

**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 2019-yil 15-iyulda ro‘yxatdan
o‘tkazildi, ro‘yxat raqami 3030-1]**

O‘zbekiston Respublikasining “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi **Qonuniga** muvofiq Markaziy bank 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-yil 9-iyul, 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.,
2019-yil 8-iyun,
13/14-son

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki Boshqaruvining 2019-yil 8-iyundagi 13/14-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. **5-band** quyidagi tahrirda bayon etilsin:

“5. Bank xizmatlarini taqdim etish shartlari, ushbu shartlarning o‘zgarishi haqidagi ma’lumotlar bankning rasmiy veb-saytida e‘lon qilinishi, shuningdek bankning axborot stendlarida doimiy ravishda joylashtirib borilishi kerak.

Bunda, bank xizmatlarini taqdim etish shartlarining o‘zgarishi haqidagi ma’lumot kuchga kirishidan kamida o‘n kun oldin, valyuta ayirboshlash kurslarining o‘zgarishi to‘g‘risidagi ma’lumot zudlik bilan e‘lon qilinishi lozim.”.

2. Quyidagi mazmundagi 6¹-band bilan to‘ldirilsin:

“6¹. Iste’molchi bank xizmatlarini ko‘rsatish to‘g‘risidagi shartnomani (kredit, depozit, bank hisobvarag‘iga xizmat ko‘rsatish, lizing, bank kartalari va boshqalar bo‘yicha) imzo qo‘ymasdan oldin tanishib chiqishi uchun o‘zi bilan olib ketishga haqli.

Bank iste’molchini ushbu huquqqa ega ekanligi to‘g‘risida xabardor qilishi lozim.”.

3. Quyidagi mazmundagi 12¹-band bilan to‘ldirilsin:

“12¹. Bank iste’molchiga yoki uning vakolatli vakiliga bank xizmatini ko‘rsatish to‘g‘risida shartnoma imzolangan kunda shartnomaning bitta asl nusxasini taqdim etishi kerak.”.

4. **13-band** qo‘yidagi mazmundagi xatboshi bilan to‘ldirilsin:

“Rasmiy veb-saytga joylashtirilayotgan axborotlarning sanasi ko‘rsatilishi kerak.”.

5. Quyidagi mazmundagi 24¹-band bilan to‘ldirilsin:

“24¹. Bank omonatchilar uchun qonun hujjatlarida nazarda tutilmagan cheklovlar o‘rnatishga haqli emas.”.

6. **26-band** quyidagi mazmundagi to‘qqizinchi — o‘n uchinchi xatboshilar bilan to‘ldirilsin:
“foiz stavkalari;

omonat bo'yicha asosiy summa va foizli daromadlarni to'lab berish tartibi;
omonatga qo'shimcha mablag' kiritish imkoniyati;
omonatga naqd pullarni kirim qilish qanday hujjat bilan rasmiylashtirilishi;
omonatga qo'yish maqsadida bank kassasiga naqd pullarni topshirish yoki bank hisobvarag'iga mablag'larni o'tkazishdan avval bank bilan depozit shartnomasini rasmiylashtirish shartligi;"

to'qqizinchi xatboshi o'n to'rtinchi xatboshi deb hisoblansin.

7. 27-bandda:

to'rtinchi xatboshi quyidagi tahrirda bayon etilsin:

"foiz stavkasining yillik nominal qiymati, shuningdek iste'molchi murojaat qilgan sanadagi kreditning to'liq qiymati (shartnoma tuzish paytida uning mutlaq qiymatini, ya'ni kredit yoki qarzning asosiy qiymati, foizlari, komission va boshqa to'lovlar, shu jumladan amaldagi tariflar bo'yicha uchinchi shaxs foydasiga to'lanadigan to'lovlarni, agar bunday to'lovlar qarzdorning majburiyati bo'yicha shartnoma shartlaridan kelib chiqadigan bo'lsa, ularni alohida ko'rsatgan holda ma'lumot taqdim etadi);"

quyidagi mazmundagi xatboshilar bilan to'ldirilsin:

"iste'molchi tomonidan kredit olish uchun taqdim etilgan hujjatlarni ko'rib chiqish, kreditni taqdim etish va undan foydalanish muddatlari;

kredit olish uchun zarur bo'lgan hujjatlarning to'liq ro'yxati;

kredit ta'minotiga qabul qilinadigan garov turlari (agar garov talab qilinsa)."

8. Quyidagi mazmundagi 30¹-band bilan to'ldirilsin:

"30¹. Iste'molchi kredit olish uchun bankka murojaat qilganida, bank mazkur Nizomning ilovasiga muvofiq Kreditning asosiy shartlari to'g'risidagi axborot varaqasini (bundan buyon matnda Axborot varaqasi deb yuritiladi) iste'molchi bilan birgalikda to'ldiradi va iste'molchiga bepul tarzda taqdim etadi.

Axborot varaqasi kredit olish uchun buyurtmanoma hisoblanmaydi."

