

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOSHQARUVINING
QARORI

**MOLIYAVIY XIZMATLAR ISTE’MOLCHILARI BILAN O‘ZARO MUNOSABATLARNI
AMALGA OSHIRISHDA MIKROMOLIYA TASHKILOTLARI VA LOMBARDLARNING
FAOLIYATIGA QO‘YILADIGAN MINIMAL TALABLAR TO‘G‘RISIDAGI NIZOMNI
TASDIQLASH HAQIDA**

**[O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi tomonidan 2022-yil 6-sentabrda ro‘yxatdan
o‘tkazildi, ro‘yxat raqami 3384]**

O‘zbekiston Respublikasining “O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida”gi va “Nobank kredit tashkilotlari va mikromoliyalashtirish faoliyati to‘g‘risida”gi qonunlariga muvofiq O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvi qaror qiladi:

1. Moliyaviy xizmatlar iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda mikromoliya tashkilotlari va lombardlarning faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risidagi nizom **ilovaga** muvofiq tasdiqlansin.

2. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2020-yil 27-iyundagi 15/3-son “Moliyaviy xizmatlar iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda mikrokredit tashkilotlari va lombardlarning faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risidagi nizomni tasdiqlash haqida”gi **qarori** (ro‘yxat raqami 3262, 2020-yil 30-iyun) (Qonun hujjatlari ma’lumotlari milliy bazasi, 30.06.2020-y., 10/20/3262/1091-son) o‘z kuchini yo‘qotgan deb topilsin.

3. Mazkur qaror O‘zbekiston Respublikasi Savdo-sanoat palatasi bilan kelishilgan.

4. Mazkur qaror rasmiy e’lon qilingan kundan e’tiboran uch oydan keyin kuchga kiradi.

Rais M. NURMURATOV

Toshkent sh.,
2022-yil 18-iyul,
14/6-son
Kelishildi:

O‘zbekiston Savdo-sanoat palatasi Raisi D. VAXABOV

2022-yil 13-iyul

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2022-yil 18-iyuldagi 14/6-son **qaroriga**
ILOVA

**Moliyaviy xizmatlar iste’molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda
mikromoliya tashkilotlari va lombardlarning faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar
to‘g‘risidagi**

NIZOM

Mazkur Nizom moliyaviy xizmatlar iste’molchilari bilan munosabatlarni amalga oshirishda mikromoliya tashkilotlari va lombardlarning (bundan buyon matnda kredit tashkilotlari deb yuritiladi) faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablarni belgilaydi.

1-bob. Umumiy qoidalar

1. Mazkur Nizomda quyidagi asosiy tushunchalardan foydalaniladi:

moliyaviy xizmatlar — kredit tashkiloti tomonidan qonunchilikda ruxsat etilgan moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish orqali iste’molchilarga ko‘rsatiladigan xizmatlar;

iste’molchilar — kredit tashkilotining moliyaviy xizmatlaridan foydalanish istagida kredit tashkilotiga murojaat qilgan, ushbu xizmatdan foydalanayotgan yoki oldin foydalangan jismoniy va yuridik shaxslar;

kredit — kredit tashkiloti tomonidan berilayotgan kredit, mikroqarz yoki mikrokreditlar va lizinglar;

shikoyat — iste'molchi (yoki uning vakili) tomonidan kredit tashkilotlarining moliyaviy xizmatlaridan foydalanishda buzilgan huquqlarini tiklash va qonuniy manfaatlarini himoya qilish to'g'risidagi talab bayon etilgan murojaat;

masofaviy xizmat ko'rsatish tizimi — moliyaviy xizmatlardan elektron shaklda foydalanish uchun iste'molchi va kredit tashkiloti o'rtasidagi aloqani ta'minlaydigan telekommunikatsiya vositalari, raqamli va axborot texnologiyalari, dasturiy ta'minot va uskunalar majmui.

2. Iste'molchi:

moliyaviy xizmat to'g'risida, shuningdek ushbu xizmatni ko'rsatuvchi tashkilot haqida to'g'ri va to'liq axborot olish;

kredit tashkiloti tomonidan ko'rsatiladigan moliyaviy xizmatni erkin tanlash, shuningdek yashash joyidan qat'i nazar, o'zi tanlagan kredit tashkilotiga kredit olish uchun murojaat etish;

moliyaviy xizmatning xavfsiz bo'lishi;

kamchiliklari bo'lgan xizmat, shuningdek mazkur xizmatni ko'rsatuvchi tashkilotning g'ayriqonuniy harakati (harakatsizligi) tufayli yetkazilgan moddiy zararining o'rni to'liq hajmda qoplanishi, ma'naviy ziyonning kompensatsiya qilinishi;

buzilgan huquqlari yoki qonun bilan qo'riqlanadigan manfaatlarini himoya qilinishini so'rab sudga, boshqa vakolatli davlat organlariga murojaat qilish huquqiga ega.

