

Настоящее Положение утверждено на государственном языке. Авторский перевод текста на русский язык выполнен экспертами информационно-поисковой системы "Norma" и носит информационный характер. При возникновении неясностей следует обращаться к тексту нормативно-правового акта на государственном языке.

См. текст документа  
на узбекском языке

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о минимальных требованиях к деятельности**  
**коммерческих банков при осуществлении**  
**взаимоотношений с потребителями**  
**банковских услуг**

В настоящее Положение внесены изменения в соответствии с  
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ  
15.07.2019 г. N 3030-1,  
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ  
25.09.2019 г. N 3030-2,  
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ  
22.11.2019 г. N 3030-3

Преамбула

Глава 1. Общие положения

Глава 2. Минимальные требования предоставления  
информации потребителю

Глава 3. Организация отношений банка с потребителем

Глава 4. Осуществление взаимоотношений банка  
с потребителем при возникновении задолженности

Глава 5. Требования, предъявляемые к рассмотрению  
обращений потребителей

Глава 6. Заключительное положение

Приложение. Информационный лист об основных  
условиях кредита

Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан "О Центральном банке Республики Узбекистан" и постановлением Президента Республики Узбекистан от 23 марта 2018 года N ПП-3620 "О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг" в целях защиты прав и интересов потребителей банковских услуг определяет минимальные требования, предъявляемые к деятельности коммерческих банков (далее - банки), при осуществлении отношений с потребителями банковских услуг (далее - потребители).

## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

**потребители** - физические или юридические лица, обратившиеся в банк с намерением воспользоваться банковскими услугами, пользующиеся или ранее воспользовавшиеся данными услугами;

**персональный кабинет** - информационный ресурс, размещенный на официальном веб-сайте банка, дающий потребителю возможность получения информации о выполнении своих обязательств по договору оказания банковских услуг, а также осуществления взаимодействия с банком путем обмена информацией посредством сети Интернет;

**обращение** - заявление, жалоба или предложение потребителя (или его представителя), направленные в банк в устной, письменной или электронной форме, касающиеся оказания банковских услуг.

2. Потребители имеют право на свободный выбор банка и банковских услуг.

Оказание банком услуги потребителю при условии использования дополнительной услуги запрещается.

3. Банковские услуги оказываются в соответствии договором, заключенным между банком и потребителем.

Текст договора излагается в четкой и простой для восприятия потребителем форме и при распечатке используется шрифт "Times New Roman" не менее 12 размера или схожий с ним шрифт с использованием текстового редактора Microsoft Word.

По выбору потребителя текст договора может быть составлен на государственном или русском языке.

## ГЛАВА 2. МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЮ

§ 1. Общие минимальные требования предоставления сведений

§ 2. Особенности предоставления информации на официальном веб-сайте банка

§ 3. Предоставление рекламной информации, касающейся деятельности банка

§ 4. Минимальный объем информации, предоставляемой потребителю

### § 1. Общие минимальные требования предоставления сведений

4. Сведения обо всех услугах, оказываемых банком, должны быть открыты для потребителя.

Сведения об услугах не должны содержать коммерческую или банковскую тайну.

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.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1) (См. Предыдущую редакцию)

6. Потребителям до заключения договоров должны быть бесплатно предоставлены для ознакомления сведения о банковских услугах.

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.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

7. Сведения о банковских услугах доводятся банком до потребителей на государственном и русском языках. Сведения о банковских услугах должны излагаться кратко, простым и доступным языком.

8. Оказываемые банком услуги должны разъясняться потребителям полностью и достоверно.

При предоставлении сведений о банковских услугах в бумажной форме должен быть использован шрифт "Times New Roman" не менее 12 размера или схожий с ним шрифт с использованием текстового редактора Microsoft Word.

