

**ЗАРЕГИСТРИРОВАН
МИНИСТЕРСТВАМ ЮСТИЦИИ
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

2 июля 2018 года

№ 3030

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Правления Центрального банка Республики Узбекистан

**«Об утверждении Положения о минимальных требованиях,
предъявляемых к деятельности коммерческих банков при
осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг»**

*Управление юридической экспертизы правительственных
протокольных постановлений и ведомственных нормативных
документов Министерства юстиции Республики Узбекистан*

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
Правления Центрального банка Республики Узбекистан
Об утверждении Положения о минимальных требованиях, предъявляемых к
деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с
потребителями банковских услуг

В соответствии с Законом Республики Узбекистан «О Центральном банке Республики Узбекистан» и Постановления Президента Республики Узбекистан за № ПП-3260 от 23 марта 2018 года «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» Правление Центрального банка **постановляет:**

1. Утвердить согласно приложению Положение о минимальных требованиях, предъявляемых к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг
2. Настоящее постановление вступает в силу через три месяца после официального опубликования.

Председатель Центрального банка

М.Нурмуратов

г.Ташкент
28 апреля 2018 года
16/18

ПОЛОЖЕНИЕ

Положения о минимальных требованиях, предъявляемых к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг

Настоящее Положение в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О Центральном банке Республики Узбекистан» и Постановления Президента Республики Узбекистан за №ПП-3260 от 23 марта 2018 года «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» и в целях защиты прав и интересов потребителей банковских услуг (далее по тексту потребители) при осуществлении с ними взаимоотношений отмечает минимальные требования к деятельности коммерческих банков (далее по тексту банки).

1 глава. Общие положения

1. В настоящем положении применяются следующие понятия:

потребители – пользующиеся или ранее воспользовавшиеся услугами банка физические и юридические лица, обратившиеся в банк с желанием воспользоваться его услугами;

личный кабинет – информационный ресурс, размещенный на официальном веб-сайте банка и предоставляющий информацию пользователю о выполнении своих обязательств на основании заключённого с ним договора о предоставлении банковских услуг, а также предоставляющий возможность общаться с банком с помощью обмена сообщениями, посредством сети Интернет.

обращение – заявление, жалоба или предложение, направленное в банк касательно предоставления банковских услуг, в устной, письменной или электронной форме, потребителем (или его представителем).

2. Потребители имеют полную свободу выбора банка банковских услуг.

Банку запрещается предоставлять одну услугу потребителю с условием предоставления дополнительной услуги.

3. Банковские услуги предоставляются на основе договора заключенного между банком и потребителем.

Текст договора должен быть изложен просто и легким для восприятия потребителю, набран и распечатан на компьютерном устройстве, в текстовом редакторе Microsoft Word с использованием шрифта «Times New Roman» размером не менее 12, или же с применением другого подобного шрифта.

По выбору потребителя текст договора может быть составлен как на государственном, также и на русском языке.

2-глава. Минимальные требования предоставления информации потребителю.

1-§. Общие минимальные требования предоставления информации.

4. Вся информация об услугах, предоставляемых банком должны быть открыта для потребителя.

Информация об услугах не должна включать в себя коммерческую или банковскую тайну.

5. Информация, об изменениях в условиях предоставления банковских услуг должны быть постоянно размещена на официальном веб-сайте банка, а также на информационных стендах банка.

6. Информация о банковских услугах должны быть предоставлена потребителям бесплатно и до заключения с ними договора.

7. Информация о банковских услугах предоставляются потребителям самим банком на государственном и русском языках. Текст информации о банковских услугах должен быть изложен чётко, просто и складно.

8. Потребителям полностью и правильно должны быть разъяснены банковские услуги.

При предоставлении информации о банковских услугах в бумажном виде необходимо использовать шрифт «Times New Roman» размером не менее 12 в текстовом редакторе Microsoft Word или же с применением другого подобного шрифта.

9. В период предоставления услуг по кредитованию банком, с момента получения устного или письменного запроса потребителя, в течение одного рабочего дня ему предоставляются бесплатно в письменном виде следующая информация один раз в месяц.

