

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**

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(муқаддима Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

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;

Олдинги таҳрирга қаранг.

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;

(1-банднинг учинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

3. Банк хизматлари банк ва истеъмолчи ўртасида тузилган шартнома, шу жумладан оммавий оферта тарзидаги шартнома асосида кўрсатилади.

(3-банднинг биринчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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.

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(3-банднинг учинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

2-боб. Истеъмолчига ахборот беришнинг минимал талаблари

1-§. Маълумотлар беришнинг умумий минимал талаблари

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

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

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(6¹-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан хатбоши билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(7-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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

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

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

кредитлаш лимити;

кредит бўйича тўланган пул маблағлари суммаси;

асосий сумма бўйича қарз қолдиғи;

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

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

муддати ўтказиб юборилган қарздорлик миқдори ва таркиби;

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

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

банк ва истеъмолчи томонидан имзоланган банк хизматини кўрсатиш ҳақидаги шартномасини;

Олдинги таҳрирга қаранг.

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);

(10-банднинг учинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мх-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

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.

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(12-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(12¹-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан хатбоши билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

Расмий веб-сайтга жойлаштирилаётган ахборотларнинг санаси кўрсатилиши керак.

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

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

15. Банкнинг расмий веб-сайти Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2014 йил 2 июлдаги 176-сон қарори билан тасдиқланган Акциядорлик жамиятларининг корпоратив веб-сайтларига қўйиладиган талаблар тўғрисидаги **низомига** 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 кабинетига 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.

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 кабинетига:

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.

(18-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

18¹. Банклар ўзларининг расмий веб-сайтларида жисмоний шахсларга мўлжалланган кредитларнинг (микроқарзларнинг) тўлиқ қийматини мустақил ҳисоблаб чиқиш имкониятини яратиб беришлари лозим.

(18¹-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 24 августдаги 20/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-7, 23.09.2021 й.) асосан киритилган — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон — 2021 йил 24 декабрдан кучга киради)

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;

Олдинги таҳрирга қаранг.

истеъмолчиларга банк хизматларини кўрсатиш тартиби, шартлари ва қиймати, шу жумладан банк хизмати бўйича намунавий шартномалар матни (фақат расмий веб-сайтда);

(23-банднинг тўртинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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);

(23-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан олтинчи хатбоши билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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

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

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(24¹-банд Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мҳ-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(24²-банд Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мҳ-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

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. Фуқароларнинг банкдаги омонатлари Ўзбекистон Республикасининг «Фуқароларнинг банклардаги омонатларини ҳимоялаш кафолатлари тўғрисида»ги **Қонунига** мувофиқ кафолатланган бўлса, банк омонати (депозити) шартномасида бу ҳақда маълумот акс эттирилиши шарт.

(24² — 24⁵-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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;

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.

(26-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

кредит олиш учун қарз олувчига қўйиладиган талаблар;

кредитнинг тури;

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

кредитдан фойдаланиш муддати;

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 (микроқарзларнинг) 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);

кредитни муддатидан олдин сўндириш тартиби;

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

(27-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(27¹-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) асосан киритилган — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

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

истеъмолчининг қарз юки жорий молиявий аҳволига мос келиши;

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

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

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

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

Ахборот варақаси истеъмолчи — жисмоний шахсга бепул тарзда тақдим этилади ва кредит олиш ёки омонат ҳисобварағи очиш учун буюртманома ҳисобланмайди.

Ушбу банднинг талаблари микроқарз муносабатларига ҳам қўлланади.

(30¹-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 24 августдаги 20/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-7, 23.09.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон — 2021 йил 24 декабрдан кучга киради)

3-боб. Банкнинг истеъмолчи билан муносабатларни ташкил этиши

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

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

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

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(33-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) асосан учинчи хатбоши билан тўлдирилган — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

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, ишонччилик, 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;

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(35-банднинг бешинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мҳ-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

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;

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(35-банднинг саккизинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мҳ-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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;

(35-банднинг тўққизинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мҳ-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

35¹. Тижорат банкларига:

микроқарз 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 кредитлар (микроқарзлар)ни муддатидан илгари қоплаш учун неустойка (жарима, пеня) ундириш;

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

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

(35¹-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(35²-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 муурожаат этишга ҳақли.