9. В период оказания банком услуг по кредитованию потребителю один раз в месяц в течение одного рабочего дня со дня получения его устного или письменного запроса на бесплатной основе в письменной форме предоставляется следующая информация:

- лимит кредитования;
- сумма денежных средств, уплаченных по кредиту;
- остаток долга по основной сумме;
- размер, состав и сроки очередных платежей (график платежей);
- размеры сумм, подлежащие уплате, в случае досрочного частичного или полного погашения кредита;
- размер и состав просроченной задолженности;
- информация о направлении поступающих денежных средств на погашение задолженности по кредиту.

10. Банк по требованию потребителя обязан бесплатно (один раз по одному договору оказания банковских услуг) предоставить заверенные банком копии следующих документов:

- договора об оказании банковских услуг, подписанного банком и потребителем;
- заявления, поданного потребителем (если в соответствии с законодательством обязательно оформление такого заявления либо если согласно внутренним правилам банка оформление такого заявления обязательно при заключении договора об оказании банковских услуг);
- документа, подтверждающего предоставление кредита потребителю (ордер, платежное поручение, справка о переводе денежных средств на электронное платежное средство);
- документа (справки), подтверждающего полное исполнение потребителем обязательств по кредитным договорам.

По требованию потребителя банк может предоставлять в неограниченном количестве документы, предусмотренные настоящим пунктом, за плату, не превышающую расходы на их изготовление. В случае отсутствия возможности предоставления данных документов, банк должен обоснованно, в письменной форме известить об этом потребителя.

11. Для предоставления информации потребителям во время заключения договора об оказании банковских услуг банком должны быть согласованы средства обратной связи и обеспечена возможность связи через них.

12. Договор об оказании банковских услуг, заявление, поданное потребителем и документ, подтверждающий предоставление кредита потребителю, предоставляется в течение десяти рабочих дней со дня регистрации в банке соответствующего запроса потребителя, а документ, подтверждающий полное исполнение потребителем обязательств по кредитному договору, - в течение одного рабочего дня.

12-1. Банк должен в день подписания договора оказания банковских услуг предоставить потребителю или его уполномоченному представителю один подлинный экземпляр договора. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

## **§ 2. Особенности предоставления информации на официальном веб-сайте банка**

13. Банк должен иметь свой официальный веб-сайт.

В информации, размещаемой на официальном веб-сайте, должна быть указана дата. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

14. Официальный веб-сайт банка должен содержать раздел с картой сайта, позволяющий в удобной форме определить место расположения каждой страницы официального веб-сайта.

15. Официальный веб-сайт банка должен соответствовать Положению о требованиях к корпоративным веб-сайтам акционерных обществ, утвержденному постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 2 июля 2014 года N 176.

16. При пользовании информацией официального веб-сайта банка: пользователи должны иметь возможность в любое время ознакомиться с необходимыми сведениями и воспользоваться ими. За ознакомление со сведениями или пользование ими в иной форме не должны взиматься плата или устанавливаться другие ограничения;

пользователь должен иметь возможность пользоваться сведениями при помощи бесплатного и широко используемого программного обеспечения;

информация не должна быть зашифрована или защищена посредством других средств;

банк не имеет права требовать от пользователя регистрации или предоставления персональных данных, а также заключения с ним различных видов сделок для пользования информацией, размещенной на своем официальном веб-сайте (кроме информации, размещенной в персональном кабинете потребителя).

17. С главной страницы веб-сайта должна быть создана возможность перехода одним действием посредством гиперссылки в раздел официального веб-сайта банка, содержащий информацию о данном банке и об условиях оказываемых банковских услуг.

18. Банк должен обеспечить пользователю в его персональном кабинете возможность пользования сведениями о кредитном договоре, заключенном с пользователем, и внесенных в него изменениях, а также сведениями, указанными в пункте 9 настоящего Положения.

### **§ 3. Предоставление рекламной информации, касающейся деятельности банка**

19. Рекламная информация должна предоставляться в форме, не злоупотребляющей доверием потребителя и (или) не использующей недостаток опыта и знаний потребителя.

