

**ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ,
ВНОСИМЫЕ В ПОЛОЖЕНИЕ О МИНИМАЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЯХ
К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ ПРИ
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

1. Пункт 5 изложить в следующей редакции:

"5. Сведения об условиях предоставления банковских услуг, изменении данных условий должны публиковаться на официальном веб-сайте банка и постоянно размещаться на информационных стендах банка.

При этом сведения об изменении условий предоставления банковских услуг должны публиковаться не менее чем за десять дней до вступления в силу, а сведения об изменении курсов обмена валют - незамедлительно."

2. Дополнить пунктом 6-1 следующего содержания:

"6-1. Потребитель вправе до подписания договора оказания банковских услуг (по кредиту, депозиту, обслуживанию банковского счета, лизингу, банковским картам и др.) забрать его с собой для ознакомления.

Банк должен информировать потребителя о наличии у него данного права."

3. Дополнить пунктом 12-1 следующего содержания:

"12-1. Банк должен в день подписания договора оказания банковских услуг предоставить потребителю или его уполномоченному представителю один подлинный экземпляр договора."

4. Пункт 13 дополнить абзацем следующего содержания:

"В информации, размещаемой на официальном веб-сайте, должна быть указана дата."

5. Дополнить пунктом 24-1 следующего содержания:

"24-1. Банк не вправе устанавливать для вкладчиков ограничения, не предусмотренные законодательством."

6. Пункт 26 дополнить абзацами девятым - тринадцатым следующего содержания:

"процентные ставки;
порядок выплаты основной суммы и процентных доходов по вкладу;
возможность внесения дополнительных средств во вклад;
каким документом оформляется приход наличных денег во вклад;
обязательность оформления депозитного договора с банком перед внесением наличных денег в кассу банка или перевода средств на банковский счет в целях внесения во вклад;";
абзац девятый считать абзацем четырнадцатым.

7. В пункте 27:

абзац четвертый изложить в следующей редакции:

"годовая номинальная стоимость процентной ставки, а также полная стоимость кредита на дату обращения потребителя (абсолютная стоимость договора во время его заключения, а именно основная стоимость кредита или займа, проценты, комиссионные и другие платежи, в том числе платежи, выплачиваемые в пользу третьих лиц по действующим тарифам, а если такие платежи вытекают из условий договора по обязательствам заемщика, то представляются сведения с их отдельным указанием);";

дополнить абзацами следующего содержания:

"сроки рассмотрения документов, представленных потребителем для получения кредита, сроки предоставления кредита и пользования им;

полный перечень документов, необходимых для получения кредита;

виды залога, принимаемые для обеспечения кредита (если требуется залог)".

8. Дополнить пунктом 30-1 следующего содержания:

"30-1. При обращении потребителя в банк для получения кредита банк вместе с потребителем заполняет Информационный лист об основных условиях кредита (далее - Информационный лист) согласно приложению к настоящему Положению и бесплатно предоставляет его потребителю.

Информационный лист не считается заявкой для получения кредита."

9. Дополнить пунктами 36-1 - 36-4 следующего содержания:

"36-1. Потребитель - физическое лицо вправе самостоятельно выбирать форму осуществления платежей за оказание банковских услуг.

36-2. Банку запрещается устанавливать различные цены (тарифы) за банковские услуги в зависимости от формы оплаты (наличными деньгами или безналичными расчетами).

36-3. Не допускается установление банком требований к потребителям об оплате платежей за банковские услуги только через кассы своих филиалов (мини-банки) и (или) в наличной форме, а также необходимости приема средств во вклады только в наличной форме.

36-4. Потребитель - физическое лицо вправе обращаться для получения кредита в банк по своему выбору, независимо от места проживания."

10. В пункте 38:

в абзаце первом слова "в другой банк" заменить словами "в пользу другого лица";

дополнить абзацем следующего содержания:

"Правила, предусмотренные в абзаце первом настоящего пункта, не применяются к случаям перевода требований по ипотечным кредитам Компании по рефинансированию ипотеки, созданной Указом Президента Республики Узбекистан от 13 мая 2019 года N УП-5715 "О дополнительных мерах по развитию и расширению рынка ипотечного кредитования"."

11. Дополнить пунктами 47-1 - 47-6 следующего содержания:

"47-1. Банк не вправе ограничивать право потребителя на обращение. Рассмотрение банком обращений потребителей осуществляется бесплатно.

Отказ банком в приеме обращения не допускается.

47-2. Банк должен организовать прием электронных обращений потребителей через свой официальный веб-сайт.

47-3. Банки должны иметь Call-центры, обеспечивающие телефонную связь с потребителями. Посредством данных Call-центров потребителям должны даваться устные консультации и разъяснения, связанные с деятельностью банка.

47-4. Номера телефонов Call-центров должны размещаться на главной странице официального веб-сайта банка, а также на информационных стендах его филиалов, мини-банков и касс, расположенных за пределами здания банка.

