

РАҚАМЛИ МОЛИЯВИЙ ХИЗМАТЛАР ИСТЕЪМОЛЧИЛАРИНИНГ ҲУҚУҚ ВА МАНФААТЛАРИНИ ҲИМОЯ ҚИЛИШ СТАНДАРТЛАРИ

Мазкур Стандартлар рақамли молиявий хизматлар истеъмолчиларининг (кейинги ўринларда – истеъмолчилар) ҳуқуқ ва манфаатларини ҳимоя қилиш соҳасидаги тавсиявий ёндашув ва меъёрларни белгилайди ҳамда рақамли молиявий хизматлар кўрсатувчилари бўлган кредит ва тўлов ташкилотларининг (кейинги ўринларда – молиявий ташкилотлар) рақамли молиявий хизматларни тақдим этиш фаолиятига тадбиқ этилади.

1-боб. Умумий қоидалар

1. Мазкур Стандартлар қуйидаги мақсадларда ишлаб чиқилган:

истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларига риоя этилишини таъминлаш;

молиявий ташкилотлар ва истеъмолчилар ўртасидаги рақамли молиявий хизматлар билан боғлиқ ўзаро муносабатлардаги адолатсиз амалиётларнинг олдини олиш;

рақамли молиявий хизматлардан фойдаланишда истеъмолчилар учун юзага келиши мумкин бўлган хатарларни камайтириш.

2. Мазкур Стандартларда қуйидаги асосий тушунчалардан фойдаланилади:

истеъмолчи – молиявий ташкилотларнинг рақамли хизматларидан фойдаланиш истагида молиявий ташкилотларга мурожаат қилган, ушбу хизматлардан фойдаланаётган ва/ёки аввал фойдаланган жисмоний (шу жумладан яқка тартибдаги тадбиркор) ва/ёки юридик шахслар;

масофавий хизмат кўрсатиш тизими – рақамли хизматлардан фойдаланиш учун молиявий ташкилотлар ва истеъмолчилар ўртасидаги алоқани таъминлайдиган телекоммуникация воситалари, рақамли ва ахборот технологиялари, дастурий таъминот ва ускуналар мажмуи;

рақамли молиявий хизматлар (кейинги ўринларда – рақамли хизматлар) – молиявий ташкилотлар ёки уларнинг агенти томонидан истеъмолчиларга масофавий хизмат кўрсатиш тизимидан фойдаланган ҳолда кўрсатиладиган молиявий хизматлар. Рақамли хизматлар мижозларни мустақил рўйхатга олиш, омонатларга пул маблағларини жалб қилиш ва улар бўйича ҳисобланган фоиз тўловларини мижознинг банк ҳисобварағига ўтказиб бериш, кредитлар тақдим этиш, банк ҳисобварақларини очиш ва юритиш, шу жумладан ҳисобварақлар бўйича пул маблағлари айланмалари

тўғрисидаги маълумотларни олиш, пул ўтказмаларини амалга ошириш, маҳсулотлар (хизматлар) учун тўловларни контактсиз ҳисоб-китоб қилиш ҳамда бошқа молиявий хизматларни ўз ичига олади;

молиявий ташкилотлар томонидан ахборотларнинг ошкор қилиниши – рақамли хизматлар тўғрисидаги ахборотларни молиявий ташкилотларнинг расмий веб-сайтлари ҳамда мобил иловаларига жойлаштириш орқали оммабоплиги таъминланиши;

молиявий ташкилотлар томонидан ахборотларнинг тақдим этилиши – рақамли хизматлар тўғрисидаги ахборотларни молиявий ташкилотларнинг расмий веб-сайтлари, мобил иловалари ва/ёки бошқа масофавий хизмат кўрсатиш тизими ёрдамида юбориш орқали истеъмолчига тақдим этилиши.

2- боб. Истеъмолчиларга рақамли хизматлар тўғрисидаги ахборотлар ошкор қилиниши (тақдим этилиши)

3. Истеъмолчиларга рақамли хизматлар тўғрисида молиявий ташкилотларнинг расмий веб-сайти, мобил иловаси ва бошқа масофавий хизмат кўрсатиш тизимларида ошкор қилинадиган (тақдим этиладиган) ахборотларнинг минимал ҳажми қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

молиявий ташкилотнинг фирма номи, юридик манзили, боғланиш учун телефон рақамлари ва/ёки электрон почта манзили, расмий веб-сайти ва ижтимоий тармоқлардаги (telegram, facebook, instagram ва ҳ.к.) расмий саҳифалари;

молиявий ташкилотнинг расмий веб-сайти ва/ёки мобил иловасининг асосий саҳифаси орқали бир мартадан кўп бўлмаган гиперҳаволалар ёрдамида ўтиш мумкин бўлган саҳифаларда рақамли хизматлар ва улар билан боғлиқ бўлган бошқа хизматлар рўйхати;

рақамли хизматлардан фойдаланиш тартиби ва қўлланмаси (электрон хужжат, видео лавҳа ва ҳ.к.);

истеъмолчиларга рақамли хизматларни кўрсатиш бўйича молиявий ташкилотнинг тарифлари ва воситачилик ҳақлари;

рақамли хизматлардан фойдаланишда истеъмолчилар учун юзага келиши мумкин бўлган хатарлар;

