9. Кредитни сўндириш усули (аннуитет усулида (тенг миқдорларда), дифференциал усулида)	
10. Тўловларнинг даврида бир марталик тўлов суммаси: аннуитет усулида дифференциал усулида	(оралиқ тўловларидан энг кўп миқдордаги тўлов)

11. Кредитни ажратиш шакли (махсулот/хизмат таъминотчиси ҳисобварағига пул ўтказиш, нақд пул, банк картасига ўтказиш, ва ҳ.к.)	
12. Кредит билан боғлиқ қўшимча харажатлар, жумладан (агар бундай харажатлар мавжуд бўлса):	(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)
Турлари бўйича банкнинг комиссия ва йиғимлари (алоҳида кўрсатилсин)	(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)
учинчи шахслар хизмати (алоҳида кўрсатилсин)	(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)
13. Кредитнинг тўлиқ қиймати (номинал фоиз ставкасини ва кредитга хизмат кўрсатиш харажатларини ўз ичига олади)	
14. Кредит олиш бўйича тақдим қилинган аризани кўриб чиқиш муддати	

2-бўлим. Бошқа молиявий мажбуриятлар билан боғлиқ муҳим шартлар

1. Кредит бўйича қарздорлик ўз вақтида сўндирилмаганлиги учун шартномада кўзда тутилаётган тўлаши лозим бўлган неустойка (жарима, пеня) (агар бундай шарт мавжуд бўлса)	(фоиз ёки қатъий белгиланган сумма кўрсатилади, шунингдек неустойка (жарима, пеня) 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 предметида қўйиладиган минимал талаблар, гаровнинг минимал қиймати)	

Кредит олишга рози бўлишдан олдин диққат билан ўрганиб чиқинг!

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. 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.**

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

(тўлдирилган сана)

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

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги Низомга
3-ИЛОВА

Муддатли омонатнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот ВАРАҚАСИ*

Тижорат банкининг номи, расмий веб-сайти, телефон рақамлари	
1-бўлим. Омонатнинг асосий шартлари	
1. Омонат номи	
2. Омонатнинг валютаси	

3. Омонат бўйича йиллик фоиз ставкаси (агар омонат бўйича йиллик фоиз ставкаси дифференциаллашган ёки омонатни расмийлаштириш усулига боғлиқ бўлса, ҳар бири алоҳида кўрсатилади)	
4. Омонат бўйича ҳисобланган фоизларни капитализацияси мавжудлиги (ҳисобланган фоизни асосий маблағга қўшиб қайта фоиз ҳисоблаш)	
5. Омонатнинг муддати	
6. Омонатга қўйиладиган маблағнинг энг кам миқдори (агар мавжуд бўлса)	
7. Омонат бўйича фоизларни тўлаш даврийлиги	
8. Омонатни расмийлаштириш усули (онлайн ёки банкка ташриф буюриш орқали)	
9. Қўшимча маблағ киритиш имконияти	
10. Автоузайтириш (омонат муддати тугаганда омонат муддатини банк томонидан бир томонлама узайтириш)	
11. Бошқа шартлар	

2-бўлим. Бошқа муҳим шартлар

1. Омонатга қўйилган пул маблағларини омонат муддати тугагунга қадар қисман ечиб олиш имкониятининг мавжудлиги	
2. Омонат шартномасини муддатидан олдин бекор қилиш тартиби	

Омонат қўйишга рози бўлишдан олдин диққат билан ўрганиб чиқинг!

Сиз омонатнинг шартлари, омонат бўйича фоиз даромадлари ва ҳисоб-китоблар тартиби тўғрисида, шунингдек ҳуқуқларингиз ва мажбуриятларингиз, Сизга тушунарсиз бўлган бошқа масалалар юзасидан банкдан тўлиқ ва батафсил маълумот олишга ҳақлисиз.

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.

