



ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI  
ADLIYA VAZIRLIGIDA  
DAVLAT RO'YXATIDAN O'TKAZILDI  
RO'YXAT RAQAMI: 3030-1  
2019 yil 15 iyul



## ЎЗБЕКИСТОН RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOShQARUVINING 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 Марказий банк 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 йил 9 июль, 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.,  
2019 йил 8 июнь,  
13/14 - сон



**М. Нурмуратов**

Ўзбекистон Республикаси  
Марказий банки Бошқарувининг  
2019 йил 8 июндаги  
13/14-сон қарорига  
ИЛОВА

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

1. 5-банд қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“5. Банк хизматларини тақдим этиш шартлари, ушбу шартларнинг ўзгариши ҳақидаги маълумотлар банкнинг расмий веб-сайтида эълон қилиниши, шунингдек банкнинг ахборот стендларида доимий равишда жойлаштириб борилиши керак.

Бунда, банк хизматларини тақдим этиш шартларининг ўзгариши ҳақидаги маълумот кучга киришидан камида ўн кун олдин, валюта айирбошлаш курсларининг ўзгариши тўғрисидаги маълумот зудлик билан эълон қилиниши лозим.”.

2. Қуйидаги мазмундаги 6<sup>1</sup>-банд билан тўлдирилсин:

“6<sup>1</sup>. Истеъмолчи банк хизматларини кўрсатиш тўғрисидаги шартномани (кредит, депозит, банк ҳисобварағига хизмат кўрсатиш, лизинг, банк карталари ва бошқалар бўйича) имзо қўймасдан олдин танишиб чиқиши учун ўзи билан олиб кетишга ҳақли.

Банк истеъмолчини ушбу ҳуқуққа эга эканлиги тўғрисида хабардор қилиши лозим.”.

3. Қуйидаги мазмундаги 12<sup>1</sup>-банд билан тўлдирилсин:

“12<sup>1</sup>. Банк истеъмолчига ёки унинг ваколатли вакилига банк хизматини кўрсатиш тўғрисида шартнома имзоланган кунда шартноманинг битта асл нусхасини тақдим этиши керак.”.

4. 13-банд қуйидаги мазмундаги хатбоши билан тўлдирилсин:

“Расмий веб-сайтга жойлаштирилаётган ахборотларнинг санаси кўрсатилиши керак.”.

5. Қуйидаги мазмундаги 24<sup>1</sup>-банд билан тўлдирилсин:

“24<sup>1</sup>. Банк омонатчилар учун қонун ҳужжатларида назарда тутилмаган чекловлар ўрнатишга ҳақли эмас.”.

6. 26-банд қуйидаги мазмундаги тўққизинчи – ўн учинчи хатбошилар билан тўлдирилсин:

“фоиз ставкалари;

омонат бўйича асосий сумма ва фоизли даромадларни тўлаб бериш тартиби;

омонатга қўшимча маблағ киритиш имконияти;

омонатга нақд пулларни кирим қилиш қандай ҳужжат билан расмийлаштирилиши;

омонатга қўйиш мақсадида банк кассасига нақд пулларни топшириш

ёки банк ҳисобварағига маблағларни ўтказишдан аввал банк билан депозит шартномасини расмийлаштириш шартлиги;”;

тўққизинчи хатбоши ўн тўртинчи хатбоши деб ҳисоблансин.



7. 27-бандда:

тўртинчи хатбоши қуйидаги таҳрирда баён этилсин:

“фоиз ставкасининг йиллик номинал қиймати, шунингдек истеъмолчи мурожаат қилган санадаги кредитнинг тўлиқ қиймати (шартнома тузиш пайтида унинг мутлак қийматини, яъни кредит ёки қарзнинг асосий қиймати, фоизлари, комисион ва бошқа тўловлар, шу жумладан амалдаги тарифлар бўйича учинчи шахс фойдасига тўланадиган тўловларни, агар бундай тўловлар қарздорнинг мажбурияти бўйича шартнома шартларидан келиб чиқадиган бўлса, уларни алоҳида кўрсатган ҳолда маълумот тақдим этади);”;

қуйидаги мазмундаги хатбошилар билан тўлдирилсин:

“истеъмолчи томонидан кредит олиш учун тақдим этилган ҳужжатларни кўриб чиқиш, кредитни тақдим этиш ва ундан фойдаланиш муддатлари;

кредит олиш учун зарур бўлган ҳужжатларнинг тўлиқ рўйхати;

кредит таъминотига қабул қилинадиган гаров турлари (агар гаров талаб қилинса).”.

8. Қуйидаги мазмундаги 30<sup>1</sup>-банд билан тўлдирилсин:

“30<sup>1</sup>. Истеъмолчи кредит олиш учун банкка мурожаат қилганида, банк мазкур Низомнинг иловасига мувофиқ Кредитнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот варақасини (бундан буён матнда Ахборот варақаси деб юритилади) истеъмолчи билан биргаликда тўлдиради ва истеъмолчига бепул тарзда тақдим этади.