47-5. Обращения, поступающие через Call-центр, принимаются в рабочее время.

47-6. Если вопрос, изложенный в устном обращении потребителя, не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на данное обращение может быть дан устно по телефону или в ходе личного приема.

Если вопрос, изложенный в устном обращении потребителя, требует дополнительного изучения, потребителю предлагается представить обращение в письменной или электронной форме с приложением подтверждающих документов."

12. Дополнить пунктами 49-1 и 49-2 следующего содержания:

"49-1. Письменные обращения потребителей рассматриваются в течение пятнадцати дней, а если требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов - в срок до одного месяца со дня поступления в банк.

В случае, когда для рассмотрения обращений требуется проведение проверки, запрос дополнительных материалов или принятие иных мер, сроки рассмотрения в порядке исключения могут быть продлены руководителем банка не более чем на один месяц, о чем сообщается обратившемуся.

49-2. Не рассматриваются следующие обращения:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц, при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия.

При оставлении обращений без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается руководителем банка или уполномоченным должностным лицом.

Об оставлении обращений без рассмотрения в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица, обращающийся извещается в установленном порядке."

13. Дополнить приложением в редакции согласно приложению к настоящим изменениям и дополнениям.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Изменениям и дополнениям

"ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о минимальных требованиях
к деятельности коммерческих банков
при осуществлении взаимоотношений
с потребителями банковских услуг

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ
об основных условиях кредита*

Наименование коммерческого банка	
Кем заполнен настоящий лист (Ф.И.О. и должность специалиста банка)	
Дата заполнения	

Раздел 1. Сведения по кредиту

1. Цель кредита (вид)		
2. Вид валюты выделяемого кредита		
3. Размер кредита		
4. Срок кредита		
5. Процентная ставка кредита (в номинальном размере)	_____	_____
	<i>(в виде процентов)</i>	<i>(в денежном выражении на полный срок кредита)</i>
6. Полная стоимость кредита (включая номинальную процентную ставку и расходы по обслуживанию кредита)		
7. Периодичность внесения платы (ежемесячно, ежеквартально и т.д.)		
8. Способ погашения кредита (способом аннуитета (равными размерами), способом уменьшения суммы остатка кредита и т.д.)		
9. Сумма разового платежа в период платежей	_____	
	<i>(способом аннуитета)</i>	

10. Дополнительные расходы, связанные с кредитом, в том числе:	<hr/>
- банковская комиссия и сборы по видам (указываются отдельно)	<hr/> (на весь срок кредита в денежном выражении, всего)
- услуги третьих лиц (указываются отдельно)	<hr/> (на весь срок кредита в денежном выражении, всего)

Перед согласием на получение кредита внимательно ознакомьтесь!

**) Настоящий лист не заменяет кредитный договор или заявку на получение кредита, а помогает сравнить условия кредитования различных банков и осуществить нужный выбор.*

Раздел 2. Другие значимые условия

1. Неустойка за нарушение условий кредита	<hr/> (указываются проценты или конкретно установленная сумма, а также приводятся условия договора, являющиеся основанием для начисления неустойки)
2. Размер повышенной процентной ставки, уплачиваемой с суммы кредита за несвоевременное погашение задолженности по кредиту (при наличии такого условия)	<hr/> (в процентах)
3. Обеспечение кредита (минимальные требования к предмету обеспечения, минимальная стоимость залога)	

Сведения, указанные в разделах 1 и 2 настоящего информационного листа, не считаются окончательными и могут быть изменены в кредитном договоре.

Раздел 3. Перечень документов, которые необходимо представить для получения кредита

- 1.
- 2.
- ...

Раздел 4. Ваши права в качестве будущего получателя займа

1. Вы свободны в выборе банка и банковских услуг.
2. Вы вправе отказаться от подписания кредитного договора или других договоров и соглашений.
3. При заключении договора Вы имеете право выбирать язык составления договора (государственный или русский язык).
4. Вы вправе взять проект кредитного договора для ознакомления за пределами банка и получения консультаций.
5. Вы вправе получить из банка полную и подробную информацию об условиях и стоимости кредита, порядке платежей и расчетов (проценты, штрафы и пени), Ваших правах и обязанностях по кредитному договору, о рисках и ответственности, которые могут вытекать из кредитного договора, а также по другим вопросам, которые Вам неясны.
6. После подписания кредитного договора, но до фактического получения денежных средств, Вы имеете право отказаться от получения кредита без каких-либо платежей.
Сотрудники банка не имеют право оказывать содействие получению кредита за плату.
При наличии жалоб Вы можете обратиться по телефону (*указывается номер телефона*) или направить свое обращение по адресу (*указывается почтовый адрес банка*) либо на электронный адрес (*указывается адрес электронной почты банка*).