20. Рекламная информация не должна непосредственно или опосредованно воздействовать на выбор потребителя посредством введения потребителя в заблуждение путем использования двусмысленности или преувеличения, в частности в отношении условий банковских услуг.

21. Банк-рекламодатель при размещении в сети Интернет контекстной рекламы не может использовать в качестве ключевых слов фирменные наименования и (или) товарные знаки других кредитных организаций.

22. Банк-рекламодатель в целях недопущения предоставления пользователю недостоверной информации на своем официальном веб-сайте не должен использовать оболочку, схожую с ранее опубликованными официальными веб-сайтами других кредитных организаций.

### **§ 4. Минимальный объем информации, предоставляемой потребителю**

23. На информационных стендах и официальном веб-сайте банка должна быть размещена следующая информация:

полное и сокращенное наименование банка, адрес, адреса филиалов, время работы, контактные телефоны для связи, официальный веб-сайт и адрес электронной почты; текст настоящего Положения;

порядок, условия и стоимость оказания банковских услуг потребителям, в том числе текст, разъясняющий условия договора по банковским услугам и других документов;

о тарифах, процентных ставках и комиссионных сборах по банковским операциям;

о порядке рассмотрения обращений потребителей, в том числе о способах обращений и адресах отправки;

о способах защиты прав потребителей, в том числе о возможностях и способах досудебного разрешения споров.

24. Банк обязан информировать потребителя о правах, обязанностях и ответственности сторон, а также предоставлять по требованию потребителя информацию, предусмотренную пунктом 23 настоящего Положения.

Не допускается отказ в предоставлении информации об условиях и стоимости оказываемых услуг.

24-1. Банк не вправе устанавливать для вкладчиков ограничения, не предусмотренные законодательством. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

25. Не допускается одностороннее внесение банком изменений в условия договора банковского вклада, касающихся прав и законных интересов вкладчика.

26. До заключения договора банковского вклада банком до потребителя в устной форме доводится следующая информация:

вид вклада (до востребования, срочный, сберегательный);

срок вклада (при наличии);

минимальная сумма вклада;

премиальные ставки;

условия продления сроков вклада без заключения дополнительного соглашения;

возможность пополнения вклада;

условия досрочного полного или частичного возврата вклада;

процентные ставки; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

порядок выплаты основной суммы и процентных доходов по вкладу; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

возможность внесения дополнительных средств во вклад; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

каким документом оформляется приход наличных денег во вклад; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

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 введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

Абзац девятый считать абзацем четырнадцатым в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1

права и обязанности банка и потребителя, их ответственность, предусмотренные по договору банковского вклада.

27. До заключения кредитного договора банк предоставляет потребителю следующую информацию:

максимальный размер и валюта кредита, в том числе предупреждает о возможных рисках, связанных с иностранной валютой (риск, связанный с финансовой потерей, возникающей в результате изменения курсов иностранной валюты);

срок пользования кредитом;

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); (Абзац

в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1) (См. Предыдущую редакцию)

подробный перечень и размеры комиссионных сборов, тарифов и других платежей, связанных с получением кредита и его обслуживанием;

ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;

ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и других лиц, считающихся сторонами кредитного договора;

информация о правах и обязанностях банка и потребителя, в том числе о правах потребителя в процессе взыскания просроченной задолженности, а также об ответственности сторон, предусмотренной в договоре оказания банковских услуг;

сроки рассмотрения документов, представленных потребителем для получения кредита, сроки предоставления кредита и пользования им; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

полный перечень документов, необходимых для получения кредита; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

виды залога, принимаемые для обеспечения кредита (если требуется залог). (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

28. Банк должен предупредить потребителя о необходимости анализа его финансового положения с учетом следующих факторов:

соответствие кредитной нагрузки текущему финансовому положению потребителя;

приблизительные сроки и размеры ожидаемых поступлений денежных средств для выполнения обязательств, предусмотренных в договоре оказания банковских услуг (например, для физических лиц - периодичность выплаты заработной платы, получения других доходов);

вероятность возникновения под влиянием непреодолимой силы обстоятельств и других ситуаций, которые могут привести к невозможности выполнения своих обязательств по кредитному договору (в том числе для физических лиц - снижение доходов в результате потери работы, задержки получения заработной платы и других доходов по независящим от них причинам, смены работы, ухудшения здоровья).

