

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOSHQARUVINING
QARORI

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

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

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

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

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

Markaziy bank raisi M. NURMURATOV

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

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

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

NIZOM

Mazkur Nizom O‘zbekiston Respublikasining “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi **Qonuni** hamda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-son “Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi **qaroriga** muvofiq bank xizmatlari iste‘molchilarining huquq va manfaatlarini himoyalash maqsadida bank xizmatlari iste‘molchilari (bundan buyon matnda iste‘molchilar deb yuritiladi) bilan munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining (bundan buyon matnda bank deb yuritiladi) faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablarni belgilaydi.

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizomda quyidagi asosiy tushunchalardan foydalaniladi:

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

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

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

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

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

3. Bank xizmatlari bank va iste‘molchi o‘rtasida tuzilgan shartnomaga muvofiq ko‘rsatiladi.

Shartnomalarning matni iste'molchilar tushunishi uchun aniq va sodda tarzda bayon etilishi va kompyuter vositasida bosib chiqarishda "Times New Roman" 12 o'lchamli shriftdan kam bo'lmagan yoki shunga o'xshash shriftni qo'llagan holda Misrosoft Word matn redaktoridan foydalanilishi lozim.

Iste'molchilar tanloviga ko'ra shartnoma matni davlat yoki rus tilida tuzilishi mumkin.

2-bob. Iste'molchiga axborot berishning minimal talablari

1-§. Ma'lumotlar berishning umumiy minimal talablari

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

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

5. Bank xizmatlarini taqdim etish shartlarining o'zgarishi haqidagi ma'lumot bankning rasmiy veb-saytida joylashtirilishi hamda bankning axborot stendlarida doimiy ravishda joylashtirilib borilishi kerak.

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

7. Bank tomonidan iste'molchilarga bank xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlar davlat va rus tillarida yetkaziladi. Bank xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlarning matni lo'nda, oddiy va ravon tilda bayon etilishi kerak.

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

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

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

kreditlash limiti;

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

asosiy summa bo'yicha qarz qoldig'i;

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

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

muddati o'tkazib yuborilgan qarzdorlik miqdori va tarkibi;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16. Bankning rasmiy veb-saytidagi axborotdan foydalanishda:

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

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

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

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

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

18. Bank iste'molchiga uning shaxsiy kabinetida kredit shartnomasi bo'yicha iste'molchi bilan tuzilgan shartnoma va unga kiritilgan o'zgartirishlar hamda mazkur Nizomning [9-bandida](#) ko'rsatilgan ma'lumotlardan foydalanish imkoniyatini ta'minlab berishi shart.

3-§. Bank faoliyatga oid reklama tusidagi axborotlar berish

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

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

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

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

4-§. Iste'molchiga beriladigan axborotning minimal hajmi

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

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

mazkur Nizomning matni;

iste'molchilarga bank xizmatlarini ko'rsatish tartibi, shartlari va qiymati, shu jumladan bank xizmati bo'yicha shartnoma va boshqa hujjatlar shartlarini izohlab berilgan matni;

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

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

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

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

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

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

26. Bank omonati shartnomasi tuzilgunga qadar bank iste'molchiga og'zaki tarzda quyidagi axborotni taqdim etadi:

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

omonat muddati (mavjud bo'lganda);

omonatning eng kam summasi;

mukofot stavkalari;

qo'shimcha bitim tuzmagan holda omonat muddatini uzaytirish shartlari;

omonatni to'ldirish imkoniyati;

omonatni to'liq yoki qisman muddatidan oldin qaytarib olish shartlari;

bank omonati shartnomasi bo'yicha nazarda tutilgan bank va iste'molchining huquq va majburiyatlari, ularning javobgarligi to'g'risida.

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

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

kreditdan foydalanish muddati;

foiz stavkasining yillik nominal qiymati, shuningdek iste'molchi murojaat qilgan sanadagi yillik real foiz stavkasining miqdori;

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

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

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

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

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

iste'molchining qarz yuki joriy moliyaviy ahvoliga mos kelishi;

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

kredit shartnomasi bo'yicha o'z majburiyatlarini bajara olmasligiga olib kelishi mumkin bo'lgan yengib bo'lmas kuch ta'siridagi vaziyatlar va boshqa holatlar yuz berishi ehtimoli (shu jumladan jismoniy shaxslar uchun — ishini yo'qotish, o'ziga bog'liq bo'lmagan sabablarga ko'ra ish

haqi va boshqa turdagi daromadlarni kechikib olishi, ishga joylashishi, sog'lig'ining yomonlashganligi natijasida daromadlarining tushib ketishi).

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

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

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

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

31. Iste'molchida bank xizmatini ko'rsatish shartnomasi bo'yicha taraflarning o'zaro munosabatlari yuzasidan savollar yuzaga kelganda, bank iste'molchiga ushbu savollarning mohiyati bo'yicha asosli javob va boshqa tegishli tushuntirishlar berishi shart. Bunda, bank iste'molchilarga qarz to'lashdan bo'yin tovlash va (yoki) uni to'lamaganlik uchun javobgarlikdan qochishning usul va yo'llarini qo'llash, shuningdek boshqa shunga o'xshash masalalar yuzasidan (shu jumladan boshqa moliya tashkilotlar tomonidan ko'rsatiladigan bank xizmatlari bo'yicha ham) maslahat berish bilan bog'liq faoliyat bilan shug'ullanishga haqli emas.