Ахборот варақаси кредит олиш учун буюртманомга ҳисобланмайди.”.

9. Қуйидаги мазмундаги 36<sup>1</sup>–36<sup>4</sup>-бандлар билан тўлдирилсин:

“36<sup>1</sup>. Истеъмолчи-жисмоний шахс банк хизматлари учун тўловларни амалга ошириш шаклини ўзи мустақил танлаш ҳуқуқига эга.

36<sup>2</sup>. Банк томонидан тўлов шаклига қараб (нақд пул билан ёки нақд пулсиз ҳисоб-китоблар) банк хизматлари учун ҳар хил нархлар (тарифлар) белгилаш тақиқланади.

36<sup>3</sup>. Истеъмолчиларга нисбатан банк томонидан банк хизматлари учун тўловларни фақат ўз филиалларининг кассалари (мини-банклари) орқали ва (ёки) нақд пул шаклида тўлаш, шунингдек омонатларга маблағлар фақат нақд пул шаклида қабул қилиш лозимлиги бўйича талаб белгиланишига йўл қўйилмайди.

36<sup>4</sup>. Истеъмолчи-жисмоний шахс яшаш жойидан қатъи назар, ўзи танлаган банкка кредит олиш учун мурожаат этишга ҳақли.”.

10. 38-бандда:

биринчи хатбошидаги “банкка ўтказиш” деган сўзлар “шахс фойдасига воз кечиш” деган сўзлар билан алмаштирилсин;

қуйидаги мазмундаги хатбоши билан тўлдирилсин:

“Мазкур банднинг биринчи хатбошида назарда тутилган қоидалар ипотека кредитлари бўйича талабларни Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 13 майдаги ПФ–5715-сон “Ипотека кредити бозорини ривожлантириш ва кенгайтиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги Фармони билан ташкил этилган Ипотекани қайта молиялаштириш компаниясига ўтказиш ҳолатларига татбиқ этилмайди.”.

11. Қуйидаги мазмундаги 47<sup>1</sup>–47<sup>6</sup>-бандлар билан тўлдирилсин:

“47<sup>1</sup>. Банк истеъмолчининг мурожаат қилиш ҳуқуқини чеклашга ҳақли эмас. Банк томонидан истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш бепул амалга оширилади.

Банк томонидан мурожаатни қабул қилишни рад этишга йўл қўйилмайди.

KAS  
VLA  
XAT  
KAZ  
3.03

47<sup>2</sup>. Банк ўзининг расмий веб-сайти орқали истеъмолчиларнинг электрон мурожаатларини қабул қилишни ташкиллаштириши лозим.

47<sup>3</sup>. Банклар истеъмолчилар билан телефон алоқаси орқали боғланишини таъминловчи Call-марказларга эга бўлишлари лозим. Мазкур Call-марказлар орқали истеъмолчиларга банк фаолияти билан боғлиқ оғзаки маслаҳатлар ва тушунтиришлар берилиши керак.

47<sup>4</sup>. Call-марказлар телефонларининг рақамлари банк расмий веб-сайти бош саҳифасида, шунингдек унинг филиаллари, мини-банклари ва банк биносидан ташқарида жойлашган кассаларининг ахборот стендларида жойлаштирилиши лозим.

47<sup>5</sup>. Call-марказ орқали тушаётган мурожаатлар иш вақти давомида қабул қилинади.

47<sup>6</sup>. Истеъмолчининг оғзаки мурожаатида баён этилган масала кўшимча ўрганишни ёки кўшимча текшириш ўтказишни талаб этмаса, ушбу мурожаатга жавоб телефон орқали ёки шахсий қабул давомида оғзаки берилиши мумкин.

Агар истеъмолчининг оғзаки мурожаатида баён этилган масаласи кўшимча ўрганишни талаб этса, истеъмолчига мурожаатни тасдиқловчи ҳужжатларни илова қилган ҳолда ёзма ёки электрон шаклда тақдим этиш таклиф этилади.”.

12. Қуйидаги мазмундаги 49<sup>1</sup> ва 49<sup>2</sup>-бандлар билан тўлдирилсин:

“49<sup>1</sup>. Истеъмолчиларнинг ёзма мурожаатлари банкка келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида, кўшимча ўрганиш ва (ёки) текшириш, кўшимча ҳужжатларни сўраб олиш талаб этилганда эса, бир ойгача бўлган муддатда кўриб чиқилади.

Мурожаатларни кўриб чиқиш учун текшириш ўтказиш, кўшимча материалларни сўраб олиш ёхуд бошқа чора-тадбирлар кўриш зарур бўлган ҳолларда, уларни кўриб чиқиш муддатлари банкнинг раҳбари томонидан истисно тариқасида узоғи билан бир ойга узайтирилиши мумкин, бу ҳақда мурожаат этувчига хабар қилинади.