29. Банк информирует потребителя о рисках, связанных с невыполнением на должном уровне обязательств по кредитному договору, в том числе о неустойке (штрафе, пени), применяемой к потребителю за нарушение обязательств, и в результате вероятности увеличения суммы расходов потребителя.

30. Потребитель должен быть предупрежден о возможном воздействии на условия заключаемого кредитного договора сведений, представленных потребителем по запросу банка.

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.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

## **ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОТНОШЕНИЙ БАНКА С ПОТРЕБИТЕЛЕМ**

§ 1. Основные правила взаимоотношений  
между банком и потребителем

§ 2. Минимальные требования по оказанию  
услуг потребителям

§ 3. Применение санкций за нарушение коммерческими  
банками требований законодательства при оказании  
услуг клиентам

### **§ 1. Основные правила взаимоотношений между банком и потребителем**

31. При возникновении у потребителя вопросов по взаимоотношению сторон по договору оказания банковских услуг банк обязан дать потребителю обоснованный ответ и соответствующие разъяснения по существу этих вопросов. При этом банк не вправе заниматься деятельностью, связанной с дачей потребителям рекомендаций о применении способов и путей по уклонению от уплаты задолженности и (или) избежанию ответственности за их неуплату, а также по иным подобным вопросам (в том числе и по банковским услугам, оказываемым другими финансовыми организациями).

32. При обращении потребителя с просьбой об устной консультации срок ожидания не должен превышать тридцати минут.

33. В деятельности банка не допускается применение практики недобросовестного оказания услуг, в том числе:

предоставление банком в кредитное бюро или другие организации неверной информации в целях воспрепятствования заключению потребителем договора об оказании банковских услуг с другой кредитной организацией;

стимулирование потребителя на заключение другого кредитного договора в целях возврата первоначального долга, оформленного на приемлемых для него условиях;

запрещается премирование и стимулирование сотрудников банка за осуществление мер, направленных на увеличение размера долга потребителей.

34. При оказании потребителям услуг по кредитам банки должны соблюдать принципы добросовестности, прозрачности, доверительности, партнерских отношений, с учетом экономических интересов и возможностей кредитных отношений.

35. Банк должен:

не превышать номинальные и реальные процентные ставки по кредиту по показателям процентных ставок, объявленных на дату выдачи кредита (процентные ставки записываются с расчетом уменьшаемого остатка основной суммы кредита по номинальной ставке);

до заключения кредитного договора сообщить потребителю информацию в соответствии с пунктами 27 - 29 настоящего Положения;

тщательно изучить платежеспособность заемщика до заключения кредитного договора;

не включать в условия кредитного договора дополнительные сборы, комиссионные сборы и другие платежи, запрещенные к взиманию с потребителей в соответствии с законодательством;



предусмотреть в кредитном договоре или договоре лизинга право потребителя на бесплатной основе отказаться от получения кредита или лизинга после заключения договора в период до получения денежных средств клиентом или до осуществления оплаты за имущество по лизингу;

предусмотреть в кредитном договоре право потребителя досрочного погашения кредита (лизинга) в любое время без взыскания штрафных санкций;

контролировать, чтобы максимальная общая сумма процентов, начисленных по кредитной задолженности, комиссионного сбора и неустойки (пени, штрафов) не превышала размер, установленный законодательством;

информировать потребителя, что единственное жилье, указанное в качестве предмета залога, может быть взыскано только в судебном порядке и реализовано через публичные торги (за исключением случаев, предусмотренных законодательством);

не допускать одностороннего внесения изменений в условия кредитного договора, приводящих к ограничению прав заемщика и/или повышению его ответственности.