Moliyaviy xizmatlar iste'molchilari mazkur Nizom va qonunchilik hujjatlariga muvofiq boshqa huquqlarga ham ega bo'lishlari mumkin.

Iste'molchi kredit tashkiloti tomonidan o'ziga jarima solinmagan holda:

kreditning foydalanilmagan summasidan mazkur kreditni bergan (beradigan) tashkilotni kredit berish to'g'risidagi shartnoma tuzilgan kundan e'tiboran ikki hafta ichida yozma ravishda xabardor qilish orqali voz kechishga;

berilgan kredit summasini muddatidan ilgari qaytarishga yoki lizing obyektining qiymatini muddatidan ilgari to'lashga, shuningdek ulardan haqiqatda foydalanilgan muddat uchun hisoblangan foizlarni (lizing beruvchining foizli daromadini) to'lashga haqli.

3. Kredit berish shartlari, uning miqdori, muddatlari, uni to'lash va uning to'liq qiymatini hisob-kitob qilish tartibi to'g'risidagi ma'lumotlar barchaning tanishib chiqishi uchun ochiq bo'lishi hamda kredit tashkilotining rasmiy veb-saytiga (mavjud bo'lganda) joylashtirilishi kerak.

Ochiq axborot ko'rsatilayotgan xizmatlar shartlaridan va ularga oid ma'lumotlardan farq qilmasligi kerak.

Kredit tashkilotlari tomonidan xizmatlar ko'rsatish joylarida (kredit berish to'g'risidagi arizalarni qabul qilish joylarida, axborot stendlarida), shu jumladan o'z rasmiy veb-saytida (mavjud bo'lganda) kredit berish, undan foydalanish va uni qaytarish shartlari to'g'risidagi quyidagi axborot joylashtirilishi kerak:

kredit beruvchi tashkilotning nomi, uning joylashgan eri, aloqa telefonlari, rasmiy veb-sayti (mavjud bo'lganda), mikromoliya tashkiloti faoliyatini amalga oshiruvchi tashkilotlar reyestriga yoki lombardlar reyestriga o'zi haqidagi ma'lumotlar kiritilganligi to'g'risidagi axborot;

kredit olish uchun qarz oluvchiga qo'yiladigan talablar;

kredit olish uchun taqdim etilgan hujjatlarni ko'rib chiqish va kredit berish to'g'risida yoki kredit berishni asoslantirilgan holda rad etish haqida qaror qabul qilish muddatlari;

kreditning turlari;

kreditning summalari va uni qaytarish muddatlari;

foiz stavkalari yillik foizlarda, o'zgaruvchan foiz stavkalari qo'llanilganda esa ularni aniqlash tartibi;

kredit berish to'g'risidagi shartnoma bo'yicha majburiyatlar bajarilishini ta'minlash turlari;

kreditdan foydalanganlik uchun foizlar hisoblash boshlanadigan sana yoki uni aniqlash tartibi;

kredit berish, shu jumladan masofaviy xizmatlar ko'rsatish tizimlari orqali kredit berish usullari;

qarz oluvchi kredit olishni rad etishga haqli bo'lgan muddatlar;

qarz oluvchining kreditni qaytarish, kredit bo'yicha foizlarni va boshqa to'lovlarni to'lash chog'idagi to'lovlarning davriyligi;

qarz oluvchining kredit berish to'g'risidagi shartnomani bajarmaganlik yoki lozim darajada bajarmaganlik uchun javobgarligi, neustoyka (jarima, penya) miqdorlari, uni aniqlash tartibi;

formulyarlar yoki kredit berish to'g'risidagi shartnomaning umumiy shartlari belgilangan boshqa standart shakllar.

Ushbu bandeda ko'rsatilgan axborot iste'molchining e'tiboriga bepul yetkaziladi.

Moliyaviy xizmatlar to'g'risidagi ma'lumotlar tijorat sirini o'z ichiga olmasligi zarur.

4. Kredit tashkiloti tomonidan iste'molchilarga kredit tashkilotining moliyaviy xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlar davlat tilida yetkazilishi lozim. Kredit tashkilotining moliyaviy xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlar qo'shimcha ravishda boshqa tillarda ham taqdim etilishi mumkin.

Kredit tashkilotining moliyaviy xizmatlari to'g'risidagi ma'lumotlarning matni lo'nda, oddiy va ravon tilda bayon etilishi kerak.

