



**ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOShQARUVI
QARORI**

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги низомга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш ҳақида

Ўзбекистон Республикасининг "Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида"ги Қонунига мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқаруви **қарор қилади:**

1. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2018 йил 28 апрелдаги 16/18-сон қарори (рўйхат рақами 3030, 2018 йил 2 июль) (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2018 й., 27-сон, 553-модда) билан тасдиқланган Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги низомга иловага мувофиқ ўзгартириш ва қўшимчалар киритилсин.

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

Марказий банк раиси



Тошкент ш.
2020 йил 09 декабрь,
26/7 сон

Нурмуратов М. Б.

**Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни
амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган
минимал талаблар тўғрисидаги низомга киритилаётган
ўзгартириш ва қўшимчалар**

1. 1-банднинг учинчи хатбошиси “веб-сайтида” деган сўзлардан кейин “, интернет-банкнинг тизимида ва/ёки мобиль иловасида” деган сўзлар билан тўлдирилсин.

2. 3-бандда:

биринчи хатбоши қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

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

учинчи хатбоши қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

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

3. 6¹-банд қуйидаги мазмундаги хатбоши билан тўлдирилсин:

“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.”.

4. 7-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“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.”.

5. 12-банддаги “ўн” деган сўз “беш” деган сўз билан алмаштирилсин.

6. 12¹-банд қуйидаги мазмундаги хатбоши билан тўлдирилсин:

“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.”.

7. 18-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“18. Банк ўзининг расмий веб-сайтида, интернет-банкнинг тизимида ва/ёки мобиль иловасида

истеъмолчи учун шахсий кабинет яратиш ва ундан фойдаланиш имкониятини таъминлаб бериши лозим.

Банк истеъмолчига унинг шахсий кабинетида:

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

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

8. 23-бандда:

тўртинчи хатбоши қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

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

қуйидаги мазмундаги олтинчи хатбоши билан тўлдирилсин:

“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);”;

олтинчи ва еттинчи хатбошилар тегишли равишда еттинчи ва саккизинчи хатбошилар деб ҳисоблансин.

9. Қуйидаги мазмундаги 24²–24⁶-бандлар билан тўлдирилсин:

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

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

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

24⁵. 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.”.

10. 26-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“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) нақд пулларни кирим қилиш қандай ҳужжат билан расмийлаштирилиши;
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.”.

11. 35¹-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“35¹. Тижорат банкларига:

микроқарз шартномалари бўйича йиллик қарз суммасининг ярмидан кўп миқдорда 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.”.

12. Қуйидаги мазмундаги 35²-банд билан тўлдирилсин:

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

13. 37-банднинг иккинчи хатбошиси учинчи жумласи қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

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

14. 37³-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“37³. Қарз олувчи-юрдик 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.”.

15. Қуйидаги мазмундаги 37⁵-банд билан тўлдирилсин:

“37⁵. Банк кредит бўйича тузиладиган гаров шартномасида банкнинг гаров таъминотига кўйилган талаблардан келиб чиққан ҳолда қарз олувчининг кредитнинг қопланмаган қисмидан ортик суммада гаров таъминоти суммасини камайтириш ҳуқуқини, шунингдек гаров таъминотини камайтириш тартиби ва усулларини акс эттириши шарт.”.

16. Қуйидаги мазмундаги 38⁴-банд билан тўлдирилсин:

“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.”.

17. Қуйидаги мазмундаги 40¹-банд билан тўлдирилсин:

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

18. 44-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“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.”.

19. 45-банддаги “ҳал қилишнинг суддан ташқари” деган сўзлар “судгача ҳал қилиш” деган сўзлар билан алмаштирилсин.

20. 46-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

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

21. 6-бобнинг номи қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“Яқуний қоидалар”.

22. Қуйидаги мазмундаги 60-банд билан тўлдирилсин:

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