35-1. Коммерческим банкам запрещается:

выдача кредитов (займов) физическим лицам в иностранной валюте и учет их обязательств по кредитам (займам) в иностранной валюте;

оказание новой микрофинансовой услуги физическим лицам при наличии непогашенной просроченной задолженности по ранее полученным кредитам (займам).

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 25.09.2019 г. N 3030-2)

36. Не допускается использование кредитов, предусматривающих индексацию платежей по кредиту исходя из привязки валюты кредитного договора к другой валюте.

36-1. Потребитель - физическое лицо вправе самостоятельно выбирать форму осуществления платежей за оказание банковских услуг. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

36-2. Банку запрещается устанавливать различные цены (тарифы) за банковские услуги в зависимости от формы оплаты (наличными деньгами или безналичными расчетами). (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

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. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

36-4. Потребитель - физическое лицо вправе обращаться для получения кредита в банк по своему выбору, независимо от места проживания. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

36-5. Банк не должен ограничивать право заемщика и (или) залогодателя на выбор страховой компании и (или) оценщика. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 22.11.2019 г. N 3030-3)

37. Банк осуществляет взыскание задолженности по кредиту в порядке, предусмотренном кредитным договором и законодательством.

В целях взыскания задолженности по кредиту банк извещает в установленной форме заемщика о необходимости погашения задолженности и последствиях невыполнения обязательств по кредиту. Извещение о задолженности с указанием суммы основного долга, начисленных процентов, комиссионных сборов, неустойки, других платежей (при наличии) должно содержать краткую информацию для заемщика о размере задолженности. Не допускается вручение извещения в период с 20:00 часов до 8:00 часов по местному времени и устное напоминание об этом по телефону.

37-1. Заемщик в любое время действия кредитного договора (займа) имеет право направить на возврат данного кредита (займа) средства своего депозита (вклада), находящиеся в залоге по кредиту (займу), независимо от срока действия депозита (вклада).

При этом, если заемщик желает направить на возврат кредита (займа) средства своего срочного депозита (вклада), находящиеся в залоге по кредиту (займу), до окончания указанного в договоре срока депозита (вклада), он должен известить об этом банк не менее чем за один месяц до предполагаемой даты возврата депозита (вклада).

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 25.09.2019 г. N 3030-2)

37-2. При поступлении от заемщика для текущего платежа по кредиту средств в размере большем, чем сумма, предусмотренная в графике возврата кредита (займа), излишнюю часть поступивших средств банк направляет на погашение основного долга заемщика по кредиту (займу) и пересчитывает сумму кредита (займа), если в договоре не предусмотрен иной порядок. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 25.09.2019 г. N 3030-2)

37-3. Выбор заемщика - юридического лица на получение кредита в иностранной валюте и последствия, вытекающие из такого выбора, связанные с увеличением долговой нагрузки в национальной валюте по кредиту, полученному в иностранной валюте, в результате изменения курса иностранной валюты, должны быть отражены в кредитном договоре, заключенном между банком и заемщиком. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 22.11.2019 г. N 3030-3)

37-4. Банк в срок не позднее трех рабочих дней с даты полного выполнения заемщиком в соответствии с договором обязательства по уплате суммы задолженности по кредиту (займу) должен:

снять запрет с имущества, находящегося в залоге;

принять меры по исключению из залогового реестра записи о правах банка в отношении заложенного имущества.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 22.11.2019 г. N 3030-3)

38. Перевод требования по кредиту в пользу другого лица может осуществляться только с согласия заемщика. Не допускается включение в кредитный договор права банка (кредитора) на перевод требования по кредиту на третье лицо независимо от согласия заемщика. Право перевода требования по кредиту на третье лицо оформляется отдельным соглашением. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

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". (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

