



ЎЗБЕКISTОН RESPUBLIKASI MARKAZIЙ BANKI
BOШҚARUVINING
ҚARORI

Молиявий хизматлар истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда микромолия ташкилотлари ва ломбардларнинг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида

Ўзбекистон Республикасининг “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”ги ва “Нобанк кредит ташкилотлари ва микромолиялаштириш фаолияти тўғрисида”ги қонунларига мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқаруви қарор қилади:

1. Молиявий хизматлар истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда микромолия ташкилотлари ва ломбардларнинг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги низом иловага мувофиқ тасдиқлансин.

2. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки бошқарувининг 2020 йил 27 июндаги 15/3-сон “Молиявий хизматлар истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда микрокредит ташкилотлари ва ломбардларнинг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида”ги қарори (рўйхат рақами 3262, 2020 йил 30 июнь) (Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 30.06.2020 й., 10/20/3262/1091-сон) ўз кучини йўқотган деб топилсин.

3. Мазкур қарор Ўзбекистон Республикаси Савдо-саноат палатаси билан келишилган.

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

Марказий банк раиси

Тошкент ш.,
2022 йил 18 июль,
14/6-сон



Nurmuratov M. B.

Келишилди:

**Ўзбекистон Савдо-саноат
палатаси Раиси**



Тошкент ш.,
2022 йил 13 июль

Vahabov D. A.

Ўзбекистон Республикаси
Марказий банки бошқарувининг
2022 йил 18 июлдаги
14/6-сон қарорига
ИЛОВА

**Молиявий хизматлар истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда
микромоллия ташкилотлари ва ломбардларнинг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар
тўғрисидаги
НИЗОМ**

Мазкур Низом молиявий хизматлар истеъмолчилари билан муносабатларни амалга оширишда микромоллия ташкилотлари ва ломбардларнинг (бундан буён матнда кредит ташкилотлари деб юритилади) фаолиятига қўйиладиган минимал талабларни белгилайди.

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Низомда қуйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

молиявий хизматлар – кредит ташкилоти томонидан қонунчиликда рухсат этилган молиявий операцияларни амалга ошириш орқали истеъмолчиларга кўрсатиладиган хизматлар;

истеъмолчилар – кредит ташкилотининг молиявий хизматларидан фойдаланиш истагида кредит ташкилотига мурожаат қилган, ушбу хизматдан фойдаланаётган ёки олдин фойдаланган жисмоний ва юридик шахслар;

кредит – кредит ташкилоти томонидан берилаётган кредит, микроқарз ёки микрокредитлар ва лизинглар;

шикоят – истеъмолчи (ёки унинг вакили) томонидан кредит ташкилотларининг молиявий хизматларидан фойдаланишда бузилган ҳуқуқларини тиклаш ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги талаб баён этилган мурожаат;

масофавий хизмат кўрсатиш тизими – молиявий хизматлардан электрон шаклда фойдаланиш учун истеъмолчи ва кредит ташкилоти ўртасидаги алоқани таъминлайдиган телекоммуникация воситалари, рақамли ва ахборот технологиялари, дастурий таъминот ва ускуналар мажмуи.

2. Истеъмолчи:

молиявий хизмат тўғрисида, шунингдек ушбу хизматни кўрсатувчи ташкилот ҳақида тўғри ва тўлиқ ахборот олиш;

кредит ташкилоти томонидан кўрсатиладиган молиявий хизматни эркин танлаш, шунингдек яшаш жойидан қатъи назар, ўзи танлаган кредит ташкилотига кредит олиш учун мурожаат этиш;

молиявий хизматнинг хавфсиз бўлиши;

камчиликлари бўлган хизмат, шунингдек мазкур хизматни кўрсатувчи ташкилотнинг ғайриқонуний ҳаракати (ҳаракатсизлиги) туфайли етказилган моддий зарарнинг ўрни тўлиқ ҳажмда қопланиши, маънавий зиённинг компенсация қилиниши;

бузилган ҳуқуқлари ёки қонун билан қўриқланадиган манфаатлари ҳимоя қилинишини сўраб судга, бошқа ваколатли давлат органларига мурожаат қилиш ҳуқуқига эга.