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

(тўлдир
илган
сана)

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

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат
банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги Низомга
За-ИЛОВА

Кредит картанинг асосий шартлари тўғрисидаги

АХБОРОТ ВАРАҚАСИ*

Тижорат банкининг номи, расмий веб-сайти, телефон рақамлари		
1-бўлим. Кредит картанинг асосий шартлари		
1.	Кредит картанинг номи	
2.	Карта чиқарилган тўлов тизими (VISA, MasterCard, Humo ва ҳоказолар)	
3.	Кредит лимити (минимал ва максимал миқдори)	
4.	Фоиз ставкаси (йиллик)	
	а) харидлар қилганда (ва уларга тенглаштирилган операцияларга)	
	б) ўтказмаларни амалга оширганда (ва уларга тенглаштирилган операцияларга)	
	в) кредит картага ажратилган лимитни нақдлаштирганда (ва уларга тенглаштирилган операцияларга)	

	г) бошқа операцияларни амалга оширганда (юқорида кўрсатилмаган)	
5.	Кредит картанинг тўлиқ йиллик фоиз ставкаси (APR)	
6.	Фоизсиз давр муддати (greys period)	
7.	Фоизсиз давр қандай операциялар учун амал қилади	
8.	Фоизсиз давр қандай операциялар учун амал қилмайди	
9.	Ҳар ойлик минимал тўлов	
10.	Карта бўйича қарздорликни оралиқ тўлаш санаси ёки ушбу тўловни аниқлаш тартиби	
11.	Амалга оширилган операциялар бўйича кўчирма бериш санаси ёки санани аниқлаш тартиби	
12.	Шартнома шартлари бажарилмаганлиги ёки муддати ўтган тўловлар бўйича жарима ва пенялар	
13.	Кредит карта бўйича таъминот (агар мавжуд бўлса)	
14.	Кредит картани расмийлаштириш усуллари ва муддати	
15.	Кредит карта бўйича лимитдан воз кечиш усуллари ва муддати	
16.	Кредит карта бўйича бошқа шартлар** (тикланувчан лимит шартлари, банк томонидан лимитни чеклаш ва бекор қилиш ва бошқалар) а) б) в) ...	
2-бўлим. Кредит карта бўйича тўловлар (комиссиялар)***		
1.	Доимий муддатли тўловлар (ойлик абонент тўлови ва ҳоказолар)	
2.	Харидларни амалга оширганда	
3.	Бошқа картага (ҳисобварағга) ўтказмаларни амалга оширганда	
4.	Кредит картага ажратилган лимитни нақдлаштирганда	
5.	Бошқа операцияларни амалга оширганда	
6.	Ўзбекистондан ташқаридаги транзакциялар (операциялар) бўйича	
7.	Кредит карта бўйича қарздорликни тўлаш харажатлари	
8.	Кредит карта ҳисобини тўлдирганда (бошқа банкнинг картаси, банк кассалари ва электрон ҳамён орқали тўлдириш харажатлари)	
9.	Кредит картани: а) чиқарганда; б) қайта чиқарганда.	
10.	Бошқа тўловлар**	

Кредит картани расмийлаштиришга рози бўлишдан олдин диққат билан ўрганиб чиқинг!

Сиз кредит картанинг шартлари ва қиймати тўғрисида, тўловлар ва ҳисоб-китоблар тартиби тўғрисида (фоизлар, жарима ва пенялар), кредит карта шартномаси бўйича Сизнинг ҳуқуқларингиз ва мажбуриятларингиз тўғрисида, кредит карта шартномаси бўйича юзага келиши мумкин бўлган хатарлар ва жавобгарликлар тўғрисида, кредит картадан хавфсиз фойдаланиш тўғрисида, шунингдек Сизга тушунарсиз бўлган бошқа масалалар юзасидан банкдан тўлиқ ва батафсил маълумот олишга ҳақлисиз.

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

** Мазкур варақа кредит карта бўйича шартнома ёки кредит карта олиш учун буюртманомга ўрнини босмайди, аксинча турли банкларнинг кредит карталари шартларини таққослашга ва керакли танловни амалга оширишга ёрдам беради.*

*** Мазкур бандда банк хоҳишидан келиб чиқиб ўзи лозим деб топган шартларни ёки маълумотни акс эттиради.*

**** 2-бўлимда қайд этилган комиссия ва тўловлар кредит картага ажратилган лимит маблағларидан фойдаланганлик учун ундирилади.*

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги **низоми**
4-ИЛОВА

Мурожаатларни кўриб чиқиш ва улар билан ишлаш бўйича электрон ахборот тизимига қўйиладиган минимал талаблар*