(36¹ — 36⁴-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 8 июндаги 13/14-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-1, 15.07.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 15.07.2019 й., 10/19/3030-1/3428-сон — 2019 йил 16 октябрдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(36⁶-банднинг учинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 24 августдаги 20/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-7, 23.09.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон — 2021 йил 24 декабрдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(36⁶-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 24 августдаги 20/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-7, 23.09.2021 й.) асосан тўртинчи хатбоши билан тўлдирилган — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон — 2021 йил 24 декабрдан кучга киради)

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 истеъмом кредити ва ипотека кредити бўйича қарздорлик тўлиқ тўланганидан сўнг, банк мазкур қарздорлик бўйича амалга оширилган охириги 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.

(36⁶ — 36¹¹-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2020 йил 16 январдаги 1/8-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-4, 21.02.2020 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 21.02.2020 й., 10/20/3030-4/0204)

Олдинги таҳрирга қаранг.

36¹². Банклар:

кредит ажратиш қоидаларида белгиланган муддатда истеъмомчи 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 истеъмомчини ёзма равишда хабардор қилиши шарт.

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

(36¹²-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) асосан киритилган — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(37-банднинг биринчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мҁ-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 кўлга топшириш ҳамда у ҳақида телефон воситалари орқали оғзаки эслатмалар қилиш маҳаллий вақт билан соат 20:00 дан 8:00 гача йўл қўйилмайди.

(37-банднинг иккинчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

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

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

(37¹-37²-бандлари Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 24 августдаги 21/13-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-2, 25.09.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 25.09.2019 й., 10/19/3030-2/3804-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 чиқилиши (шу жумладан, кредитнинг реструктуризация қилиниши), қарз олувчи томонидан кредит қисман муддатидан 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.

(37²-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2020 йил 16 январдаги 1/8-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-4, 21.02.2020 й.) асосан хатбошилар билан тўлдирилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 21.02.2020 й., 10/20/3030-4/0204)

Олдинги таҳрирга қаранг.

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(37³-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(37⁴-банднинг биринчи хатбошиси Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

гаровда турган мулкни тақиқдан чиқариш;

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

(37³ ва 37⁴-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 26 октябрдаги 26/2-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-3, 22.11.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 22.11.2019 й., 10/19/3030-3/4059-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

37⁵. 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 усулларини акс эттириши шарт.

(37⁵-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

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

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

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

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

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.

(38¹ — 38³-бандлар Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2019 йил 26 октябрдаги 26/2-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-3, 22.11.2019 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 22.11.2019 й., 10/19/3030-3/4059-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(38⁴-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

2-§. Истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш бўйича минимал талаблар

39. Банк:

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

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

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

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

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

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 яқинлаш жараёнида банк ходимларининг хулқ-атвори ва касбий

одоб-ахлоқ қоидаларини назарда тутувчи миждозларга хизмат кўрсатиш стандартлари жорий этилиши шарт.

(40¹-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

(3-параграф Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 26 августдаги 18/6-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-5, 07.09.2020 й.) асосан ўз кучини йўқотган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 07.09.2020 й., 07/20/3030-5/1266-сон)

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

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 воситаларида ёки қонунчилик ҳужжатларида назарда тутилган бошқа усуллардан фойдаланиб, истеъмолчига муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келганлиги ҳақида хабар бериши шарт.

(41-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

42. Банк қонунчилик ҳужжатлари талабларини ҳисобга олган ҳолда истеъмол кредити шартномаси бўйича истеъмолчинини 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.

(42-банд Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мх-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(43-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2023 йил 4 январдаги 30/10-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-8, 26.01.2023 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.01.2023 й., 10/23/3030-8/0057-сон — 2023 йил 28 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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.

(44-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари

маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(45-банд Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мх-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(46-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 мурожаатларни кўриб чиқиш тартибининг тўлиқ матни банкнинг расмий веб-сайтида барча учун очиқ шаклда, шунингдек, банкнинг мурожаатларни 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 мурожаатларни кўриб чиқиш тартибини тушунтириб бериши лозим.

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

Банк томонидан мурожаатларни кўриб чиқиш бепул амалга оширилади.

49. Банк истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқиши ва кўриб чиқиш натижалари бўйича мурожаат этувчиларга жавоб бериши лозим.

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

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

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

Банк истеъмољчилар билан телефон алоқаси орқали боғланишини таъминловчи Call-марказларни ташкил этиб, у орқали истеъмољчиларга 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 истеъмољчини 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 истеъмољчига 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. Истеъмољчининг оғзаки муурожаатида баён этилган масала кўшимча ўрганишни ёки кўшимча 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 муурожаатда келтирилган масала кўшимча ўрганишни ёки кўшимча текшириш ўтказишни талаб этмаса, ушбу муурожаатга ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда жавоб берилади.