Молиявий хизматлар истеъмолчилари мазкур Низом ва қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ бошқа ҳуқуқларга ҳам эга бўлишлари мумкин.

Истеъмолчи кредит ташкилоти томонидан ўзига жарима солинмаган ҳолда:

кредитнинг фойдаланилмаган суммасидан мазкур кредитни берган (берадиган) ташкилотни кредит бериш тўғрисидаги шартнома тузилган кундан эътиборан икки ҳафта ичида ёзма равишда хабардор қилиш орқали воз кечишга;

берилган кредит суммасини муддатидан илгари қайтаришга ёки лизинг объектининг қийматини муддатидан илгари тўлашга, шунингдек улардан ҳақиқатда фойдаланилган муддат учун ҳисобланган фоизларни (лизинг берувчининг фоизли даромадини) тўлашга ҳақли.

3. Кредит бериш шартлари, унинг миқдори, муддатлари, уни тўлаш ва унинг тўлиқ қийматини ҳисоб-китоб қилиш тартиби тўғрисидаги маълумотлар барчанинг танишиб чиқиши учун очиқ бўлиши ҳамда кредит ташкилотининг расмий веб-сайтига (мавжуд бўлганда) жойлаштирилиши керак.

Очиқ ахборот кўрсатилаётган хизматлар шартларидан ва уларга оид маълумотлардан фарқ қилмаслиги керак.

Кредит ташкилотлари томонидан хизматлар кўрсатиш жойларида (кредит бериш тўғрисидаги аризаларни қабул қилиш жойларида, ахборот стендларида), шу жумладан ўз расмий веб-сайтида (мавжуд бўлганда) кредит бериш, ундан фойдаланиш ва уни қайтариш шартлари тўғрисидаги қуйидаги ахборот жойлаштирилиши керак:

кредит берувчи ташкилотнинг номи, унинг жойлашган ери, алоқа телефонлари, расмий веб-сайти (мавжуд бўлганда), микромолия ташкилоти фаолиятини амалга оширувчи ташкилотлар реестрига ёки ломбардлар реестрига ўзи ҳақидаги маълумотлар киритилганлиги тўғрисидаги ахборот;

кредит олиш учун қарз олувчига қўйиладиган талаблар;

кредит олиш учун тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш ва кредит бериш тўғрисида ёки кредит беришни асослантирилган ҳолда рад этиш ҳақида қарор қабул қилиш муддатлари;

кредитнинг турлари;

кредитнинг суммалари ва уни қайтариш муддатлари;

фоиз ставкалари йиллик фоизларда, ўзгарувчан фоиз ставкалари қўлланилганда эса уларни аниқлаш тартиби;

кредит бериш тўғрисидаги шартнома бўйича мажбуриятлар бажарилишини таъминлаш турлари;

кредитдан фойдаланганлик учун фоизлар ҳисоблаш бошланадиган сана ёки уни аниқлаш тартиби;

кредит бериш, шу жумладан масофавий хизматлар кўрсатиш тизимлари орқали кредит бериш усуллари;

қарз олувчи кредит олишни рад этишга ҳақли бўлган муддатлар;

қарз олувчининг кредитни қайтариш, кредит бўйича фоизларни ва бошқа тўловларни тўлаш чоғидаги тўловларининг даврийлиги;

қарз олувчининг кредит бериш тўғрисидаги шартномани бажармаганлик ёки лозим даражада бажармаганлик учун жавобгарлиги, неустойка (жарима, пеня) миқдорлари, уни аниқлаш тартиби;

формулярлар ёки кредит бериш тўғрисидаги шартноманинг умумий шартлари белгиланган бошқа стандарт шакллар.