лимит кредитования;

сумма выплаченных средств по кредиту денежных средств;

остаток долга по основной сумме;

сумма предстоящих выплат, их состав и сроки (график погашения);

сумма средств необходимых выплатить при изъявлении желания о досрочном частичном или полном погашении кредита;

сумма и состав просроченных выплат;

информация о направлении поступающих сумм на погашение кредита.

10. Банк, по требованию потребителей должен бесплатно предоставить (по одному договору оказания банковских услуг) заверенные банком копии следующих документов:

договор, об оказании банковских услуг подписанный между банком и потребителем;

заявление, данное потребителем (если согласно нормативным документам оформление данного заявления считается обязательным или же согласно внутренним правилам банка это считается обязательным при заключении договора об оказании банковских услуг);

документ, подтверждающий о получении кредита потребителем (ордер, платежное поручение, справка о зачислении средств на средство электронной оплаты);

документ, (справка) подтверждающий о полном выполнении потребителем всех своих обязательств по кредитному договору.

Банк, по требованию потребителя может предоставлять документы, указанные в настоящем пункте неограниченное количество раз, за сумму, не превышающую затраты на подготовку данных документов. При невозможности предоставления таких документов, банк должен выдать потребителю обоснованный письменный ответ.

11. Для предоставления информации потребителю, при заключении договора об оказании банковских услуг, банк должен согласовать с потребителем средства связи и обеспечить связь с ним посредством оговоренного средства связи

12. После регистрации в банке соответствующего запроса потребителя в течение десяти рабочих дней выдается договор об оказании банковских услуг, заявление, поданное потребителем и документ подтверждающий о получении кредита, а также сроком в один рабочий день потребителю выдается документ, подтверждающий о полном выполнении всех обязательств по кредитному договору.

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

13. Банк обязан иметь свой официальный веб-сайт.

14. На официальном веб-сайте банка должен быть раздел, повествующий о структуре сайта, предоставляющий удобную возможность определения страниц по данной структуре официального веб-сайта.

15. Официальный веб-сайт банка должен соответствовать требованиям Положения о требованиях к корпоративным сайтам акционерных обществ утвержденного постановлением Кабинетом Министров Республики Узбекистан за № 176 от 2 июля 2014 года.

16. При использовании информации с веб-сайта банка потребители должны иметь в любое время доступ к ознакомлению с необходимой информацией и воспользоваться ею. За ознакомление с информацией или ее иное использование не должна взиматься плата или устанавливаться какие-либо виды ограничений;

потребитель должен иметь бесплатный доступ для использования информации через широко распространенные программные обеспечения;

информация не должна быть зашифрована или защищена другим путем;

банк не вправе требовать от потребителей регистрацию или предоставление каких-либо личных данных, а также требовать заключение каких-либо соглашений (кроме информации находящейся в личном кабинете потребителя) за использование информации на своем веб-сайте.

17. С главной страницы веб-сайта с помощью гиперссылок должен быть создан доступ, в раздел информирующий об условиях предоставления банковских услуг в один клик.

18. Банк, согласно кредитному договору должен обеспечить доступ потребителю к использованию информации в его личном кабинете, а также об изменениях, внесенных в договор, согласно пункта 9 настоящего Положения

3-§. Предоставление информации рекламного характера касательно деятельности банка

19. Информация рекламного характера должна предоставляться в форме, которая не злоупотребляет доверием потребителя и (или) не пользуясь его некомпетентностью и не опытом.

20. Информация рекламного характера прямо или косвенно не должна приводить к различиям, не должна оказывать давление на выбор потребителя банковских услуг с помощью их преувеличения.

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

22. В целях недопущения предоставления потребителю неверной информации банк не должен маскировать свой веб-сайт похожим на ранее опубликованные веб-сайты других кредитных организаций.

4-§. Минимальный объем информации предоставляемый потребителю

23. Следующая информация должна быть размещена на информационных стендах и официальном веб-сайте банка в обязательном порядке:

полное и сокращенное наименование банка, адрес, адреса филиалов, время работы, телефоны для связи, адрес официального веб-сайта и электронной почты;

текст настоящего Положения;

порядок, условия и стоимость оказания банковских услуг потребителям, в том числе, текст с разъяснением договора о банковских услугах и требований других документов;

о тарифах по банковским операциям, процентным ставкам и посредническим платежам;

о порядке рассмотрения обращения потребителей, в том числе, о способах обращения и адресах их направления;

о способах защиты прав потребителей, в том числе о способах и возможностях досудебного решения конфликтов.