49<sup>2</sup>. Қуйидаги мурожаатлар кўриб чиқилмайди:

аноним мурожаатлар;

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

Мурожаатлар кўрмай қолдирилганда тегишли хулоса тузилади, у банкнинг раҳбари ёки ваколат берилган мансабдор шахси томонидан тасдиқланади.

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

13. Мазкур ўзгартириш ва кўшимчаларнинг иловасига мувофиқ таҳрирда илова билан тўлдирилсин.

Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида низомга киритилаётган ўзгартириш ва қўшимчаларга  
ИЛОВА

“Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида низомга  
ИЛОВА

### Кредитнинг асосий шартлари тўғрисидаги ахборот варақаси\*

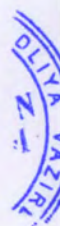
Тижорат банкининг номи	
Мазкур варақа ким томондан тўлдирилган (Ф.И.О. ва банк мутахассисининг лавозими)	
Тўлдирилган сана	

#### 1-бўлим. Кредит бўйича маълумотлар

1. Кредитнинг мақсади (тури)		
2. Ажратиладиган кредитнинг валюта тури		
3. Кредитнинг миқдори		
4. Кредитнинг муддати		
5. Кредитнинг фоиз ставкаси (номинал миқдорда)	_____ (фоиз кўринишида)	_____ (кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)
6. Кредитнинг тўлиқ қиймати (номинал фоиз ставкасини ва кредитга хизмат кўрсатиши харажатларини ўз ичига олади)		
7. Тўловларнинг даврийлиги (ҳар ойда, ҳар чоракда ва ҳ.к.)		
8. Кредитни сўндириш усули (аннуитет усулида (тенг миқдорларда), кредитнинг қолдиқ суммасидан камайиб бориши усулида ва ҳ.к.)		
9. Тўловларнинг даврида бир марталик тўловнинг суммаси	_____ (аннуитет усулида)	
10. Кредит билан боғлиқ қўшимча харажатлар, жумладан:	_____ (кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида, жами)	
- Турлари бўйича банкнинг комиссия ва йиғимлари (алоҳида кўрсатилсин)	_____ (кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)	
- учинчи шахслар хизмати (алоҳида кўрсатилсин)	_____ (кредитнинг тўлиқ муддатига пул кўринишида)	

**Кредит олишга рози бўлишдан олдин диққат билан ўрганиб чиқинг!**

\* Мазкур варақа кредит шартномаси ёки кредит олиш учун буюртманомга ўрнини босмайди, аксинча турли банкларнинг кредитлаш шартларини таккослашга ва керакли танловни амалга оширишга ёрдам беради.



## 2-бўлим. Бошқа муҳим шартлар

1. Кредит шартномаси шартлари бузилганлиги учун неустойка	(фоиз ёки қатъий белгиланган сумма кўрсатилади, шунингдек неустойка 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 предметиға қўйиладиган минимал талаблар, гаровнинг минимал қиймати)	

Мазкур ахборот варақасининг 1 ва 2-бўлимларда келтирилган маълумотлар якуний ҳисобланмайди ва кредит шартномасида ўзгартирилиши мумкин.

### 3-бўлим. Кредит олиш учун тақдим этилиши лозим бўлган ҳужжатлар рўйхати

- 1.
- 2.
- ...

### 4-бўлим. Бўлажак қарз олувчи сифатида Сизнинг ҳуқуқларингиз

1. Сиз банкни ва банк хизматларини танлашда эркинсиз.
2. Сиз кредит шартномаси ёки бошқа шартнома ва битимларни имзолашдан бош тортишга ҳақлисиз.
3. Сиз кредит шартномаси тузишда шартнома тузиладиган тилни танлаш ҳуқуқига эгасиз (давлат ёки рус тилларида).
4. Сиз кредит шартномаси лойиҳасини банк ташқарисида танишиб чиқиш ва маслаҳатлашиш учун олишга ҳақлисиз.
5. 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 банкдан тўлиқ ва батафсил маълумот олишга ҳақлисиз.
6. Кредит шартномаси имзоланганидан кейин, бироқ пул маблағлари ҳақиқатда олингунга қадар Сиз кредит олишдан бирон-бир тўловларсиз воз кечиш ҳуқуқига эгасиз.

Банк ходимлари ҳақ эвазига кредит олиш юзасидан кўмаклашишга ҳақли эмас.

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

АХБОРОТ ВАРАҚАСИНИНГ ТЎҒРИЛИГИ  
ВА ҲАҚИҚИЙЛИГИ ТАСДИҚЛАНАДИ.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. ва банк мутахассисининг лавозими) ”.