Ушбу бандда кўрсатилган ахборот истеъмолчининг эътиборига бепул етказилади.

Молиявий хизматлар тўғрисидаги маълумотлар тижорат сирини ўз ичига олмаслиги зарур.

4. Кредит ташкилоти томонидан истеъмолчиларга кредит ташкилотининг молиявий хизматлари тўғрисидаги маълумотлар давлат тилида етказилиши лозим. Кредит ташкилотининг молиявий хизматлари тўғрисидаги маълумотлар қўшимча равишда бошқа тилларда ҳам тақдим этилиши мумкин.

Кредит ташкилотининг молиявий хизматлари тўғрисидаги маълумотларнинг матни лўнда, оддий ва равон тилда баён этилиши керак.

5. Кредит ташкилотининг молиявий хизматлари кредит ташкилоти ва истеъмолчи ўртасида тузилган шартнома, шу жумладан оммавий оферта шартномаси асосида кўрсатилади.

Шартномаларнинг матни истеъмолчилар тушуниши учун аниқ ва содда тарзда баён этилиши лозим.

Ёзма равишда расмийлаштириладиган шартнома матнини компьютер воситасида босиб чиқаришда 12 ўлчамли шрифтдан кам бўлмаган ёки шунга ўхшаш шрифтни қўллаган ҳолда Microsoft Word матн редакторидан фойдаланилиши лозим.

Шартномаларнинг матни давлат тилида тузилади. Истеъмолчи ва кредит ташкилотининг ўзаро келишувига мувофиқ шартнома матни қўшимча равишда бошқа тилда ҳам тузилиши мумкин.

6. Истеъмолчи кредит ташкилотининг молиявий хизматини кўрсатиш тўғрисидаги шартномасини (кредит, микрокредит, микроқарз ва бошқалар бўйича) имзо қўймасдан олдин танишиб чиқиши учун ўзи билан олиб кетишга ҳақли.

Кредит ташкилоти истеъмолчинини шартномага имзо қўймасдан олдин танишиб чиқиши учун ўзи билан олиб кетишга ҳақли эканлиги тўғрисида хабардор қилиши шарт.

7. Молиявий хизматлар масофавий хизмат кўрсатиш тизими орқали кўрсатилганда, кредит ташкилоти шартнома тузилишидан олдин истеъмолчига мазкур тизим орқали шартнома шартлари билан танишиб чиқиш ва ундан нусха олиш имкониятини яратиб бериши лозим.

8. Молиявий хизмат кўрсатиш тўғрисидаги шартнома масофавий хизмат кўрсатиш тизими орқали тузилганда, кредит ташкилоти истеъмолчига мазкур тизим орқали шартномадан исталган вақтда фойдаланиш ва нусха олиш имкониятини яратиши шарт.

9. Кредит ташкилоти истеъмолчиларга маълумот бериш учун молиявий хизмат кўрсатиш тўғрисидаги шартномани тузиш чоғида улар билан боғланиш алоқа воситаларини келишиб олиши ва ушбу алоқа воситалари орқали боғланиш имкониятини таъминлаши лозим.

10. Кредит ташкилоти молиявий хизмат кўрсатиш тўғрисидаги шартнома ёзма шаклда имзоланган кунда истеъмолчига ёки унинг вакилига шартноманинг битта асл нусхасини тақдим этиши керак.

11. Кредит ташкилоти қарз олувчининг ва (ёки) гаровга қўювчининг суғурта компанияси ва (ёки) баҳоловчини танлаш ҳуқуқини чекламаслиги лозим.

12. Кредит ташкилоти томонидан тўлов шаклига қараб (нақд пул билан ёки нақд пулсиз ҳисоб-китоблар) молиявий хизматлар учун ҳар хил нархлар (тарифлар) белгилаш тақиқланади.

13. Кредит ташкилоти ўз кассасида терминал орқали тўловларни амалга ошириш бўйича

хизмат кўрсатганда банк картасини тақдим этувчига (банк карта эгаси ёки картани ишлатиш ваколати берилган шахс) ушбу картанинг “PIN-код”ини мустақил киритишга имконият яратиб бериши лозим.