5. Kredit tashkilotining moliyaviy xizmatlari kredit tashkiloti va iste'molchi o'rtasida tuzilgan shartnoma, shu jumladan ommaviy oferta shartnomasi asosida ko'rsatiladi.

Shartnomalarning matni iste'molchilar tushunishi uchun aniq va sodda tarzda bayon etilishi lozim.

Yozma ravishda rasmiylashtiriladigan shartnoma matnini kompyuter vositasida bosib chiqarishda 12 o'lchamli shriftdan kam bo'lmagan yoki shunga o'xshash shriftni qo'llagan holda Microsoft Word matn redaktoridan foydalanilishi lozim.

Shartnomalarning matni davlat tilida tuziladi. Iste'molchi va kredit tashkilotining o'zaro kelishuviga muvofiq shartnoma matni qo'shimcha ravishda boshqa tilda ham tuzilishi mumkin.

6. Iste'molchi kredit tashkilotining moliyaviy xizmatini ko'rsatish to'g'risidagi shartnomasini (kredit, mikrocredit, mikroqarz va boshqalar bo'yicha) imzo qo'ymasdan oldin tanishib chiqishi uchun o'zi bilan olib ketishga haqli.

Kredit tashkiloti iste'molchini shartnomaga imzo qo'ymasdan oldin tanishib chiqishi uchun o'zi bilan olib ketishga haqli ekanligi to'g'risida xabardor qilishi shart.

7. Moliyaviy xizmatlar masofaviy xizmat ko'rsatish tizimi orqali ko'rsatilganda, kredit tashkiloti shartnoma tuzilishidan oldin iste'molchiga mazkur tizim orqali shartnoma shartlari bilan tanishib chiqish va undan nusxa olish imkoniyatini yaratib berishi lozim.

8. Moliyaviy xizmat ko'rsatish to'g'risidagi shartnoma masofaviy xizmat ko'rsatish tizimi orqali tuzilganda, kredit tashkiloti iste'molchiga mazkur tizim orqali shartnomadan istalgan vaqtda foydalanish va nusxa olish imkoniyatini yaratishi shart.

9. Kredit tashkiloti iste'molchilarga ma'lumot berish uchun moliyaviy xizmat ko'rsatish to'g'risidagi shartnomani tuzish chog'ida ular bilan bog'lanish aloqa vositalarini kelishib olishi va ushbu aloqa vositalari orqali bog'lanish imkoniyatini ta'minlashi lozim.

10. Kredit tashkiloti moliyaviy xizmat ko'rsatish to'g'risidagi shartnoma yozma shaklda imzolangan kunda iste'molchiga yoki uning vakiliga shartnomaning bitta asl nusxasini taqdim etishi kerak.

11. Kredit tashkiloti qarz oluvchining va (yoki) garovga qo'yuvchining sug'urta kompaniyasi va (yoki) baholovchini tanlash huquqini cheklamasligi lozim.

12. Kredit tashkiloti tomonidan to'lov shakliga qarab (naqd pul bilan yoki naqd pulsiz hisob-kitoblar) moliyaviy xizmatlar uchun har xil narxlar (tariflar) belgilash taqiqlanadi.

13. Kredit tashkiloti o'z kassasida terminal orqali to'lovlarni amalga oshirish bo'yicha xizmat ko'rsatganda bank kartasini taqdim etuvchiga (bank karta egasi yoki kartani ishlatish vakolati berilgan shaxs) ushbu kartaning "PIN-kod"ini mustaqil kiritishga imkoniyat yaratib berishi lozim.

14. Iste'molchilarga nisbatan kredit tashkiloti tomonidan moliyaviy xizmatlar uchun to'lovlarni faqat o'zlarining kassalari orqali va (yoki) naqd pul shaklida to'lash lozimligi bo'yicha talab belgilanishiga yo'l qo'yilmaydi.

15. Kredit tashkiloti faoliyatida insofsiz xizmat ko'rsatish amaliyotlarining qo'llanilishiga yo'l qo'yilmaydi, jumladan:

iste'molchining boshqa kredit tashkiloti bilan shartnoma tuzishiga to'sqinlik qilish maqsadida kredit tashkiloti tomonidan kredit byurosiga va (yoki) boshqa tashkilotlarga noto'g'ri axborot berish;

iste'molchi uchun maqbul shartlarda rasmiylashtirilgan boshlang'ich qarzni qaytarish maqsadida uni boshqa kredit shartnomasini tuzishga rag'batlantirish;

iste'molchilarning qarzi miqdorini oshirishga yo'naltirilgan chora-tadbirlarni amalga oshirganligi uchun kredit tashkiloti xodimlarini mukofotlash va rag'batlantirish.