1. Мурожаатни рўйхатга олиш. Ахборот тизимида банкнинг бош офиси, ҳудудлардаги бўлинмаларига (филиал ёки банк хизматлари офиси) келиб тушган мурожаатлар бўйича қуйидаги маълумотлар рўйхатга олинади:

муружаатнинг шакли (ёзма, электрон, оғзаки);

муружаатнинг тури (ариза, шикоят, таклиф);

муружаатнинг санаси ва рақами;

муружаатнинг банкка келиб тушган санаси;

муружаатнинг рўйхатга олиш санаси ва рақами;

муружаатга берилган идентификация рақами;

муружаатни рўйхатга олган банк бўлинмасининг номи (филиал ёки банк хизматлари офиси) ва рақами, ходимнинг исми-шарифи ва лавозими;

муружаат манбаси (муружаат қилувчидан тўғридан тўғри, Ўзбекистон Республикаси Президенти Администрацияси (Ўзбекистон Республикаси Президенти Халқ қабулхонаси, Виртуал қабулхонаси, murojaat.gov.uz), Ўзбекистон Республикасининг Олий Мажлиси, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки, вазирлик, идоралар ва кўмиталар (номи кўрсатилиши керак), суд ва ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органлар (номи кўрсатилиши керак), оммавий-ахборот воситалари ва ижтимоий тармоқлар, нодавлат ва нотижорат ташкилотлари (номи кўрсатилиши керак) ва бошқа манбалар (банк лозим деб топган тақдирда манбалар рўйхати қўшимча қилиниши мумкин) орқали келиб тушган);

муружаатнинг такрорийлиги, дубликатлиги ёки биринчи марталигини қайд этиш;

муружаат қилувчининг шахси (жисмоний шахс, юридик шахс, тадбиркорлик фаолиятини юридик шахс ташкил этмаган ҳолда юритаётган жисмоний шахс);

муружаат қилувчининг фамилияси, исми ва отасининг исми (юридик шахснинг номи ва унинг номидан имзолаган шахснинг Ф.И.О), муружаат этувчини идентификация қилувчи маълумотлар (СТИР, муружаат қилувчининг телефон рақами, электрон почтаси);

муружаат вакил орқали берилганлиги (ҳа/йўқ) ҳамда вакилнинг Ф.И.О;

муружаат қилувчи кичик тадбиркорлик субъекти эканлиги (ҳа/йўқ);

муружаат қилувчининг (юридик шахс номидан имзолаган шахснинг) жинси (аёл/эркак);

муружаат қилувчининг (юридик шахс номидан имзолаган шахснинг) ёши;

муружаат қилувчининг яшаш манзили ва ҳудуди (юридик шахснинг манзили) (вилоят, туман ва бошқалар) белгилаш.

Мурожаатларни рўйхатга олиш — муружаат келиб тушган банкнинг бош офиси ёки ҳудудлардаги бўлинмаларининг (филиал ёки банк хизматлари офиси) ваколат берилган масъул ходимлари томонидан амалга оширилади.

Банкнинг бош офисига, ҳудудлардаги бўлинмаларига (филиал ёки банк хизматлари офиси) келиб тушган мурожаатлар бир марта рўйхатга олинishi лозим, яъни бош офисдан (юқори турувчи тузилмадан) кўриб чиқиш учун қуйи таркибий тузилмасига (филиал ёки банк хизматлари офиси) юборилган мурожаат ушбу таркибий тузилмаси томонидан рўйхатга олинмайди.

Бунда электрон ахборот тизимда банкнинг барча рўйхатга олган мурожаатлари ягона база сифатида банкнинг бош офисига кўриниб туриши керак.

Мурожаатни рўйхатга олишда тизим мурожаат қилувчининг исми-шарифини (СТИР) солиштириш орқали банк тизимига аввал ушбу мурожаат қилувчининг мурожаати мавжудлигини текширади ва натижаси бўйича маълумот тақдим этади. Шунга кўра, рўйхатга олувчи келиб тушган мурожаатни такрорийлиги, дубликатлиги ёки биринчи марталигини қайд этади.