24. Банк должен оповестить о правах, обязательствах и ответственности сторон, а также по требованию потребителя должен предоставить информацию согласно пункту 23 настоящего Положения.

Не допускается отказ от предоставления информации об условиях и стоимости предоставляемых услуг.

25. Не допускается внесение банком в одностороннем порядке изменений в условия договора о банковском вкладе, посягающих на права и законные интересы потребителя.

26. До заключения договора о банковском вкладе, банк предоставляет потребителю следующую информацию в устной форме:

о виде вклада (до востребования, срочный, сберегательный);

о сроке вклада (при наличии);

о минимальной сумме вклада;

о ставке вознаграждения;

об условиях продления вклада без заключения дополнительного соглашения;

о возможности пополнения вклада;

об условиях частичного или полного досрочного возврата вклада;

о правах, обязательствах и ответственности банка и потребителя, предусмотренных в договоре о банковском вкладе.

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

предупреждение о самом большом объеме кредита и его валюте, в том числе и о предполагаемых рисках с иностранной валютой (возможные риски, связанные с изменением курса иностранной валюты);

о сроках использования кредита;

о годовой номинальной процентной ставке, а также об объеме реальной номинальной годовой ставке с момента обращения потребителя;

о посреднических оплатах, подробный список и объем тарифов, всех других оплатах, связанных с получением и обслуживанием кредита;

об ответственности и рисках потребителя, в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;

об ответственности лица закладывающего имущество, поручителя, а также другого лица, являющегося стороной договора;

о правах и обязанностях потребителя, а также, о правах потребителя в процессе взыскания просроченной задолженности, а также об ответственности сторон приведенных в договоре об оказании банковских услуг.

28. Банк должен предупредить потребителя о необходимости проанализировать свои финансовые возможности с учетом нижеперечисленных факторов:

соответствие долговой нагрузки на текущее финансовое состояние;

примерно в какие сроки о объемах ожидается поступление денежных средств для выполнения обязательств по кредитному договору (например, для физических лиц – получение заработной платы, периодичность получения других доходов);

о вероятности возникновения ситуаций непреодолимой силы или других случаев, которые могут привести к невыполнению потребителем своих обязательств по кредитному договору (в том числе, для физических лиц – потеря работы, запоздалое получение зарплаты и других и других доходов по независящим от потребителя обстоятельствам, понижение доходов в связи с трудоустройством, ухудшением состояния здоровья).

29. Банк дает информацию о рисках в случае ненадлежащего выполнения им обязательства по потребительскому кредитному договору, в том числе и о неустойках (штрафах и пени), в связи с нарушением своих обязательств по отношению к потребителю, и о повышении суммы расходов потребителя в связи с вышеизложенным.

30. Банк должен быть предупредить потребителя о том, что предоставляемая потребителем информация на основе запроса банка, может повлиять на условия кредитного договора.

3-глава. Построение взаимоотношений банка с потребителем.

1-§. Основные правила построения взаимоотношений банка с потребителем

31. При возникновении вопросов у потребителя о взаимоотношениях сторон согласно кредитному договору, банк обязан дать обоснованные ответы по существу и другие разъяснения по этим вопросам. При этом, банк не в праве заниматься деятельностью, направленной на дачу советов, связанных с уклонением потребителя от выплаты долга и (или) способов и путей избегания от ответственности в связи с неуплатой долга, а также в подобных вопросах (в том числе, и по услугам оказываемым, другими кредитными организациями).

32. При устном обращении потребителя с советом, время ожидания ответа не должно превышать тридцати минут.

33. Не допускается применение практики бессовестной оказании услуг в банковской деятельности, в том числе:

дача неверной информации банком кредитному бюро или другим организациям, с целью препятствования потребителю при заключении им договора о банковских услугах с другой кредитной организацией;

стимулирование потребителя на заключение другого кредитного договора, в целях возврата первичного долга, выданного на приемлемых условиях;

запрещается премирование и вознаграждение сотрудников банка, чьи действия привели к увеличению долга потребителя перед банком.