14. Истеъмолчиларга нисбатан кредит ташкилоти томонидан молиявий хизматлар учун тўловларни фақат ўзларининг кассалари орқали ва (ёки) нақд пул шаклида тўлаш лозимлиги бўйича талаб белгиланишига йўл қўйилмайди.

15. Кредит ташкилоти фаолиятида инсофсиз хизмат кўрсатиш амалиётларининг қўлланилишига йўл қўйилмайди, жумладан:

истеъмолчининг бошқа кредит ташкилоти билан шартнома тузишига тўсқинлик қилиш мақсадида кредит ташкилоти томонидан кредит бюросига ва (ёки) бошқа ташкилотларга нотўғри ахборот бериш;

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 кредит ташкилоти ходимларини мукофотлаш ва рағбатлантириш.

16. Кредит ташкилотининг дастурий таъминотида юзага келган носозликлар истеъмолчиларнинг мажбуриятлари ортишига ва уларнинг қонуний манфаатларига зарар етишига олиб келмаслиги лозим.

17. Кредит ташкилоти молиявий хизматлар кўрсатиш учун мўлжалланган жойида ногиронлиги бўлган ҳамда имконияти чекланган истеъмолчилар билан ҳам шартномаларни тузиш имкониятини таъминлаши керак.

18. Микромолия ташкилоти томонидан истеъмолчилар билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда аниқ тартиб ва қўлланмалар кўрсатилган, шу жумладан миждозлар билан мулоқотга киришиш, эҳтиёжларини аниқлаш, молиявий хизматни тақдим этиш, таклиф шакллантириш, эътирозлар билан ишлаш ва мулоқотни яқунлаш жараёнида микромолия ташкилоти ходимларининг хулқ-атвори ва касбий одоб-ахлоқ қоидаларини назарда тутувчи истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш стандартлари жорий этилиши лозим.

19. Кредит ташкилоти:

истеъмолчилар билан бевосита ишловчи кредит ташкилоти ходимлари (бундан буён матнда маъмурият ходимлари деб юритилади) истеъмолчилар кўра оладиган, маъмурият ходимининг фамилияси, исми ва лавозими қайд этилган визуал идентификация воситаларига эга бўлишларини таъминлаши;

маъмурият ходимларига мазкур Низомнинг 3-бандида қайд этилган ахборотларни олиш, ўрганиш ва янгилаш имкониятини таъминлаши;

маъмурият ходимлари истеъмолчига бериладиган ахборотнинг минимал ҳажмини содда шаклда тақдим эта олишини таъминлаши, шунингдек истеъмолчининг бундай ахборот қайд этилган кредит ташкилоти ҳужжатлари билан танишиши учун имкон яратиши шарт.

20. Истеъмолчида молиявий хизмат кўрсатиш тўғрисидаги шартнома бўйича тарафларнинг ўзаро муносабатлари юзасидан саволлар юзага келганда, кредит ташкилоти истеъмолчига ушбу саволларнинг моҳияти бўйича асосли жавоб ва бошқа тегишли тушунтиришлар бериши шарт.

Бунда, кредит ташкилоти истеъмолчиларга қарз тўлашдан бўйин товлаш ва (ёки) уни тўламаганлик учун жавобгарликдан қочишнинг усул ва йўллари, шунингдек бошқа шунга ўхшаш

масалалар юзасидан (шу жумладан, бошқа кредит ташкилотлари томонидан кўрсатиладиган хизматлар бўйича ҳам) маслаҳат бериш билан боғлиқ фаолият билан шуғулланишга ҳақли эмас.