16. Kredit tashkilotining dasturiy ta'minotida yuzaga kelgan nosozliklar iste'molchilarning majburiyatlari ortishiga va ularning qonuniy manfaatlariga zarar yetishiga olib kelmasligi lozim.

17. Kredit tashkiloti moliyaviy xizmatlar ko'rsatish uchun mo'ljallangan joyida nogironligi bo'lgan hamda imkoniyati cheklangan iste'molchilar bilan ham shartnomalarni tuzish imkoniyatini ta'minlashi kerak.

18. Mikromoliya tashkiloti tomonidan iste'molchilar bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda aniq tartib va qo'llanmalar ko'rsatilgan, shu jumladan mijozlar bilan muloqotga kirishish, ehtiyojlarini aniqlash, moliyaviy xizmatni taqdim etish, taklif shakllantirish, e'tirozlar bilan ishlash va muloqotni yakunlash jarayonida mikromoliya tashkiloti xodimlarining xulq-atvori va kasbiy odob-axloq qoidalarini nazarda tutuvchi iste'molchilarga xizmat ko'rsatish standartlari joriy etilishi lozim.

19. Kredit tashkiloti:

iste'molchilar bilan bevosita ishlovchi kredit tashkiloti xodimlari (bundan buyon matnda ma'muriyat xodimlari deb yuritiladi) iste'molchilar ko'ra oladigan, ma'muriyat xodimining familiyasi, ismi va lavozimi qayd etilgan vizual identifikatsiya vositalariga ega bo'lishlarini ta'minlashi;

ma'muriyat xodimlariga mazkur Nizomning 3-bandida qayd etilgan axborotlarni olish, o'rganish va yangilash imkoniyatini ta'minlashi;

ma'muriyat xodimlari iste'molchiga beriladigan axborotning minimal hajmini soda shaklda taqdim eta olishini ta'minlashi, shuningdek iste'molchining bunday axborot qayd etilgan kredit tashkiloti hujjatlari bilan tanishishi uchun imkon yaratishi shart.

20. Iste'molchida moliyaviy xizmat ko'rsatish to'g'risidagi shartnoma bo'yicha taraflarning o'zaro munosabatlari yuzasidan savollar yuzaga kelganda, kredit tashkiloti iste'molchiga Ushbu savollarning mohiyati bo'yicha asosli javob va boshqa tegishli tushuntirishlar berishi shart.

Bunda, kredit tashkiloti iste'molchilarga qarz to'lashdan bo'yin tovlash va (yoki) uni to'lamaganlik uchun javobgarlikdan qochishning usul va yo'llari, shuningdek boshqa shunga o'xshash masalalar yuzasidan (shu jumladan, boshqa kredit tashkilotlari tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar bo'yicha ham) maslahat berish bilan bog'liq faoliyat bilan shug'ullanishga haqli emas.

2-bob. Kredit tashkilotining iste'molchi bilan kredit munosabatlarini tashkil etishi

21. Kredit tashkiloti kredit shartnomasi tuzilgunga qadar:

iste'molchiga mazkur Nizomning 3-bandida ko'rsatilgan talablarni hisobga olgan holda ko'rsatiladigan xizmatlar to'g'risidagi ishonchli axborotning to'liq oshkor qilinishini ta'minlashi;

iste'molchiga uning huquqlari va majburiyatlarini, shuningdek moliyaviy xizmat ko'rsatish shartnomasi bo'yicha

o'z zimmasiga olgan majburiyatlarni bajarmaslik yoki lozim darajada bajarmaslik oqibatlarini tushuntirishi;

iste'molchini ko'rsatiladigan xizmatlar shartlarini o'zgartirish tartibi, shu jumladan qarzdorlikni qaytarish muddatlarini qayta ko'rib chiqish va undiruvni garov mulkiga qaratish tartib-taomili bilan tanishtirishi;

kredit ta'minoti sifatida kafil bo'layotgan yoki mulkini garovga qo'yayotgan uchinchi shaxslarga kelgusida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xatarlar, xususan qarz oluvchi tomonidan kredit va unga hisoblangan foizlar o'z vaqtida to'lanmagan taqdirda, kredit bo'yicha yuzaga kelgan qarzdorliklarning qoplanishi sud tartibida uchinchi shaxsning garovdagi mol-mulkiga yoxud kafilning mol-mulkiga qaratilishini, kafilning bank hisobvaraqlaridan (bank kartalaridan) sud tartibida uning roziligisiz mablag'lar yechib olinishi mumkinligini tushuntirishi shart.