38-1. При приостановке банком операций по банковским счетам и (или) банковским вкладам клиента, в том числе по банковским картам (за исключением случаев блокировки в результате неверного набора "PIN-кода" при пользовании банковскими картами), банк, не позднее следующего рабочего дня с даты приостановки операций, должен направить владельцу счета или вклада уведомление (извещение) о приостановке обслуживания его счета и ее причинах. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 22.11.2019 г. N 3030-3)

38-2. При перечислении банком средств с банковского счета и (или) банковского вклада (в том числе по банковским картам) для погашения задолженностей по кредитам, микрозаймам и лизингу без поручения владельца счета (вклада), банк, не позднее следующего рабочего дня с даты перечисления этих средств, должен направить владельцу счета (вклада) уведомление (извещение) с указанием размера, причин и в чью пользу перечислены средства с его счета. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 22.11.2019 г. N 3030-3)

38-3. Уведомления (извещения), предусмотренные пунктами 38-1 и 38-2 настоящего Положения, могут быть вручены клиентам лично, посредством средств почтовой или электронной связи и других коммуникационных каналов. Способ получения уведомления (извещения) выбирается потребителем самостоятельно и выбранный способ должен быть указан в договоре банковского счета или вклада. Клиент имеет право изменить способ доставки уведомления (извещения), представив письменное заявление в банк путем личной явки или по почте. При этом принятое от клиента заявление хранится банком в папке по его банковскому счету или в отдельной картотеке по вкладным счетам.

Внесения изменений в договор банковского счета или вклада в связи с изменением способа доставки уведомления (извещения) клиенту не требуется.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 22.11.2019 г. N 3030-3)

## **§ 2. Минимальные требования по оказанию услуг потребителям**

39. Банк:

должен предоставить возможность всем потребителям в течение всего рабочего времени пользоваться информацией, указанной в пункте 23 настоящего Положения, размещаемой в местах оказания услуг;

должен обеспечить размещение информации, предназначенной для ознакомления потребителей в удобной и доступной форме;

должен обеспечить наличие у сотрудников банка, непосредственно работающих с потребителями (далее - администраторы), видимых потребителям средств визуальной идентификации с указанием фамилии, имени и должности сотрудника;

должен обеспечить возможность заключения договоров с потребителями и с потребителями, имеющими инвалидность и ограниченные возможности в местах, предназначенных для оказания банковских услуг.

40. Администраторы должны создавать возможность для представления потребителю в простой форме минимального объема информации, предусмотренного настоящим

Положением, а также для ознакомления потребителя с банковскими документами, содержащими данную информацию.

Администраторам банка должна быть обеспечена возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в пункте 23 настоящего Положения.

**§ 3. Применение санкций за нарушение  
коммерческими банками требований законодательства  
при оказании услуг клиентам**

(Параграф введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ,  
зарегистрированным МЮ 25.09.2019 г. N 3030-2)

40-1. За беспричинную задержку открытия счетов или уклонение от открытия счетов после представления всех необходимых документов, предусмотренных актами Центрального банка, а также за истребование излишних документов при открытии счета банк уплачивает штраф в размере 0,02 процента от минимального размера уставного капитала.

40-2. За несвоевременную выдачу банками денежной наличности клиентам, в том числе субъектам предпринимательства, при наличии средств на их счетах, для выплаты заработной платы и других нужд, предусмотренных законодательством, банк уплачивает штраф в размере 0,005 процента от минимального размера уставного капитала.

40-3. За нарушение установленного законодательством порядка зачисления на счет и списания со счета клиентов денежных средств, за исключением нарушения срока, установленного для осуществления электронных платежей и возврата ошибочно осуществленных электронных платежей, банк за каждый случай уплачивает штраф в размере 0,01 процента от минимального размера уставного капитала банка.

За нарушение банком установленных законодательством сроков осуществления электронных платежей банк должен уплатить клиенту за каждый день просрочки пеню в размере 0,1 процента от суммы задержанного электронного платежа, но не более 10 процентов от суммы задержанного электронного платежа.