Агар истеъмољчининг мазкур банднинг **биринчи** ва **иккинчи хатбошларида** келтирилган муурожаатида баён этилган масаласи кўшимча ўрганишни талаб этса, истеъмољчига муурожаатида келтирилган ҳолатларни тасдиқловчи ҳужжатлар илова қилинган ҳолда ёзма ёки электрон шаклда тақдим этиш таклиф қилинади.

54. Барча ёзма ва электрон муурожаатлар 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 муурожаат, уни кўриб чиқиш натижаларига оид ҳужжатлар ва унга берилган жавоб хати муурожаат келиб тушган кундан эътиборан камида уч йил сақланади.

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

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

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

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

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

қонунийлик;

муурожаатларни ўз вақтида ва тўлиқ кўриб чиқиш;

муурожаатларга нисбатан талабларнинг бир хиллиги;

истеъмолчиларнинг 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 важлар 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, холисона 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 мурожаат этганлиги, шунингдек мурожаатларда ўз фикрини билдирганлиги ва танқид қилганлиги муносабати билан таъқиб этиш ман этилади.

58¹³. Банк мурожаатларни кўриб чиқишда қуйидагиларга амал қилиши шарт:

1) мурожаатлар тўғрисидаги қонунчилик талабларига риоя этиши;

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

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

4) мурожаат юзасидан қабул қилинган қарорга ёки мурожаатни 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) мурожаатни кўриб чиқиш натижаларига кўра қабул қилинган қарорнинг ижросини назорат қилиши;

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

7) истеъмолчи, унинг вакили, уларнинг оила аъзолари уларнинг мурожаатлари 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 зиённи компенсация қилиш чораларини кўриши шарт.

58¹⁴. Банк Марказий банк орқали келиб тушган мурожаатни қонунчилик ҳужжатлари ва мазкур Низом талаблари асосида кўриб чиқиши ҳамда мурожаатга берилган жавоб хати (хабарнома) ва/ёки уни кўриб чиқишга тааллуқли бўлган барча ҳужжатлар нусхаларини мурожаат 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,

муурожаатларнинг турлари, сони ва келиб чиқиш сабаблари, муурожаатларда тез-тез кўтарилган масалалар, муурожаатлар 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, муурожаатларни кўриб чиқиш яқунлари 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 муурожаатлар билан ишлаш ҳолатини, шу жумладан муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижалари бўйича маълумотномаларни (шарҳларни), муурожаатларда 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, муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижалари бўйича маълумотномалар (шарҳлар) ички аудит хизматига тақдим этилади. Ички аудит хизмати банкда муурожаатлар билан ишлаш ҳолатини текшириш ўтказиш бўйича иш режаларини тузишда ва мониторинг фаолиятини амалга оширишда фойдаланади.

Муурожаатларни умумлаштириш ва таҳлил қилиш натижаларига кўра тузилган чораклик 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 муурожаатлар билан ишлаш фаолияти тўғрисидаги маълумотлар ҳам акс эттирилади.

3-§. Муурожаатлар билан ишлаш бўйича бўлинмани ташкил этиш

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

58¹⁹. Бўлинма ходимлари банкнинг муурожаатларни 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 истеъмолчилар 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 муурожаат қилувчиларнинг аввалги шикоятлари ҳақидаги маълумотларнинг очиқлигини таъминлайди.

58²⁰. Бўлинма банк бошқаруви раиси томонидан назорат қилинади.

58²¹. Муурожаатлар 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 тuzатиш режаларини ишлаб чиқилиши ва уларни амалга оширилиши учун жавобгар ҳисобланади;

банкнинг хизмат кўрсатиш офисларига/филиалларига келиб тушган муурожаатларнинг 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 истеъмолчилар 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 миждозлар 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.

(5-боб Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2024 йил 9 сентябрдаги 28/1-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-9, 11.10.2024 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 16.10.2024 й., 10/24/3030-9/0821-сон. Кучга кириш санаси — 2025 йил 17 январь)

Олдинги таҳрирга қаранг.