Kredit tashkiloti tomonidan iste'molchiga ko'rsatiladigan moliyaviy xizmatlar haqida axborot berishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi

22. Kredit tashkiloti so'roviga javoban iste'molchi tomonidan taqdim etilgan ma'lumotlar tuzilayotgan kredit shartnomasining shartlariga ta'sir ko'rsatishi mumkinligi haqida iste'molchi ogohlantirilishi zarur.

23. Iste'molchi-jismoniy shaxs kredit olish uchun mikromoliya tashkilotiga murojaat qilganida (mikromoliya tashkiloti binosiga tashrif buyurganda) mikromoliya tashkiloti mazkur Nizomning [ilovasiga](#) muvofiq kreditning asosiy shartlari to'g'risidagi axborot varaqasini (bundan buyon matnda axborot varaqasi deb yuritiladi) iste'molchi-jismoniy shaxs bilan birgalikda to'ldiradi va iste'molchi-jismoniy shaxsga taqdim etadi.

Axborot varaqasi iste'molchi-jismoniy shaxsga bepul tarzda taqdim etiladi va kredit olish uchun buyurtmanoma hisoblanmaydi.

24. Kredit tashkiloti kredit operatsiyalarini amalga oshirishda quyidagilarga rioya etishi lozim:

kredit shartnomasida kredit mablag'larini berish muddati va shartlarini aniq ko'rsatish;

kredit shartnomasida kredit mablag'larini berish majburiyatini bajarmaganligi yoki o'z vaqtida bajarmaganligi uchun kredit tashkiloti qarz oluvchi oldida kreditor sifatida o'z javobgarligini aks ettirish.

25. Kredit tashkiloti kreditdan foydalanganlik uchun foizlarni qarz oluvchiga haqiqatda berilgan kredit asosiy summasining qoldig'iga nisbatan kredit shartnomasida belgilangan nominal stavka bo'yicha hisoblashi kerak.

Bunda, kreditdan foydalanganlik uchun foizlar kredit summasi qarz oluvchining hisobvarag'iga yoki qarz oluvchi tomonidan ko'rsatilgan boshqa hisobvaraqa o'tkazilgan yoxud qarz oluvchiga naqd pul ko'rinishida berilgan sanadan boshlab hisoblanadi.

26. Kredit shartnomasiga ilova qilingan kreditni qaytarish jadvali kredit shartnomasining ajralmas qismi hisoblanib, kredit tashkiloti va qarz oluvchi tomonidan imzolanishi, shuningdek qoida tariqasida kredit shartnomasi matnida ilovaga (kreditni qaytarish jadvaliga) havola bo'lishi kerak.

27. Kredit tashkiloti qarz oluvchiga kredit shartnomasida nazarda tutilgan kreditni berishdan butunlay yoki qisman bosh tortgan taqdirda, ushbu kredit bo'yicha mablag'lar berishni to'xtatib qo'yish to'g'risida qaror qabul qilingan sanadan boshlab keyingi ish kunidan kechiktirmasdan qarz oluvchiga kredit berish to'xtatilganligi va uning sabablari yuzasidan yozma xabarnoma yuborishi shart.

28. Qarzdordan kreditning joriy to'lovi uchun kreditni qaytarish jadvalida belgilangan summaga nisbatan ko'p mablag' kelib tushsa, agar shartnomada boshqacha tartib belgilanmagan bo'lsa, kredit tashkiloti kelib tushgan mablag'ning ortiqcha qismini qarz oluvchining kreditining (qarzining) asosiy qarzini so'ndirishga yo'naltiradi hamda kredit (qarz) summasini qayta hisoblaydi.

Agar kreditni qaytarish jadvali rasmiylashtirilgandan so'ng kredit bo'yicha moliyalashtirishni boshlash muddatlari yoki shartnomada ko'zda tutilgan o'zgaruvchan foiz stavkasi o'zgarishi, kredit shartnomasining shartlari tomonlar o'rtasida qayta ko'rib chiqilishi (shu jumladan, kreditning tarkibiy jihatdan o'zgartirilishi), qarz oluvchi tomonidan kredit qisman muddatidan oldin so'ndirilishi munosabati bilan kredit bo'yicha to'lovlarni amalga oshirish sanalari va muddatlari yoki oraliq kredit to'lovlarining miqdorlari o'zgarganda, kredit tashkiloti kreditni qaytarish jadvalini yangidan rasmiylashtirishi va qarz oluvchiga taqdim qilishi lozim.

Bunda, kreditni qaytarish jadvali yangidan rasmiylashtirilishi bilan undan oldin mavjud bo'lgan kreditni qaytarish jadvali o'z kuchini yo'qotadi. Ushbu qoida kredit shartnomasida qayd etilishi shart.