34. При оказании услуг потребителям по кредитам, банк должен руководствоваться такими принципами как, честность, прозрачность, доверие, партнёрские отношения и учитывать экономические выгоды и возможности.

35. Банк должен:

не повышать номинальные и реальные процентные ставки по кредиту по отношению к процентным ставкам, объявленным на момент получения кредита (процентные выплаты по номинальной ставке рассчитываются на остаток суммы уменьшающегося основного долга);

донести информацию о пунктах 27-29 настоящего положения до заключения кредитного договора;

до заключения кредитного договора тщательно изучить платёжеспособность потребителя;

не включать в условия договора дополнительные сборы, запрещенные для взыскания с потребителя нормативными актами, посреднические и другие платежи;

предусмотреть права бесплатного отказа потребителя от получения кредита или лизинга после заключения кредитного договора или договора по лизингу и до получения

клиентом денежных средств по кредитному договору или осуществления платежа за имущество по лизингу;

предусмотреть права потребителя в кредитном договоре по досрочному погашению кредита (лизинга) в любое время без применения штрафных санкций;

контролировать не превышение установленных нормативными актами объема самой большой общей суммы процентов, рассчитанных по кредитному долгу, посреднических платеже, неустойки (пени, штрафов);

информировать потребителя, о том, что предмет единственного жилья, заложенного в качестве предмет залога может быть взыскан только в судебном порядке, и реализован на публичных торгах (кроме случаев, предусмотренных законом);

не допускать внесение в условия кредитного договора в одностороннем порядке изменения, ограничивающие права потребителя и/или увеличивающие его обязательства.

36. Не допускается пользование кредитными продуктами, предусматривающие индексацию на другую валюту платежей по кредитам по кредитному договору.

37. Банк осуществляет взыскивание долга по кредиту в порядке, предусмотренном в кредитном договоре и в нормативных актах.

В целях взыскания долга по кредиту, банк в установленном порядке оповещает потребителя о необходимости погасить долг и о последствиях невыполнения своих обязательств по кредиту. Извещение о долге должно содержать в себе краткую информацию для должника о сумме долга, с указанием основной суммы долга, начисленных процентов, посреднических платежей, неустойкой и другими платежами (если они есть). Не допускается нарочное вручение извещения с 20:00 часов до 8:00 часов по местному времени, а также осуществлять устные напоминания о нем посредством телефонной связи.

38. Перевод требования по кредиту в другой банк может быть осуществлено только с согласия потребителя. Не допускается введение права банка (кредитора) в договор, о передачи требования по кредиту третьим лицам без ведома на это потребителя. Право передачи требования по кредиту третьим лицам осуществляется отдельным соглашением.

2-§. Минимальные требования по оказанию услуг потребителю

39. Банк должен:

создать условия для ознакомления для всех потребителей, в течение всего рабочего дня с открытой информации на местах оказания услуг, предусмотренных в пункте 23 настоящего Положения;

обеспечить размещение информации в удобном для потребителей виде и в порядке дающим беспрепятственное ознакомление с нею;

обеспечить сотрудников банка, непосредственно работающих с потребителями (далее по тексту администраторов) средствами визуальной идентификации, которые видны потребителям, и на которых указаны фамилия, имя и должность сотрудника;

обеспечить условия заключения договоров на местах, предусмотренных оказанию банковских услуг с потребителями, а также с потребителями, имеющими инвалидность или с ограниченными возможностями.

40. Должны быть созданы условия, для того, чтобы администраторы смогли в простой форме донести до потребителей минимальные требования к оказанию услуг согласно настоящего положения, а также для ознакомления потребителей с документами, содержащими информацию о минимальных требованиях к оказанию услуг.

Должны быть созданы условия для администраторов банка, чтобы они смогли ознакомиться, изучить и обновить информацию, приведенную в пункте 23 настоящего Положения.

4-§. Осуществление взаимоотношений банка с потребителями при возникновении задолженности

41. При возникновении просроченной задолженности по кредитному договору, а также в целях недопущения роста долгового бремени на потребителя, банк должен в течение 7 (семи) дней со дня возникновения просроченной задолженности связаться с потребителем и оповестить его о возникновении просроченной задолженности, с приложением графика погашения задолженности, с помощью средств связи, указанных в договоре, в том числе электронными средствами связи или любыми другими средствами связи, указанными в нормативных актах.