2-боб. Кредит ташкилотининг истеъмолчи билан кредит муносабатларини ташкил этиши

21. Кредит ташкилоти кредит шартномаси тузилгунга қадар:

истеъмолчига мазкур Низомнинг 3-бандида кўрсатилган талабларни ҳисобга олган ҳолда кўрсатиладиган хизматлар тўғрисидаги ишончли ахборотнинг тўлиқ ошкор қилинишини таъминлаши;

истеъмолчига унинг ҳуқуқлари ва мажбуриятларини, шунингдек молиявий хизмат кўрсатиш шартномаси бўйича

ўз зиммасига олган мажбуриятларни бажармаслик ёки лозим даражада бажармаслик оқибатларини тушунтириши;

истеъмолчини кўрсатиладиган хизматлар шартларини ўзгартириш тартиби, шу жумладан қарздорликни қайтариш муддатларини қайта кўриб чиқиш ва ундирувни гаров мулкига қаратиш тартиб-таомили билан таништириши;

кредит таъминоти сифатида кафил бўлаётган ёки мулкини гаровга қўяётган 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 қарздорликларнинг қопланиши суд тартибида учинчи шахснинг гаровдаги мол-мулкига ёхуд кафилнинг мол-мулкига қаратилишини, кафилнинг банк ҳисобварақларидан (банк карталаридан) суд тартибида унинг розилигисиз маблағлар ечиб олиниши мумкинлигини тушунтириши шарт.

Кредит ташкилоти томонидан истеъмолчига кўрсатиладиган молиявий хизматлар ҳақида ахборот беришни рад этишга йўл қўйилмайди

22. Кредит ташкилоти сўровига жавобан истеъмолчи томонидан тақдим этилган маълумотлар тузилаётган кредит шартномасининг шартларига таъсир кўрсатиши мумкинлиги ҳақида истеъмолчи огоҳлантирилиши зарур.

23. Истеъмолчи-жисмоний шахс кредит олиш учун микромолия ташкилотига мурожаат қилганида (микромолия ташкилоти биносига ташриф буюрганда) микромолия ташкилоти мазкур Низомнинг иловасига мувофиқ кредитнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот варақасини (бундан буён матнда ахборот варақаси деб юритилади) истеъмолчи-жисмоний шахс билан биргаликда тўлдиради ва истеъмолчи-жисмоний шахсга тақдим этади.

Ахборот варақаси истеъмолчи-жисмоний шахсга бепул тарзда тақдим этилади ва кредит олиш учун буюртманомга ҳисобланмайди.

24. Кредит ташкилоти кредит операцияларини амалга оширишда қуйидагиларга риоя этиши лозим:

кредит шартномасида кредит маблағларини бериш муддати ва шартларини аниқ кўрсатиш;

кредит шартномасида кредит маблағларини бериш мажбуриятини бажармаганлиги ёки ўз вақтида бажармаганлиги учун кредит ташкилоти қарз олувчи олдида кредитор сифатида ўз жавобгарлигини акс эттириш.

25. Кредит ташкилоти 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.

26. Кредит шартномасига илова қилинган кредитни қайтариш жадвали кредит шартномасининг ажралмас қисми ҳисобланиб, кредит ташкилоти ва қарз олувчи томонидан имзоланиши, шунингдек қоида тарикасида кредит шартномаси матнида иловага (кредитни қайтариш жадвалига) ҳавола бўлиши керак.

27. Кредит ташкилоти 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.

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

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 таркибий жиҳатдан ўзгартирилиши), қарз олувчи томонидан кредит қисман муддатидан олдин сўндирилиши муносабати билан кредит бўйича тўловларни амалга ошириш саналари ва муддатлари ёки оралик кредит тўловларининг миқдорлари ўзгарганда, кредит ташкилоти кредитни қайтариш жадвалини янгидан расмийлаштириши ва 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.

29. Кредит ташкилоти томонидан кредит бўйича хизмат кўрсатиш даврида истеъмолчининг оғзаки ёки ёзма сўрови олинган кундан эътиборан бир иш куни ичида унга қуйидаги ахборотлар ёзма шаклда бир 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 ҳақидаги ахборотлар.