29. Kredit tashkiloti tomonidan kredit bo'yicha xizmat ko'rsatish davrida iste'molchining og'zaki yoki yozma so'rovi olingan kundan e'tiboran bir ish kuni ichida unga quyidagi axborotlar yozma shaklda bir oyda bir marta bepul taqdim etiladi:

- kreditlash limiti;
- kredit bo'yicha to'langan pul mablag'lari summasi;
- asosiy summa bo'yicha qarz qoldig'i;
- navbatdagi to'lovlarning miqdori, tarkibi va muddatlari (to'lovlar jadvali);
- kreditni muddatidan oldin qisman yoki to'liq so'ndirish istagi bildirilgan taqdirda to'lash lozim bo'lgan summalar miqdori;
- muddati o'tkazib yuborilgan qarzдорlik miqdori va tarkibi;
- kelib tushayotgan pul mablag'lari kredit bo'yicha qarzni so'ndirishga yo'naltirilishi haqidagi axborotlar.

30. Kredit tashkiloti iste'molchining talabiga ko'ra, quyidagi hujjatlarning kredit tashkiloti tomonidan tasdiqlangan nusxalarini bepul (bitta kredit shartnomasi bo'yicha bir marta) beradi:

- kredit tashkiloti va iste'molchi tomonidan imzolangan kredit shartnomasini;
- iste'molchi tomonidan berilgan ariza (agar qonunchilik hujjatlariga muvofiq bunday arizaning rasmiylashtirilishi majburiy bo'lsa yoki kredit tashkilotining ichki qoidalariga asosan kredit shartnomasini tuzish chog'ida bunday arizaning rasmiylashtirilishi shart bo'lganda);
- iste'molchiga kredit berilganligini tasdiqlovchi hujjat (order, to'lov topshiriqnomasi, elektron to'lov vositasiga pul mablag'lari o'tkazilganligi to'g'risida ma'lumotnoma);
- kredit shartnomalari bo'yicha iste'molchi tomonidan majburiyatlari to'liq bajarilganligini tasdiqlovchi hujjat (ma'lumotnoma).

Kredit tashkiloti iste'molchining talabiga ko'ra, mazkur bandeda nazarda tutilgan hujjatlarni ularni tayyorlash xarajatlaridan oshmaydigan haq evaziga cheklanmagan tarzda taqdim etishi mumkin.

Mazkur bandeda nazarda tutilgan hujjatlarni taqdim etishning imkoni mavjud bo'lmagan taqdirda, kredit tashkiloti tomonidan iste'molchiga bu haqda asosli ravishda yozma xabar berilishi lozim.

31. Iste'molchining tegishli so'rovi kredit tashkilotida ro'yxatdan o'tkazilgan kundan boshlab o'n ish kuni ichida kredit shartnomasi, iste'molchi tomonidan berilgan ariza va iste'molchiga kredit berilganligini tasdiqlovchi hujjat hamda bir ish kuni ichida kredit shartnomalari bo'yicha iste'molchi tomonidan majburiyatlari to'liq bajarilganligini tasdiqlovchi hujjat taqdim etiladi.

32. Mikromoliya tashkiloti qarz oluvchi tomonidan shartnomaga asosan kredit (qarz) bo'yicha qarzдорlik summasini to'lash majburiyati to'liq bajarilgan sanadan boshlab uch ish kunidan kechiktirmagan holda mazkur qarz bo'yicha:

- garovda turgan mulkni taqiqlan chiqarish;
- garovda bo'lgan mol-mulkka nisbatan kredit tashkilotining huquqlari to'g'risidagi yozuvni garov reyestridan chiqarish choralari ko'rish shart.

3-bob. Muddati o'tgan qarzдорlik yuzaga kelganda kredit tashkilotlarining iste'molchilar bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirish

33. Kredit tashkiloti kredit bo'yicha qarzдорlikni undirishni kredit shartnomasida va qonunchilik hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda va asoslarda amalga oshiradi.

Kredit bo'yicha qarzдорlikni undirish maqsadida kredit tashkiloti qarzдорlikni so'ndirish zarurligi va kredit bo'yicha majburiyatlar bajarilmasligining oqibatlar haqida tegishli tarzda qarzдорni xabardor qiladi.