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

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

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

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

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

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

35. Bank:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. Bank:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

44. Bank yo'laydigan talabnomada quyidagi axborot ko'rsatilgan bo'lishi kerak:
bank nomi va uni identifikatsiyalash uchun yetarli ma'lumotlar;
talabnoma tuzilgan sanadagi iste'molchining joriy qarzi miqdori va tarkibi;
qarzni to'lash usul(lar)i;

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

nizoni suddan tashqari hal qilish usullari.

45. Bank va iste'molchi taraflarning o'zaro roziligiga ko'ra qonun hujjatlarida belgilangan nizoni hal qilishning suddan tashqari usullarini, shu jumladan muzokaralar o'tkazish orqali, qo'llashga haqli.

46. Talabnomada belgilangan muddatda o'ttiz kun ichida iste'molchi unda ko'rsatilgan talablarni lozim darajada bajarmaganda, bank tegishli talab bilan sudga murojaat qilishga haqli.

5-bob. Iste'molchilarning murojaatlarini ko'rib chiqishga qo'yiladigan talablar

47. Bank iste'molchilarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibiga ega bo'lishi kerak. Bank iste'molchilarning murojaatlarini ko'rib chiqish tartibi mazkur Nizomga va qonun hujjatlariga muvofiq bo'lishi kerak.

Bank tomonidan murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi to'g'risidagi ma'lumotlar bankning (filialning) stendlarida va rasmiy veb-saytida joylashtirilgan bo'lishi lozim.

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

Bank murojaatlarni o'z vaqtida va xolisona ko'rib chiqilishini ta'minlaydi hamda uning natijalari bo'yicha murojaat etuvchilarni xabardor qiladi.

48. Iste'molchilarning barcha yozma va elektron murojaatlari o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa, keyingi ish kuni murojaatlar hisobini qayd etish daftari ro'yxatdan o'tkazilishi kerak.

Iste'molchilarning murojaatlari hisobini qayd etish daftari raqamlangan, tikilgan va muhrlangan bo'lishi kerak.

Iste'molchilarning murojaatlari hisobini qayd etish daftari to'liq maxfiylik va axborot xavfsizligi ta'minlangan hollarda elektron shaklda yuritilishi mumkin. Daftar kamida besh yil saqlanadi.

49. Iste'molchilardan kelgan murojaatlar bank (filial) rahbari ko'rsatmasiga asosan belgilangan ijrochi tomonidan ko'rib chiqiladi.

50. Bank (filial) rahbariyati bankning rasmiy veb-sayti va axborot stendlarida joylashtirilgan jismoniy shaxslarni va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish jadvaliga muvofiq iste'molchilarni shaxsan qabul qilishlari shart. Shaxsiy qabul bayonnoma asosida rasmiylashtirilib, iste'molchi tomonidan imzolanadi yoki iste'molchini xabardor qilgan holda maxsus (audio va video) texnika vositalari orqali ovozlar yozib olinishi yoki videotasvirga tushirilishi mumkin.

51. Iste'molchilarni shaxsiy qabul qilish bankning mas'ul xodimi tomonidan muntazam ravishda, bank xizmatlarini ko'rsatish uchun mo'ljallangan joyda amalga oshiriladi.

52. Telefon orqali murojaat etilganda, ushbu murojaatni keyinchalik ko'rib chiqishda foydalanish maqsadida iste'molchini oldindan xabar qilgan holda suhbat maxsus (audio) texnika vositalari orqali yozib olinishi mumkin.

53. Bank xodimining harakatlari yoki harakatsizligi ustidan kelib tushgan murojaat, shu xodimning o'ziga ko'rib chiqish uchun topshirilishi mumkin emas.

54. Iste'molchining murojaati yuzasidan yo'llanadigan javob xati bank (filial) rahbariyati tomonidan imzolanishi lozim.

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

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

56. Iste'molchining murojaati asosli deb topilgan hollarda, bank kamchiliklarni bartaraf etish, iste'molchining qonuniy manfaatlari va huquqlarini tiklash yuzasidan tegishli choralarni ko'rishi zarur.

57. Bank murojaatlarni ko'rib chiqish bo'yicha ichki nazoratni ta'minlashi lozim.

58. Bank muntazam ravishda:

iste'molchilarning murojaatlarini monitoring qiladi, unda qayd etilgan masalalarni hamda murojaatlar dinamikasini tahlil etadi, umumlashtiradi;

iste'molchilarning murojaatlari bilan ishlashni takomillashtirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqadi;

aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etish va kelgusida bank faoliyatida bunday kamchiliklar takrorlanmasligini ta'minlash lozim.

6-bob. Yakuniy qoida

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

(Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 03.07.2018-y., 10/18/3030/1440-son)