Якуний қоидалар

(6-бобнинг номи Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) таҳририда — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(59-банд Ўзбекистон Республикаси адлия вазирининг 2021 йил 28 июлдаги 16-мх-сонли буйруғи (рўйхат рақами 3313, 28.07.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 28.07.2021 й., 10/21/3313/0724-сон)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

(60-банд Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 9 декабрдаги 26/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-6, 14.01.2021 й.) асосан киритилган — Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 14.01.2021 й., 10/21/3030-6/0039-сон — 2021 йил 15 апрелдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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

Кредитнинг (микроқарзнинг) тўлиқ қийматини ҳисоблаш

ТАРТИБИ

Мазкур Тартиб жисмоний шахслар — истеъмолчиларга (бундан буён матнда «қарз олувчилар» деб юритилади) ажратилган кредитларнинг (микроқарзларнинг) тўлиқ

қийматини ҳисоблаш тартибини белгилайди.

1. Мазкур Тартибда қуйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

кредитнинг (микроқарзнинг) тўлиқ қиймати (бундан буён матнда «КТҚ» деб юритилади) — кредит (микроқарз) олиш билан боғлиқ тўловларнинг ҳаққоний, йиллик ва самарали ҳисоблашдаги фоиз ставкаси;

кредит (микроқарз) 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 (микроқарз) шартномаси шартларига мувофиқ қарз олувчининг мажбуриятларига кирса ва/ёки кредит (микроқарз) ажратилиши бундай тўловларнинг амалга оширилишига боғлиқ бўлса;

в) учинчи шахслар фойдасига амалга ошириладиган тўловлар, агар бундай тўловлар кредит (микроқарз) 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 топшириладиган мулкни баҳолаш учун баҳоловчи ташкилотга тўланадиган тўловлар;

мижозларни жалб қилиш, улар томонидан кредит (микроқарз) олиш учун тақдим этилган ҳужжатларни текшириш, ушбу ҳужжатларни банкка топшириш, кредитларни (микроқарзларни) 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 (микроқарз) 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 (микроқарз) шартномаси шартларидан эмас, балки қонунчилик талабларидан келиб чиқадиган, қарз олувчи томонидан амалга оширилиши лозим бўлган тўловлар;

в) қарз олувчининг кредит (микроқарз) 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 (микроқарзлар) 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 (микроқарз) суммаларини банкоматлардан фойдаланган ҳолда нақд пулда олганлиги учун тўланадиган комиссиялар.

4. Банклар қуйидаги ҳолларда КТҚни ҳисоблаб чиқишлари шарт:

а) қарз олувчилар билан кредит (микроқарз) шартномаси тузилганда;

б) кредит (микроқарз) олиш истагини билдирган қарз олувчиларга кредит (микроқарз) 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 (микроқарз) олиш истагини билдирган қарз олувчиларга шу тўловларнинг манбаларини ошкор қилиши лозим (масалан, КТҚни ҳисоблашда тарифларидан фойдаланилган суғурта компаниясининг номи ва бошқалар).

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

Агар гаров предметини суғурталаниши кредит (микроқарз) 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 (микроқарз) шартномасига мувофиқ истеъмолчи кредит (микроқарз) маблағларини қисмларга бўлиб олиши ёки кредит (микроқарз) олиш вақтини танлаш мумкинлиги назарда тутилган бўлса, унда кредит (микроқарз) суммаси истеъмолчига кредит (микроқарз) шартномасини тузиш вақтида тўлиқ ўтказилган деб ҳисобланади;

б) кредит (микроқарз) олиш истагини билдирган қарз олувчиларга кредит (микроқарз) 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 (микроқарзнинг) 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 (микроқарзнинг) суммаси;

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

APR — кредитнинг (микроқарзнинг) тўлиқ қиймати (КТҚ);

m — мижознинг кредитни (микроқарзни) сўндириш учун йўналтирадиган тўловлари сони;

(Масалан, истеъмолчи кредит (микроқарз)ни 3 йил давомида ҳар ойда бир марта сўндириб борса, m — 36 га тенг бўлади)

i — мижознинг кредитни (микроқарзни) 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 (микроқарз) ажратилган кундан бошлаб мижоз томонидан сўндириш учун йўналтириладиган навбатдаги тўловга қадар бўлган муддат (кунларда).

(Агар истеъмолчи ҳар ой сўндирилиб бориладиган кредит (микроқарз) 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 (микроқарз) шартномаси тузиш пайтида унинг мутлақ қийматини, яъни кредитнинг (микроқарзнинг) асосий қиймати, 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 (микроқарз) тўғрисидаги маълумотларни эълон қилганларида, ушбу эълонда банкка мурожаат этилганида мижозларга кредит (микроқарз) олиш билан боғлиқ КТҚни ҳисоблаб берилиши ҳақида ахборот беришлари лозим.