2. Мурожаат мазмунини ёритиш. Бунда қуйидагилар инобатга олинishi керак:

муурожаатда келтирилган банк хизмати банкнинг қайси хизмат кўрсатиш канали (мобил илова, банк сайти, телефон, ижтимоий тармоқлар, банк агентлари, банк биноси ва бошқалар) орқали кўрсатилганлигини белгилаш;

муурожаатда қайд этилган банк хизмати (операция) турини (кредит, микрокредит, микроқарз, онлайн микроқарз, кредит карта, овердрафт, лизинг, истеъмол кредити, автокредит, ипотека кредити, таълим кредити, оилавий тадбиркорлик бўйича имтиёзли кредит, кафиллик, гаров, суғурта, омонат ва депозитлар, онлайн омонат, миллий валютадаги банк карталари, хорижий валютадаги банк карталари, валюта айирбошлаш, халқаро пул ўтказмалари, валюта амалиётлари, банк ҳисобварағига хизмат кўрсатиш, касса хизматлари, бир марталик чакана тўловларни амалга ошириш, банкомат, мобил илова, веб-сайт, call-марказ, муурожаат ва қабул масаласи, банк ходимларининг хатти-ҳаракатлари, банк ходимларининг малакасини ва бошқалар) белгилаш;

муурожаатда кўтарилган масалаларни умумлаштириш мақсадида банк хизмати (операция) тури бўйича муурожаат масалалари рўйхатини шакллантириш ва уни танлаш имкониятини яратиш;

банкнинг масъул ходими томонидан муурожаат билан танишиб чиққан ҳолда «Рўйхат»га қўшимча равишда муурожаатда кўтарилган масала (муаммо) мазмунини (қўлда ёки дастурий таъминот орқали) киритиш;

муурожаатнинг pdf-файлини ёки/ва word матнини кўриш имкониятини яратиш;

муурожаатда қайд этилган банк номи;

муурожаатда қайд этилган банк тузилмасининг (бош офис, филиал ёки банк хизматлари офиси) номи, коди, уларнинг жойлашган манзилни (вилоят ва туман), муурожаатда келтирилган банк ходимлари исми-шарифини белгилаш.

Дастурнинг ушбу бўлими муурожаат келиб тушган банкнинг бош офиси ёки ҳудудлардаги бўлинмаларининг (филиал ёки банк хизматлари офиси) ваколат берилган масъул ходимлари томонидан тўлдирилади.

3. Мурожаатларнинг кўриб чиқилишини ташкил этиш (мониторинг). Бунда қуйидагилар инобатга олинishi лозим:

муурожаатни бевосита кўриб чиқаётган таркибий тузилма ва ходимларни белгилаш;

муурожаатда кўтарилган масала (муаммо) юзасидан тааллуқли бўлган банкнинг бошқарув раиси ўринбосарини белгилаш;

муурожаат юзасидан ким билан ва қачон ёзишмалар олиб борилганлиги тўғрисида маълумотларни кўрсатиш, уларнинг pdf-файлини ёки/ва word матнини кўриш имкониятини яратиш;

муурожаатнинг кўриб чиқиш муддатини белгилаш;

муурожаатни кўриб чиқишни узайтирилган муддатини белгилаш;

муурожаатни кўриб чиқиш босқичи (кўриб чиқиш жараёнида, тўлиқ кўриб чиқилди).

Мурожаат кўриб чиқиш учун банкнинг Бош офисидан (юқори таркибий тузилмасидан) қўйи таркибий тузилмаларига дастурий таъминот орқали юборилиши ва ушбу ҳаракатларни дастурда амалга ошириш имконияти яратилиши керак.

Дастурнинг ушбу бўлимида келтирилган вазифаларни мурожаат келиб тушган банкнинг бош офиси ёки ҳудудлардаги бўлинмаларининг (филиал ёки банк хизматлари офиси) ваколат берилган масъул ходимлари томонидан амалга оширилади.