30. Кредит ташкилоти истеъмолчининг талабига кўра, қуйидаги ҳужжатларнинг кредит ташкилоти томонидан тасдиқланган нусхаларини бепул (битта кредит шартномаси бўйича бир марта)

беради:

кредит ташкилоти ва истеъмолчи томонидан имзоланган кредит шартномасини;

истеъмолчи томонидан берилган ариза (агар қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ бундай аризанинг расмийлаштирилиши мажбурий бўлса ёки кредит ташкилотининг ички қоидаларига асосан кредит шартномасини тузиш чоғида бундай аризанинг расмийлаштирилиши шарт бўлганда);

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).

Кредит ташкилоти истеъмолчининг талабига кўра, мазкур бандда назарда тутилган ҳужжатларни уларни тайёрлаш харажатларидан ошмайдиган ҳақ эвазига чекланмаган тарзда тақдим этиши мумкин.

Мазкур бандда назарда тутилган ҳужжатларни тақдим этишнинг имкони мавжуд бўлмаган тақдирда, кредит ташкилоти томонидан истеъмолчига бу ҳақда асосли равишда ёзма хабар берилиши лозим.

31. Истеъмолчининг тегишли сўрови кредит ташкилотида рўйхатдан ўтказилган кундан бошлаб ўн иш куни ичида кредит шартномаси, 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.

32. Микромолия ташкилоти қарз олувчи томонидан шартномага асосан кредит (қарз) бўйича қарздорлик суммасини тўлаш мажбурияти тўлиқ бажарилган санадан бошлаб уч иш кунидан кечиктирмаган ҳолда мазкур қарз бўйича:

гаровда турган мулкни тақиқдан чиқариш;

гаровда бўлган мол-мулкка нисбатан кредит ташкилотининг ҳуқуқлари тўғрисидаги ёзувни гаров реестридан чиқариш чораларини кўриши шарт.

3-боб. Муддати ўтган қарздорлик юзага келганда кредит ташкилотларининг истеъмолчилар билан ўзаро муносабатларни амалга ошириш

33. Кредит ташкилоти кредит бўйича қарздорликни ундиришни кредит шартномасида ва қонунчилик ҳужжатларида назарда тутилган тартибда ва асосларда амалга оширади.

Кредит бўйича қарздорликни ундириш мақсадида кредит ташкилоти қарздорликни сўндириш зарурлиги ва кредит бўйича мажбуриятлар бажарилмаслигининг оқибатлари ҳақида тегишли тарзда қарздорни хабардор қилади.

Бунда, кредит шартномаси бўйича муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келганда, муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келган санадан бошлаб ўн кун ичида истеъмолчи билан кредит шартномасида келишилган ҳар қандай боғланиш алоқа воситалари ва усулларида, шу жумладан электрон алоқа воситаларидан ёки қонунчилик ҳужжатларида назарда тутилган бошқа усуллардан фойдаланиб, истеъмолчига муддати ўтказиб юборилган қарздорлик юзага келганлиги ҳақида хабар бериши, шунингдек истеъмолчининг кредит шартномасида кўзда тутилган манзилига муддати ўтган қарздорликни сўндириши лозимлиги ҳақида ёзма талабнома юбориши шарт.

34. Кредит ташкилоти йўллайдиган талабномада қуйидаги ахборот кўрсатилган бўлиши керак:

кредит ташкилотининг номи ва уни идентификациялаш учун етарли маълумотлар;
талабнома расмийлаштирилган санадаги истеъмолчининг кредит қарзи миқдори ва таркиби;
қарзни тўлаш усули (усуллари);
истеъмолчи ўз мажбуриятларини бажариши лозим бўлган муддат (ўн кундан кам бўлмаслиги лозим);
талабномада кўрсатилган муддатгача истеъмолчи ўз мажбуриятларини бажармаслигининг оқибатлари;
низони судгача ҳал қилиш усуллари.