Bunda, kredit shartnomasi bo'yicha muddati o'tkazib yuborilgan qarzдорlik yuzaga kelganda, muddati o'tkazib yuborilgan qarzдорlik yuzaga kelgan sanadan boshlab o'n kun ichida iste'molchi bilan kredit shartnomasida kelishilgan har qanday bog'lanish aloqa vositalari va usullaridan, shu jumladan elektron aloqa vositalaridan yoki qonunchilik hujjatlarida nazarda tutilgan boshqa usullardan foydalanib, iste'molchiga muddati o'tkazib yuborilgan qarzдорlik yuzaga

kelganligi haqida xabar berishi, shuningdek iste'molchining kredit shartnomasida ko'zda tutilgan manziliga muddati o'tgan qarzdorlikni so'ndirishi lozimligi haqida yozma talabnoma yuborishi shart.

34. Kredit tashkiloti yo'llaydigan talabnomada quyidagi axborot ko'rsatilgan bo'lishi kerak: kredit tashkilotining nomi va uni identifikatsiyalash uchun yetarli ma'lumotlar; talabnoma rasmiylashtirilgan sanadagi iste'molchining kredit qarzi miqdori va tarkibi; qarzni to'lash usuli (usullari);

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 bajarmasligining oqibatlari;

nizoni sudgacha hal qilish usullari.

35. Mahalliy vaqt bilan soat 20:00 dan 8:00 gacha talabnomani (xabarnomani) qo'lga topshirishga hamda u haqida telefon vositalari orqali og'zaki eslatmalar qilishga yo'l qo'yilmaydi.

36. Kredit tashkiloti va iste'molchi taraflarning o'zaro roziligiga ko'ra, qonunchilik hujjatlarida belgilangan nizoni sudgacha hal qilish usullarini, shu jumladan, muzokaralar o'tkazish orqali, qo'llashga haqli.

37. Iste'molchi talabnomada belgilangan muddatda ko'rsatilgan talablarni lozim darajada bajarmaganda, kredit tashkiloti sudga da'vo bilan murojaat etishga haqli.

4-bob. Iste'molchilarning shikoyatlarini ko'rib chiqishga qo'yiladigan talablar

38. Kredit tashkilotida iste'molchilarning shikoyatlarini ko'rib chiqish bo'yicha tartib bo'lishi shart. Bunda, iste'molchilarning shikoyatlarini ko'rib chiqish tartibi qonunchilik hujjatlariga va mazkur Nizomga muvofiq bo'lishi kerak.

39. Kredit tashkiloti tomonidan shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibi to'g'risidagi ma'lumotlar kredit tashkilotining stendlarida va rasmiy veb-saytida (mavjud bo'lsa) joylashtirilgan bo'lishi lozim.

40. Iste'molchining talabiga muvofiq kredit tashkiloti iste'molchiga shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibini tushuntirib berishi kerak.

Kredit tashkiloti shikoyatlarni o'z vaqtida va xolisona ko'rib chiqilishini ta'minlaydi hamda uning natijalari bo'yicha shikoyat etuvchilarni xabardor qiladi.

Kredit tashkiloti tomonidan iste'molchilarning shikoyatlarini ko'rib chiqish bepul amalga oshiriladi.

41. Kredit tashkiloti iste'molchining shikoyat qilish huquqini cheklashga haqli emas. Kredit tashkiloti tomonidan shikoyatni qabul qilishni rad etishga yo'l qo'yilmaydi.

42. Kredit tashkiloti o'zining rasmiy veb-sayti (mavjud bo'lsa) orqali iste'molchilarning elektron shikoyatlarini qabul qilishni tashkillashtirishi lozim.

43. Iste'molchilarning barcha yozma va elektron shikoyatlari o'sha kunning o'zida, ish vaqti tugaganidan keyin kelib tushgan taqdirda esa, keyingi ish kunida ro'yxatdan o'tkazilishi kerak.

44. Iste'molchilarning shikoyatlari kredit tashkilotiga kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kundan kechiktirmay, qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirish, qo'shimcha hujjatlarni so'rab olish talab etilganda esa bir oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqilishi va yozma yoki elektron shaklda javob berilishi kerak.

45. Quyidagi shikoyatlar ko'rib chiqilmaydi:

anonim shikoyatlar;

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

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

46. Telefon orqali shikoyat etilganda, ushbu shikoyatni keyinchalik ko'rib chiqishda foydalanish maqsadida iste'molchini oldindan xabardor qilgan holda suhbat maxsus (audio) texnika vositalari orqali yozib olinishi mumkin.

47. Kredit tashkiloti xodimining harakati yoki harakatsizligi ustidan kelib tushgan shikoyat, shu xodimning o'ziga ko'rib chiqish uchun topshirilishi mumkin emas.

48. Iste'molchining shikoyati asosli deb topilgan hollarda, kredit tashkiloti kamchiliklarni bartaraf etish, iste'molchining qonuniy manfaatlari va huquqlarini tiklash yuzasidan tegishli choralarni ko'rishi zarur.