42. Банк, с учетом нормативных документов, должен оповестить потребителя об обстоятельствах невыполнения им своих договорных обязательств по кредитному договору, о сроках, о суммах, о составе и о последствиях, а также должен спросить у потребителя о причинах возникновения просроченной задолженности.

43. При нарушении потребителем сроков возврата суммы основного долга и (или) процентов по кредитному договору, банк в соответствии со способом указанным в соответствующем договоре направляет свое требование потребителю по поводу досудебного решения конфликта.

44. Требование, направляемое банком должно содержать следующее:
наименование банка и информацию достаточную для его идентификации;
текущая сумма и состав долга потребителя по состоянию на дату составления требования;

способ(ы) выплаты долга;

последствия невыполнения своих обязательств потребителем до срока, указанного в требовании;

способы разрешения конфликта в несудебном порядке.

45. Банк и потребитель, на основании согласования сторон и согласно нормативным актам вправе применять методы решения конфликтов в досудебном порядке, а также посредством переговоров.

46. В случае ненадлежащего исполнения потребителем условий, указанных в требовании в течение тридцати дней, банк вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

5-глава. Требования предъявляемые при рассмотрении обращения потребителей

47. Банк должен иметь порядок рассмотрения обращения потребителей. Порядок рассмотрения обращения потребителей банка должен соответствовать настоящему Положению и нормативным актам.

Информация о порядке рассмотрения обращений банком должна быть размещена на информационных стендах банка (филиала) и на официальном веб-сайте банка.

По требованию потребителя банк должен разъяснить потребителю порядок рассмотрения обращения граждан.

Банк обеспечивает своевременное и объективное рассмотрение обращений и оповещает о его итогах обратившихся.

48. Все письменные и электронные обращения потребителей должны быть зарегистрированы в книге регистрации обращений в тот же день, а поступившие по окончании рабочего дня на следующий рабочий день.

Книга регистрации обращений потребителей должна быть пронумерована, прошнурована и с печатью.

В случаях полной секретности ли обеспечении информационной безопасности, книга регистрации обращений потребителей может вестись в электронном виде. Книга хранится как минимум пять лет.

49. Обращения, поступившие от потребителей, по указанию руководителя банка (филиала) рассматривается исполнителем.

50. Руководство банка (филиала) должно лично принимать потребителей, согласно размещённому на веб-сайте и информационных стендах графика приема представителей физических и юридических лиц. Личный прием оформляется протоколом и подписывается потребителем или предварительно оповестив потребителя можно осуществить запись голосов или видеосъемку на специальные технические (аудио и видео) средства.

51. Личный прием потребителей осуществляется ответственным сотрудником банка, регулярно, в месте, предусмотренном для оказания банковских услуг.

52. При обращении по телефону, уведомив потребителя, разговор может быть записан на специальные технические (аудио) средства, с целью использования его при дальнейшем рассмотрении обращения.

53. Обращение, поступившее о действиях или бездействиях сотрудника банка, не могут быть переданы ему лично для рассмотрения.

54. Ответное письмо на обращение потребителя подписывается руководством банка (филиала).

Ответы на обращение по возможности излагаются на языке обращения, Ответы должны содержать в себе точные обоснования подтверждения или опровержения (при необходимости привести ссылки из нормативных документов) причин, указанных во всех пунктах обращения.

55. В случае обращения в банк нескольких (двоих и более) потребителей, если в обращении не указано предоставить ответ другому лицу, то ответ направляется первому лицу в списке обратившихся.

56. При определении обращения потребителя обоснованным, банк должен предпринять необходимые меры по устранению недостатков и восстановить законные интересы и права потребителя.

57. Банк должен обеспечить внутренний контроль по рассмотрению обращений.

58. Банк регулярно:

осуществляет мониторинг обращений потребителей, анализирует и обобщает вопросы, затронутые в них и динамику обращений;

разрабатывает предложения по усовершенствованию работы с обращениями потребителей;

должен обеспечивать устранение выявленных недостатков и недопущение в деятельности банка подобных впредь.

6-глава. Заключительное правило

59. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения привлекаются к ответственности согласно законодательству.