35. Маҳаллий вақт билан соат 20:00 дан 8:00 гача талабномани (хабарномани) қўлга топширишга ҳамда у ҳақида телефон воситалари орқали оғзаки эслатмалар қилишга йўл қўйилмайди.

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

37. Истеъмолчи талабномада белгиланган муддатда кўрсатилган талабларни лозим даражада бажармаганда, кредит ташкилоти судга даъво билан мурожаат этишга ҳақли.

4-боб. Истеъмолчиларнинг шикоятларини кўриб чиқишга қўйиладиган талаблар

38. Кредит ташкилотиди истеъмолчиларнинг шикоятларини кўриб чиқиш бўйича тартиб бўлиши шарт. Бунда, истеъмолчиларнинг шикоятларини кўриб чиқиш тартиби қонунчилик ҳужжатларига ва мазкур Низомга мувофиқ бўлиши керак.

39. Кредит ташкилоти томонидан шикоятларни кўриб чиқиш тартиби тўғрисидаги маълумотлар кредит ташкилотининг стендларида ва расмий веб-сайтида (мавжуд бўлса) жойлаштирилган бўлиши лозим.

40. Истеъмолчининг талабига мувофиқ кредит ташкилоти истеъмолчига шикоятларни кўриб чиқиш тартибини тушунтириб бериши керак.

Кредит ташкилоти шикоятларни ўз вақтида ва холисона кўриб чиқилишини таъминлайди ҳамда унинг натижалари бўйича шикоят этувчиларни хабардор қилади.

Кредит ташкилоти томонидан истеъмолчиларнинг шикоятларини кўриб чиқиш бепул амалга оширилади.

41. Кредит ташкилоти истеъмолчининг шикоят қилиш ҳуқуқини чеклашга ҳақли эмас. Кредит ташкилоти томонидан шикоятни қабул қилишни рад этишга йўл қўйилмайди.

42. Кредит ташкилоти ўзининг расмий веб-сайти (мавжуд бўлса) орқали истеъмолчиларнинг электрон шикоятларини қабул қилишни ташкиллаштириши лозим.

43. Истеъмолчиларнинг барча ёзма ва электрон шикоятлари ўша куннинг ўзида, иш вақти тугаганидан кейин келиб тушган тақдирда эса, кейинги иш кунида рўйхатдан ўтказилиши керак.

44. Истеъмолчиларнинг шикоятлари кредит ташкилотига келиб тушган кундан эътиборан

ўн беш кундан кечиктирмай, қўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, қўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилиши ва ёзма ёки электрон шаклда жавоб берилиши керак.

45. Қуйидаги шикоятлар кўриб чиқилмайди:

аноним шикоятлар;

жисмоний ва юридик шахсларнинг вакиллари орқали берилган шикоятлар, уларнинг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд бўлмаган тақдирда.

Жисмоний ва юридик шахс вакилининг ваколатини тасдиқловчи ҳужжатлар мавжуд эмаслиги сабабли шикоятлар кўрмай қолдирилганлиги тўғрисида шикоят қилувчи тегишли тартибда хабардор қилинади.

46. Телефон орқали шикоят этилганда, ушбу шикоятни кейинчалик кўриб чиқишда фойдаланиш мақсадида истеъмолчини олдиндан хабардор қилган ҳолда суҳбат махсус (аудио) техника воситалари орқали ёзиб олиниши мумкин.

47. Кредит ташкилоти ходимининг ҳаракати ёки ҳаракатсизлиги устидан келиб тушган шикоят, шу ходимнинг ўзига кўриб чиқиш учун топширилиши мумкин эмас.

48. Истеъмолчининг шикояти асосли деб топилган ҳолларда, кредит ташкилоти камчиликларни бартараф этиш, истеъмолчининг қонуний манфаатлари ва ҳуқуқларини тиклаш юзасидан тегишли чораларни кўриши зарур.

