

**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 NIZOMGA O‘ZGARTIRISH VA
QO‘SHIMCHALAR KIRITISH HAQIDA**

**[O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi tomonidan 2021-yil 14-yanvarda ro‘yxatdan
o‘tkazildi, ro‘yxat raqami 3030-6]**

O‘zbekiston Respublikasining “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi **Qonuniga** muvofiq Markaziy banki boshqaruvi qaror qiladi:

1. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2018-yil 28-apreldagi 16/18-son qarori (ro‘yxat raqami 3030, 2018-yil 2-iyul) (O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to‘plami, 2018-y., 27-son, 553-modda) bilan tasdiqlangan Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risidagi **nizomga ilovaga** muvofiq o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritilsin.

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

Markaziy bank raisi M. NURMURATOV

Toshkent sh.,
2020-yil 9-dekabr,
26/7-son

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2020-yil 9-dekabrda 26/7-son **qaroriga**
ILOVA

**Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat
banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risidagi nizomga kiritilayotgan
o‘zgartirish va qo‘shimchalar**

1. 1-bandning **uchinchi xatboshisi** “veb-saytida” degan so‘zlardan keyin “, internet-banking tizimida va/yoki mobil ilovasida” degan so‘zlar bilan to‘ldirilsin.

2. **3-bandda:**

birinchi xatboshi quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

uchinchi xatboshi quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

3. **6¹-band** quyidagi mazmundagi xatboshi bilan to‘ldirilsin:

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

4. **7-band** quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

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

5. **12-banddagi** “o‘n” degan so‘z “besh” degan so‘z bilan almashtirilsin.

6. **12¹-band** quyidagi mazmundagi xatboshi bilan to‘ldirilsin:

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

7. 18-band quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

Bank iste‘molchiga uning shaxsiy kabinetida:

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

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

8. 23-bandda:

to‘rtinchi xatboshi quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

quyidagi mazmundagi oltinchi xatboshi bilan to‘ldirilsin:

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

9. Quyidagi mazmundagi 24² — 24⁵-bandlar bilan to‘ldirilsin:

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

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

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

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

10. 26-band quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

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

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

omonatning (depozitning) eng kam summasi;

mukofot stavkalari;

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

omonatni (depozitni) to‘ldirish imkoniyati;

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

foiz stavkalari;

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

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

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

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

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

11. 35¹-band quyidagi tahrirda bayon etilsin:

"35¹. Tijorat banklariga:

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

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

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

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

12. Quyidagi mazmundagi 35²-band bilan to'ldirilsin:

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

13. 37-bandning ikkinchi xatboshisi uchinchi jumlasini quyidagi tahrirda bayon etilsin:

"Xabarnomani qo'lga topshirish hamda u haqida telefon vositalari orqali og'zaki eslatmalar qilish mahalliy vaqt bilan soat 20:00 dan 8:00 gacha yo'l qo'yilmaydi."

14. 37³-band quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

15. Quyidagi mazmundagi 37⁵-band bilan to'ldirilsin:

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

16. Quyidagi mazmundagi 38⁴-band bilan to'ldirilsin:

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

17. Quyidagi mazmundagi 40¹-band bilan to'ldirilsin:

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

18. 44-band quyidagi tahrirda bayon etilsin:

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

bank nomi va uni identifikatsiyalash uchun yetarli ma'lumotlar;

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

qarzni to'lash usul(lar)i;

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

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

nizoni sudgacha hal qilish usullari.”.

19. 45-banddagi “hal qilishning suddan tashqari” degan soʻzlar “sudgacha hal qilish” degan soʻzlar bilan almashtirilsin.

20. 46-band quyidagi tahrirda bayon etilsin:

“46. Isteʼmolchi nizoni sudgacha hal qilish yuzasidan talabnomada belgilangan muddatda koʻrsatilgan talablarni lozim darajada bajarmaganda, bank sudga daʼvo bilan murojaat etishga haqli.”.

21. 6-bobning nomi quyidagi tahrirda bayon etilsin:

“Yakuniy qoidalar”.

22. Quyidagi mazmundagi 60-band bilan toʻldirilsin:

“60. Bank oʻz xodimining xizmat vazifasini bajarishi davomida yoʻl qoʻygan nojoʻya xatti-harakatlari natijasida omonatchiga yetkazilgan zararlar boʻyicha javobgardir.”.

(Qonun hujjatlari maʼlumotlari milliy bazasi, 14.01.2021-y., 10/21/3030-6/0039-son)