9. Quyidagi mazmundagi 36¹ — 36⁴-bandlar bilan to'ldirilsin:

"36¹. Iste'molchi-jismoniy shaxs bank xizmatlari uchun to'lovlarni amalga oshirish shaklini o'zi mustaqil tanlash huquqiga ega.

36². Bank tomonidan to'lov shakliga qarab (naqd pul bilan yoki naqd pulsiz hisob-kitoblar) bank xizmatlari uchun har xil narxlar (tariflar) belgilash taqiqlanadi.

36³. Iste'molchilarga nisbatan bank tomonidan bank xizmatlari uchun to'lovlarni faqat o'z filiallarining kassalari (mini-banklari) orqali va (yoki) naqd pul shaklida to'lash, shuningdek omonatlarga mablag'lar faqat naqd pul shaklida qabul qilish lozimligi bo'yicha talab belgilanishiga yo'l qo'yilmaydi.

36⁴. Iste'molchi-jismoniy shaxs yashash joyidan qat'i nazar, o'zi tanlagan bankka kredit olish uchun murojaat etishga haqli."

10. 38-bandda:

birinchi xatboshisidagi "bankka o'tkazish" degan so'zlar "shaxs foydasiga voz kechish" degan so'zlar bilan almashtirilsin;

quyidagi mazmundagi xatboshi bilan to'ldirilsin:

"Mazkur bandning birinchi xatboshisida nazarda tutilgan qoidalar ipoteka kreditlari bo'yicha talablarni O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 13-maydagi PF-5715-son "Ipoteka krediti bozorini rivojlantirish va kengaytirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi Farmoni bilan tashkil etilgan Ipotekani qayta moliyalashtirish kompaniyasiga o'tkazish holatlariga tatbiq etilmaydi."

11. Quyidagi mazmundagi 47¹ — 47⁶-bandlar bilan to'ldirilsin:

"47¹. Bank iste'molchining murojaat qilish huquqini cheklashga haqli emas. Bank tomonidan iste'molchilarning murojaatlarini ko'rib chiqish bepul amalga oshiriladi.

Bank tomonidan murojaatni qabul qilishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

47². Bank o'zining rasmiy veb-sayti orqali iste'molchilarning elektron murojaatlarini qabul qilishni tashkillashtirishi lozim.

47³. Banklar iste'molchilar bilan telefon aloqasi orqali bog'lanishini ta'minlovchi Call-markazlarga ega bo'lishlari lozim. Mazkur Call-markazlar orqali iste'molchilarga bank faoliyati bilan bog'liq og'zaki maslahatlar va tushuntirishlar berilishi kerak.

47⁴. Call-markazlar telefonlarining raqamlari bank rasmiy veb-sayti bosh sahifasida, shuningdek uning filiallari, mini-banklari va bank binosidan tashqarida joylashgan kassalarining axborot stendlarida joylashtirilishi lozim.

47⁵. Call-markaz orqali tushayotgan murojaatlar ish vaqti davomida qabul qilinadi.

47⁶. Iste'molchining og'zaki murojaatida bayon etilgan masala qo'shimcha o'rganishni yoki qo'shimcha tekshirish o'tkazishni talab etmasa, ushbu murojaatga javob telefon orqali yoki shaxsiy qabul davomida og'zaki berilishi mumkin.

Agar iste'molchining og'zaki murojaatida bayon etilgan masalasi qo'shimcha o'rganishni talab etsa, iste'molchiga murojaatni tasdiqlovchi hujjatlarni ilova qilgan holda yozma yoki elektron shaklda taqdim etish taklif etiladi.”.

12. Quyidagi mazmundagi 49¹ va 49²-bandlar bilan to'ldirilsin:

“49¹. Iste'molchilarning yozma murojaatlari bankka kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun ichida, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa, bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqiladi.

Murojaatlarni ko'rib chiqish uchun tekshirish o'tkazish, qo'shimcha materiallarni so'rab olish yoxud boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari bankning rahbari tomonidan istisno tariqasida uzog'i bilan bir oyga uzaytirilishi mumkin, bu haqda murojaat etuvchiga xabar qilinadi.

49². Quyidagi murojaatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim murojaatlar;

jismoniy va yuridik shaxslarning vakillari orqali berilgan murojaatlar, ularning vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmagan taqdirda.

Murojaatlar ko'rmay qoldirilganda tegishli xulosa tuziladi, u bankning rahbari yoki vakolat berilgan mansabdor shaxsi tomonidan tasdiqlanadi.

Jismoniy va yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud emasligi sababli murojaatlar ko'rmay qoldirilganligi to'g'risida murojaat qiluvchi tegishli tartibda xabardor qilinadi.”.