49. Кредит ташкилоти мунтазам равишда:

истеъмолчиларнинг шикоятларини мониторинг қилади, унда қайд этилган масалаларни ҳамда шикоятлар динамикасини таҳлил этади, умумлаштиради;

истеъмолчиларнинг шикоятлари билан ишлашни такомиллаштириш бўйича тавсиялар ишлаб чиқади;

аниқланган камчиликларни бартараф этади ва келгусида кредит ташкилоти фаолиятида бундай камчиликлар такрорланмаслигини таъминлайди.

5-боб. Яқуний қоида

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

Молиявий хизматлар истеъмолчилари билан ўзаро
муносабатларни амалга оширишда микромолия
ташкилотлари ва ломбардларнинг фаолиятига қўйиладиган
минимал талаблар тўғрисидаги
низомига
ИЛОВА

Кредитнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот
ВАРАҚАСИ*

Микромолия ташкилотининг номи, расмий веб-сайти (мавжуд бўлса), 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	<table border="1"> <tr> <td>(фоиз кўринишида)</td> <td>(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)</td> </tr> </table>	(фоиз кўринишида)	(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)
(фоиз кўринишида)	(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)		
6. Кредитнинг тўлиқ фойдаланиш муддати давомида тўланадиган жами сумма	$\underline{\hspace{10em}} + \underline{\hspace{10em}} = \underline{\hspace{10em}}$ <p>(кредитнинг миқдори) + (ҳисобланадиган фоизлар) = (жами тўланадиган сумма)</p>		
7. Кредитнинг имтиёзли даври (агар мавжуд бўлса)			
8. Тўловларнинг даврийлиги (ҳар ойда, ҳар чоракда ва ҳ.к.)			
9. Кредитни сўндириш усули (аннуитет усулида (тенг миқдорларда), дифференциал усулида)			
10. Тўловларнинг даврида бир марталик тўлов суммаси: аннуитет усулида дифференциал усулида	<table border="1"> <tr> <td>(оралиқ тўловларидан энг кўп миқдордаги тўлов)</td> </tr> </table>	(оралиқ тўловларидан энг кўп миқдордаги тўлов)	
(оралиқ тўловларидан энг кўп миқдордаги тўлов)			
11. Кредитни ажратиш шакли (маҳсулот/хизмат таъминотчиси ҳисобварағига пул ўтказиши, нақд пул, банк картасига ўтказиши, ва ҳ.к.)			
12. Кредит билан боғлиқ қўшимча харажатлар, жумладан (агар бундай харажатлар мавжуд бўлса):	<table border="1"> <tr> <td>(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)</td> </tr> </table>	(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)	
(кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)			

- Турлари бўйича микроолия ташкилотининг комиссия ва йиғимлари (алоҳида кўрсатилсин)	_____ (кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)
- учинчи шахслар хизмати (алоҳида кўрсатилсин)	_____ (кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)
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 тутилган 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 предметида 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 тушунарсиз бўлган бошқа масалалар юзасидан микроолия ташкилотидан тўлиқ ва батафсил маълумот олишга ҳақлисиз.

Агар Сизда шикоятлар мавжуд бўлса, у ҳолда Сиз мурожаатингизни (телефон рақами кўрсатилади) рақамли телефонга ёки (микроолия ташкилотининг почта манзили кўрсатилади) манзилга ёки (микроолия ташкилотининг электрон почтаси манзили кўрсатилади) электрон манзилга жўнатишингиз мумкин.

АХБОРОТ ВАРАҚАСИНИНГ ТЎҒРИЛИГИ

ВА ҲАҚИҚИЙЛИГИ ТАСДИҚЛАНАДИ.

_____ (микроолия ташкилоти мутахассисининг Ф.И.О. ва лавозими)

_____ (тўлдирилган сана)

** Изоҳ: Мазкур варақа кредит шартномаси ёки кредит олиш учун буюртманома ўрнини босмайди, аксинча турли микромолия ташилотларининг кредитлаш шартларини таққослашга ва керакли танловни амалга оширишга ёрдам беради.*