49. Kredit tashkiloti muntazam ravishda:

iste'molchilarning shikoyatlarini monitoring qiladi, unda qayd etilgan masalalarni hamda shikoyatlar dinamikasini tahlil etadi, umumlashtiradi;

iste'molchilarning shikoyatlari bilan ishlashni takomillashtirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqadi;

aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etadi va kelgusida kredit tashkiloti faoliyatida bunday kamchiliklar takrorlanmasligini ta'minlaydi.

5-bob. Yakuniy qoida

50. Mazkur Nizom talablarining buzilishida aybdor bo'lgan shaxslar qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartibda javobgarlikka tortiladilar.

Moliyaviy xizmatlar iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda mikromoliya tashkilotlari va lombardlarning faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi **nizomga**
ILOVA

Kreditning asosiy shartlari to'g'risidagi axborot

VARAQASI*

Mikromoliya tashkilotining nomi, rasmiy veb-sayti (mavjud bo'lsa), telefon raqamlari	
--	--

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

1. Kreditning turi			
2. Kreditning maqsadi			
3. Kreditning miqdori			
4. Kreditdan foydalanish muddati			
5. Kreditdan foydalanish muddati davomidagi foiz stavkasi (nominal miqdorda) va ushbu foiz miqdori bo'yicha to'lanishi lozim bo'lgan summa	<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 foydalanish muddati davomida to'lanadigan jami summa	_____ (kreditning miqdori) + (hisoblanadigan foizlar) = (jami to'lanadigan summa)		
7. Kreditning imtiyozli davri (agar mavjud bo'lsa)			
8. To'lovlarning  davriyligi (har oyda, har chorakda va h.k.)			
9. Kreditni so'ndirish usuli (annuitet usulida (teng miqdorlarda), differensial usulida)			
10. To'lovlarning davrida bir martalik to'lov summasi: annuitet usulida differensial usulida	_____ (oraliq to'lovlaridan eng ko'p miqdordagi to'lov)		

11. Kreditni ajratish shakli (mahsulot/xizmat ta'minotchisi hisobvarag'iga pul o'tkazish, naqd pul, bank kartasiga o'tkazish, va h.k.)	
12. Kredit bilan bog'liq qo'shimcha xarajatlar, jumladan (agar bunday xarajatlar mavjud bo'lsa):	(kreditning to'liq muddatiga pul ko'rinishida, jami)
Turlari bo'yicha mikromoliya tashkilotining 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)
13. Kreditning to'liq qiymati (nominal foiz stavkasini va kreditga xizmat ko'rsatish xarajatlarini o'z ichiga oladi)	
14. Kredit olish bo'yicha taqdim qilingan arizani ko'rib chiqish muddati	

2-bo'lim. Boshqa moliyaviy majburiyatlar bilan bog'liq muhim shartlar

1. Kredit bo'yicha qarzdorlik o'z vaqtida so'ndirilmaganligi uchun shartnomada ko'zda tutilayotgan to'lashi lozim bo'lgan neustoyka (jarima, penya) (agar bunday shart mavjud bo'lsa)	(foiz yoki qat'iy belgilangan summa ko'rsatiladi, shuningdek neustoyka (jarima, penya) 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)	

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

Siz kreditning shartlari va qiymati to'g'risida, to'lovlar va hisob-kitoblar tartibi to'g'risida (foizlar, jarima va penyalar), kredit shartnomasi bo'yicha Sizning huquqlaringiz va majburiyatlaringiz 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 mikromoliya tashkilotidan to'liq va batafsil ma'lumot olishga haqlisiz.

Agar Sizda shikoyatlar mavjud bo'lsa, u holda Siz murojaatingizni (telefon raqami ko'rsatiladi) raqamli telefonga yoki (mikromoliya tashkilotining pochta manzili ko'rsatiladi) manzilga yoki (mikromoliya tashkilotining elektron pochta manzili ko'rsatiladi) elektron manzilga jo'natishingiz mumkin.

AXBOROT VARAQASINING TO'G'RILIGI
VA HAQIQIYLIGI TASDIQLANADI.

(mikromoliya tashkiloti mutaxassisining F.I.O. va lavozimi)

(to'ldirilgan sana)

* Izoh: Mazkur varaqa kredit shartnomasi yoki kredit olish uchun buyurtmanoma o'rnini bosmaydi, aksincha turli mikromoliya tashkilotlarining kreditlash shartlarini taqqoslashga va kerakli tanlovni amalga oshirishga yordam beradi.

(Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi, 06.09.2022-y., 10/22/3384/0804-son)