4. Мурожаатни кўриб чиқиш натижаси. Бунда қўйидагиларни инобатга олиниши шарт:

а) мурожаатда келтирилган вазифаларнинг тасдиқланганлиги ёки тасдиқланмаганлиги;

б) мурожаат қилувчининг ҳуқуқи бузилганлиги ҳолати (Бузилган/Бузилмаган);

д) мурожаат қилувчига юборилган жавоб хати рақами ва санаси;

мурожаат қилувчига юборилган жавоб хатининг ҳамда мурожаатни ўрганиш давомида расмийлаштирилган тегишли ҳужжатларнинг (далолатнома, маълумотномаларнинг) pdf-файлини ёки/ва word матнини кўриш имкониятини яратиш;

э) мурожаатда келтирилган масалани ҳал этиш ҳолати:

қаноатлантирилган, масала қандай ҳал қилинганлигини тўлиқ ёритиш лозим;

қаноатлантириш рад этилган, рад этилганлигининг сабабларини ёритиш лозим;

тушунтириш берилган, тушунтиришнинг асосий жиҳатларини ёритиш лозим;

мурожаат ваколати доирасига кирмаслиги сабабли бошқа ташкилотга юборилган, қайси ташкилотга юборилганлигини ва унинг сабабини ёритиш лозим;

мурожаатни кўрмай қолдириш ёки мурожаатни кўриб чиқишни тугатиш бўйича қарор қабул қилинганлигини қайд этиш ва уларни расмийлаштириш ҳужжатларининг pdf-файлини ёки/ва word матнини кўриш имкониятини яратиш.

Дастурнинг ушбу бўлимини мурожаатни кўриб чиқаётган банкнинг бош офиси ёки ҳудудлардаги бўлинмаларининг (филиал ёки банк хизматлари офиси) ваколат берилган масъул ходимлари томонидан тўлдирилади.

5. Мурожаат кўриб чиқилишини назорат қилиш. Бунда, қўйидагиларни инобатга олиниши шарт:

мурожаат кўриб чиқилишини муддат нуктаи назаридан назорат қилиш (бунда тегишли ҳисобот шаклланиши ва ижро муддати яқинлашаётганлигини хабар берувчи маълумот чиқарилиши лозим);

мурожаатни кўриб чиқиш босқичи «кўриб чиқилди» жараёнидаги мурожаатлар қонунчиликка мувофиқ, мазмунан, тўлиқ ва ўз вақтида кўриб чиқилганлиги текширилади ва назоратдан чиқарилади. Акс ҳолда, мурожаат қайта кўриб чиқиш бўйича тегишли эътироз хати расмийлаштирилади.

Дастурий таъминотда мурожаатни қонунчилик ҳужжатларига риоя этмаган ҳолда кўриб чиққан банк ходимига кўрилган ҳар бир интизомий чоралар киритилиши лозим. Бунда ходимга кўрилган чоралар юзасидан чиқарилган буйруқнинг pdf-файли билан танишиш имконияти бўлиши лозим.

Дастурнинг ушбу бўлимида келтирилган вазифаларни бош офисининг ваколат берилган масъул ходимлари томонидан амалга оширилади.

6. Мазкур дастурда банкка келиб тушган мурожаатларни таҳлил этиш, тегишли қарорлар қабул қилиш ва банкда тизимли камчиликларни аниқлаш учун тегишли (ҳудуд, туман, филиал, банк хизматлари (маҳсулотлар) тури, мурожаат масалалари, давр, саналар ва бошқа кўрсаткичлар қирқимида таҳлилий) ҳисоботларни шакллантириш имкониятини берувчи функция яратилиши зарур.

Дастурнинг ушбу бўлимида келтирилган вазифаларни бош офисининг ваколат берилган масъул ходимлари томонидан амалга оширилади.

7. Электрон ахборот тизими тўлиқ ахборот хавфсизлиги таъминланган ҳолда юритилиши лозим.

Изоҳ: ахборот тизимида рўйхатга олиниши лозим бўлган, маълумотларни танлаш орқали кўрсатиш имконияти яратилади.

(Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 03.07.2018 й., 10/18/3030/1440-сон; 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; 21.02.2020 й., 10/20/3030-4/0204; 07.09.2020 й., 07/20/3030-5/1266-сон; 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон; Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон; 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон; 16.10.2024 й., 10/24/3030-9/0821-сон; 14.07.2025 й., 10/25/3030-10/0608-сон; 29.10.2025 й., 10/25/3030-11/0994-сон)