13. Mazkur o'zgartirish va qo'shimchalarning **ilovasiga** muvofiq tahrirda ilova bilan to'ldirilsin.

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risida nizomga kiritilayotgan **o'zgartirish va qo'shimchalarga**
ILOVA

“Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risida nizomga
ILOVA

Kreditning asosiy shartlari to'g'risidagi axborot varaqasi*

Tijorat bankining nomi	
Mazkur varaqa kim tomondan to'ldirilgan (<i>F.I.O. va bank mutaxassisining lavozimi</i>)	
To'ldirilgan sana	

1-bo'lim. Kredit bo'yicha ma'lumotlar

1. Kreditning maqsadi (turi)			
2. Ajratiladigan kreditning valyuta turi			
3. Kreditning miqdori			
4. Kreditning muddati			
5. Kreditning foiz stavkasi (<i>nominal miqdorda</i>)	<table><tr><td>(foiz ko'rinishida)</td><td>(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida)</td></tr></table>	(foiz ko'rinishida)	(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida)
(foiz ko'rinishida)	(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida)		

6. Kreditning to'liq qiymati (nominal foiz stavkasini va kreditga xizmat ko'rsatish xarajatlarini o'z ichiga oladi)	
7. To'lovlarning davriyligi (har oyda, har chorakda va h.k.)	
8. Kreditni so'ndirish usuli (annuitet usulida (teng miqdorlarda), kreditning qoldiq summasidan kamayib borish usulida va h.k.)	
9. To'lovlarning davrida bir martalik to'lovning summasi	_____ (annuitet usulida)
10. Kredit bilan bog'liq qo'shimcha xarajatlar, jumladan:	_____ (kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida, jami)
Turlari bo'yicha bankning komissiya va yig'implari (alohida ko'rsatilsin)	_____ (kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida)
uchinchi shaxslar xizmati (alohida ko'rsatilsin)	_____ (kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida)

Kredit olishga rozi bo'lishdan oldin diqqat bilan o'rganib chiqing!

* Mazkur varaqa kredit shartnomasi yoki kredit olish uchun buyurtmanoma o'rmini bosmaydi, aksincha turli banklarning kreditlash shartlarini taqqoslashga va kerakli tanlovni amalga oshirishga yordam beradi.

2-bo'lim. Boshqa muhim shartlar

1. Kredit shartnomasi shartlari buzilganligi uchun neustoyka	_____ (foiz yoki qat'iy belgilangan summa ko'rsatiladi, shuningdek neustoyka hisoblash uchun asos bo'luvchi shartnoma shartlari keltiriladi)
2. Kredit bo'yicha qarzdorlik o'z vaqtida so'ndirilmaganligi uchun kredit summasidan to'lanadigan oshirilgan foiz stavkasi miqdori (agar bunday shart mavjud bo'lsa)	_____ (foizda)
3. Kreditning ta'minoti (ta'minot predmetiga qo'yiladigan minimal talablar, garovning minimal qiymati)	

Mazkur axborot varaqasining 1 va 2-bo'limlarda keltirilgan ma'lumotlar yakuniy hisoblanmaydi va kredit shartnomasida o'zgartirilishi mumkin.

3-bo'lim. Kredit olish uchun taqdim etilishi lozim bo'lgan hujjatlar ro'yxati

- 1.
- 2.
- ...

4-bo'lim. Bo'lajak qarz oluvchi sifatida Sizning huquqlaringiz

1. Siz bankni va bank xizmatlarini tanlashda erkinsiz.
 2. Siz kredit shartnomasi yoki boshqa shartnoma va bitimlarni imzolashdan bosh tortishga haqlisiz.
 3. Siz kredit shartnomasi tuzishda shartnoma tuziladigan tilni tanlash huquqiga egasiz (davlat yoki rus tillarida).
 4. Siz kredit shartnomasi loyihasini bank tashqarisida tanishib chiqish va maslahatlashish uchun olishga haqlisiz.
 5. Siz kreditning shartlari va qiymati to'g'risida, to'lovlar va hisob-kitoblarni tartibi to'g'risida (foizlar, jarima va penyalari), kredit shartnomasi bo'yicha Sizning huquqlaringiz va majburiyatlarining to'g'risida, kredit shartnomasi bo'yicha yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xatarlar va javobgarliklar to'g'risida, shuningdek Sizga tushunarsiz bo'lgan boshqa masalalar yuzasidan bankdan to'liq va batafsil ma'lumot olishga haqlisiz.
 6. Kredit shartnomasi imzolanganidan keyin, biroq pul mablag'lari haqiqatda olingunga qadar Siz kredit olishdan biron-bir to'lovlarsiz voz kechish huquqiga egasiz.
- Bank xodimlari haq evaziga kredit olish yuzasidan ko'maklashishga haqli emas.
- Agar Sizda shikoyatlar mavjud bo'lsa, u holda Siz murojaatingizni (telefon raqami ko'rsatiladi) raqamli telefonga yoki (bankning pochta manzili ko'rsatiladi) manzilga yoki (bankning elektron pochta manzili ko'rsatiladi) elektron manzilga jo'natishingiz mumkin.
- AXBOROT VARAQASINING TO'G'RILIGI VA HAQIQIYLIGI TASDIQLANADI.**

(F.I.O. va bank mutaxassisining lavozimi)".

(Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 15.07.2019-y., 10/19/3030-1/3428-son)