При ошибочном осуществлении электронного платежа по вине банка, банк не позднее следующего рабочего дня после выявления ошибки должен перевести средства на счет получателя. В противном случае клиент имеет право в порядке, установленном законодательством, требовать от банка возврата средств, а также уплаты за каждый день задержки пени в размере 0,1 процента от суммы неправильно осуществленного электронного платежа, но не более 10 процентов от суммы неправильно осуществленного электронного платежа.

40-4. Санкции, предусмотренные для коммерческих банков в пунктах 40-2 и 40-3 настоящего Положения, должны указываться в договоре, заключенном между банком и клиентом.

40-5. Банки освобождаются от уплаты штрафов в следующих случаях:

а) при форс-мажорных обстоятельствах, в том числе сбоях, которые могут возникнуть в системе межбанковских электронных платежей;

б) при предоставлении клиентом банка платежных документов, не отвечающих требованиям, установленным действующим законодательством;

в) при приостановлении в порядке, предусмотренном законодательством, операций по счетам банка или клиента.

40-6. Применение к коммерческим банкам штрафных санкций, предусмотренных в настоящем параграфе, осуществляется на основании решения суда. При этом иск по таким спорам подается в суд самими клиентами.

40-7. Сумма штрафов, уплаченных банком в соответствии с пунктами 40-1 - 40-3 настоящего Положения, частично покрывается руководителем и главным бухгалтером банка (филиала), допустивших нарушение законодательства.

#### **ГЛАВА 4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ БАНКА С ПОТРЕБИТЕЛЕМ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

41. При возникновении просроченной задолженности по кредитному договору банк, в целях предупреждения дальнейшего увеличения кредитной нагрузки на потребителя, в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности, используя любые способы связи, согласованные с потребителем в договоре, в том числе электронные средства связи или другие способы, предусмотренные законодательством, должен известить потребителя о возникновении просроченной задолженности с приложением графика погашения.

42. Банк с учетом требований законодательства должен известить потребителя о состоянии, сроках, сумме, составе и последствиях невыполнения обязательств по возврату просроченной задолженности по договору потребительского кредита, выяснить у потребителя причины возникновения просроченной задолженности.

43. При нарушении потребителем сроков возврата основной суммы долга по кредитному договору и (или) уплаты процентов банк доводит до потребителя требование по досудебному разрешению спора способом, предусмотренным в соответствующем кредитном договоре.

44. В требовании, направленном банком, должна содержаться следующая информация:

наименование банка и данные, достаточные для его идентификации;

размер и состав текущего долга потребителя на дату составления требования;

способ(ы) уплаты долга;

последствия невыполнения потребителем своих обязательств до указанного в требовании срока;

способы досудебного разрешения спора.

45. Банк и потребитель по взаимному согласию сторон вправе применять способы досудебного разрешения споров, предусмотренные законодательством, в том числе путем проведения переговоров.

46. При невыполнении потребителем в должной степени требований в течении 30 дней с указанного в требовании срока, банк вправе обратиться в суд.

## **ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

47. Банк должен иметь свой Порядок рассмотрения обращений потребителей. Порядок рассмотрения обращений потребителей банка должен соответствовать настоящему Положению и актам законодательства.

Сведения о порядке рассмотрения обращений банком должны быть размещены на стендах банка (филиалов) и официальном веб-сайте.

По требованию потребителя банк должен разъяснить ему порядок рассмотрения обращений.

Банк обеспечивает своевременное и объективное рассмотрение обращений и информирует обращающихся о результатах.

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

Отказ банком в приеме обращения не допускается.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

47-2. Банк должен организовать прием электронных обращений потребителей через свой официальный веб-сайт. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

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. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

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. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

47-5. Обращения, поступающие через Call-центр, принимаются в рабочее время. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

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.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

48. Все письменные и электронные обращения потребителей в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени - на следующий рабочий день, должны быть зарегистрированы в тетради учета обращений.

Тетрадь учета обращений потребителей должна быть пронумерована, прошита и опечатана.