(1-илова Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 24 августдаги 20/7-сонли қарори (рўйхат рақами 3030-7, 23.09.2021 й.) таҳририда — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон — 2021 йил 24 декабрдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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) + (хисобланадиган фоизлар) = (жами тўланадиган сумма)		
7. Кредитнинг имтиёзли даври (агар мавжуд бўлса)		
8. Тўловларнинг даврийлиги (хар ойда, хар чорақда ва х.к.)		
9. Кредитни сўндириш усули (аннуитет усулида (тенг миқдорларда), дифференциал усулида)		
10. Тўловларнинг даврида бир марталик тўлов суммаси: аннуитет усулида дифференциал усулида		(оралик тўловларидан энг кўп миқдордаги тўлов)
11. Кредитни ажратиш шакли (маҳсулот/хизмат таъминотчиси ҳисобварағига пул ўтказиш, нақд пул, банк картасига ўтказиш, ва х.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 предметига 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 тушунарли 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 буюртманомга ўрнини босмайди, аксинча турли банкларнинг кредитлаш шартларини таққослашга ва керакли танловни амалга оширишга ёрдам беради.

(2-илова Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 24 августдаги 20/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-7, 23.09.2021 й.) асосан киритилган — Қонунчилик

маълумотлари миллий базаси, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон — 2021 йил 24 декабрдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

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 тушунарли 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 омонат шартномаси ёки омонат олиш учун буюртманома ўрнини босмайди, аксинча турли банкларнинг омонат шартларини таққослашга ва керакли танловни амалга оширишга ёрдам беради.

(3-илова Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2021 йил 24 августдаги 20/7-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-7, 23.09.2021 й.) асосан киритилган — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 23.09.2021 й., 10/21/3030-7/0907-сон — 2021 йил 24 декабрдан кучга киради)

Олдинги таҳрирга қаранг.

Банк хизматлари истеъмолчилари
билан ўзаро муносабатларни

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

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

- муурожаатнинг шакли (ёзма, электрон, оғзаки);
- муурожаатнинг тури (ариза, шикоят, таклиф);
- муурожаатнинг санаси ва рақами;
- муурожаатнинг банкка келиб тушган санаси;
- муурожаатнинг рўйхатга олиш санаси ва рақами;
- муурожаатга берилган идентификация рақами;

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

муурожаат манбаси (муурожаат 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 қўмиталар (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);

муурожаатнинг такрорийлиги, дубликатлиги ёки биринчи марталигини қайд этиш;

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

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

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

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

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

муурожаат қилувчининг (юридик шахс номидан имзолаган шахснинг) ёши;

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

Муурожаатларни рўйхатга олиш — муурожаат 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 муурожаатлар бир марта рўйхатга олиниши лозим, яъни бош офисдан (юқори турувчи тузилмадан) кўриб чиқиш учун қуйи таркибий тузилмасига (филиал ёки банк хизматлари офиси) юборилган муурожаат ушбу таркибий тузилмаси томонидан рўйхатга олинмайди.

Бунда электрон ахборот тизимда банкнинг барча рўйхатга олган муурожаатлари 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 олиниши керак:

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

мурожаатда 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, мурожаат ва қабул масаласи, банк ходимларининг хатти-ҳаракатлари, банк ходимларининг малакасини ва бошқалар) белгилаш;

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

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

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

мурожаатда қайд этилган банк номи;

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

Дастурнинг ушбу бўлими мурожаат 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 олиниши лозим:

мурожаатни бевосита кўриб чиқаётган таркибий тузилма ва ходимларни белгилаш;

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

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

мурожаатнинг кўриб чиқиш муддатини белгилаш;

мурожаатни кўриб чиқишни узайтирилган муддатини белгилаш;

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

Мурожаат кўриб чиқиш учун банкнинг Бош офисидан (юқори таркибий тузилмасидан) қуйи 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 қуйидагиларни инобатга олиниши шарт:

- а) мурожаатда келтирилган важларнинг 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, қуйидагиларни инобатга олиниши шарт:

мурожаат кўриб чиқилишини муддат нуқтаи 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.

(4-илова Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2024 йил 9 сентябрдаги 28/1-сонли қарорига (рўйхат рақами 3030-9, 11.10.2024 й.) асосан киритилган — Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 16.10.2024 й., 10/24/3030-9/0821-сон. Кучга кириш санаси — 2025 йил 17 январь)

(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)