Тетрадь учета обращений потребителей при обеспечении полной секретности и информационной безопасности может вестись в электронной форме. Тетрадь хранится не менее пяти лет.

49. Обращения, поступившие от потребителей, на основании указания руководителя банка (филиала) рассматриваются конкретным исполнителем.

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.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

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.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 15.07.2019 г. N 3030-1)

50. Руководители банка (филиала) в соответствии с графиком приема физических лиц и представителей юридических лиц, размещенном на официальном веб-сайте банка и информационных стендах, лично принимают потребителей. Личный прием оформляется протоколом, который подписывается потребителем или, при оповещении потребителя, может быть зафиксирован посредством специальных (аудио и видео) технических средств на голосовой записи или видеоизображении.

50-1. При поступлении письменных обращений от физических лиц или представителей юридических лиц о проведении личного приема должностными лицами банка, банк не позднее 7 дней с даты поступления обращения должен направить данным лицам уведомление о назначении приема с указанием даты и времени приема, а также фамилии, имени, отчества и должности должностных лиц банка, осуществляющих прием.  
(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 22.11.2019 г. N 3030-3)

51. Личный прием потребителей осуществляется на регулярной основе ответственным сотрудником банка в местах, предназначенных для оказания банковских услуг.

52. В случае обращения по телефону, беседа с предварительным оповещением потребителя может быть записана посредством специальных (аудио) технических средств с целью использования этого обращения при последующем рассмотрении.

53. Обращения, поступившие по поводу действия или бездействия сотрудника банка, не могут быть переданы для рассмотрения этому сотруднику.

54. Ответное письмо, направляемое по обращению потребителя, должно быть подписано руководителем банка (филиала).

Ответы на обращения по возможности излагаются на языке обращения и должны содержать конкретные обоснования, опровергающие или подтверждающие каждый вопрос, приведенный в обращении (при необходимости с указанием ссылок на нормы актов законодательства).

55. Если обращение в банк поступило от нескольких (двух и более) потребителей, ответ направляется лицу, указанному в списке обращающихся первым, если в обращении не указано требование о направлении ответа другому лицу.

56. В случаях если обращение потребителя признано обоснованным, банк должен принять соответствующие меры по устранению недостатков, восстановлению законных интересов и прав потребителя.

57. Банк должен обеспечить внутренний контроль за рассмотрением обращений.

58. Банк регулярно:

ведет мониторинг обращений потребителей, анализирует, обобщает приведенные в них вопросы и динамику обращений;

разрабатывает рекомендации по совершенствованию работы с обращениями потребителей;

должен обеспечивать устранение выявленных недостатков и недопущение в будущем повторения таких недостатков в деятельности банка.

## **ГЛАВА 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

59. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут ответственность в порядке, предусмотренном законодательством.



**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к Положению**

Настоящее Приложение введено в соответствии с  
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ  
15.07.2019 г. N 3030-1

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ**  
**об основных условиях кредита\***

|   |  |
|---|--|
| Наименование коммерческого банка                                      |  |
| Кем заполнен настоящий лист<br>(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<br>(в номинальном размере)   | <hr/> <i>(в виде процентов)</i> | <hr/> <i>(в денежном выражении<br/>на полный срок кредита )</i> |
| 6. Полная стоимость кредита<br>(включая номинальную процентную ставку и<br>расходы по обслуживанию кредита)                     |                                 |   |
| 7. Периодичность внесения платы<br>(ежемесячно, ежеквартально и т.д.)   |                                 |   |
| 8. Способ погашения кредита<br>(способом аннуитета (равными размерами),<br>способом уменьшения суммы остатка кредита и<br>т.д.) |                                 |   |
| 9. Сумма разового платежа в период платежей   | <hr/>                           |   |

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

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

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*).

**ДОСТОВЕРНОСТЬ И ПОДЛИННОСТЬ  
ИНФОРМАЦИОННОГО ЛИСТА ЗАВЕРЕНА.**

---

*(Ф.И.О. и должность специалиста банка)*