истеъмолчилар учун рақамли хизматлардан фойдаланишда фирибгарликлардан ҳимояланиш усуллари;

рақамли хизматлар кўрсатиш жараёнида молиявий ташкилотларнинг айби билан техник носозликлар юзага келганда истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари;

молиявий ташкилотлар айби билан техник носозлик юзага келган тақдирда рақамли хизматлар кўрсатиш жараёнининг қайта тикланиш муддатлари;

истеъмолчиларнинг шикоятларини юбориш манзиллари ва усуллари;

истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш усуллари, шу жумладан низони судгача ҳал этиш имконияти;

истеъмолчиларнинг талабига кўра рақамли хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ бўлган ҳужжатларни (шу жумладан ҳужжатнинг электрон шаклини) тақдим этиш тартиби ва муддатлари;

истеъмолчиларга рақамли хизматлар кўрсатилишини тасдиқловчи шартнома ва/ёки бошқа ҳужжатнинг (шу жумладан ҳужжатнинг электрон шакли) нусхасини тақдим этиш тартиби;

истеъмолчиларга рақамли хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ ахборотларни юбориш усуллари;

молиявий ташкилотлар ва уларнинг агенти ўртасида рақамли хизматлар кўрсатиш доирасида мажбуриятларни бажармаганлик ёки нотўғри бажарганлик ёхуд лозим даражада бажармаганлик учун жавобгарликнинг тақсимооти;

рақамли хизматлардан фойдаланишнинг чекловлари (мавжуд бўлса), шартлари ва усуллари;

истеъмолчилар томонидан рақамли хизматларнинг шартларини ўзгартириш ва рақамли хизматларни рад этиш усуллари;

Мазкур Стандартларнинг 22-бандида кўрсатилган ҳолатларда истеъмолчиларга нисбатан етказилган зарарларни қоплаш тартиби тўғрисидаги маълумот.

4. Масофавий хизмат кўрсатиш тизимидан фойдаланишда истеъмолчиларнинг шахсий маълумотларидан (телефон рақамлари, қўнғироқлари, смс-хабарлари, расмлари, видеолари, камераси, жойлашуви, файллари ва ҳоказоларидан) фойдаланишга рухсат (доступ) сўрашнинг сабаблари ва қандай мақсадларда фойдаланилиши рақамли хизматлар шартномасида (офертасида) кўрсатилади. Бунда, масофавий хизмат кўрсатиш тизимида биринчи марта кириш жараёнида дастлаб шартнома (оферта) тақдим этилиши, сўнгра истеъмолчиларнинг шахсий маълумотларидан фойдаланишга рухсат сўралади.

Молиявий ташкилотлар айби билан юзага келган техник носозлик сабабли ўтказмалар ва/ёки тўловлар амалга ошмай қолган тақдирда, хато ва камчиликлар қандай тартибда тўғриланиши рақамли хизматлар бўйича шартномада (офертада) кўзда тутилади.

5. Молиявий ташкилотларга истеъмолчи уларнинг рақамли хизматларидан фойдаланиш мақсадида мурожаат қилганда кўрсатиладиган хизматлар тўғрисидаги ахборотлар тўлиқ ошкор этилади.

6. Молиявий ташкилотлар рақамли хизматлар тўғрисидаги ахборотларни истеъмолчиларга ошкор этиш тартибининг қуйидаги мезонларга жавоб беришини таъминлайди:

истеъмолчилар учун тенг ҳуқуқ ва ҳажмда маълумот олиш имконияти яратилиши (чекловлар фақатгина истеъмолчилар фойдаланадиган қурилманинг техник хусусиятлари билан боғлиқ бўлиши мумкин);

рақамли хизматнинг хусусиятлари ноаниқ талқин қилинишига олиб келиши мумкин бўлган маълумотлар ошкор қилинишини чеклаш;

ахборотларни давлат тилида (савдо маркаси бўлган чет тилидаги белгилар бундан мустасно) ва оммабоп шаклда (ўқиш учун қулай бўлган шрифт ва шаклларда)

тақдим этилиши. Ахборотлар молиявий ташкилотларнинг хоҳишига кўра кўшимча равишда бошқа тилларда ҳам тақдим этилиши мумкин;

истеъмомчиларнинг хоҳишига кўра, шартномада (офертада) белгиланган тартиб ва шартларга мувофиқ, бироқ рақамли хизматлар кўрсатилган (амалиёт бажарилган) кундан бошлаб бир кундан кечиктирмаган ҳолда, агар қонунчиликда бошқача тартиб назарда тутилмаган бўлса, рақамли хизматлар кўрсатилганлиги (амалиёт бажарилганлиги) тўғрисида хабарнома олиш имконияти яратилиши;

истеъмомчиларнинг талабига кўра рақамли хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ ҳужжатни (шу жумладан ҳужжатнинг электрон шаклини) олиш имконияти яратилиши;

истеъмомчилар учун рақамли хизматлар кўрсатилганлигини тасдиқловчи шартнома ва/ёки бошқа ҳужжатнинг нусхасини олиш имконияти яратилиши.

3-боб. Рақамли хизматлар кўрсатишда фойдаланиладиган дастурий таъминотга ва молиявий ташкилотларга қўйиладиган талаблар

7. Молиявий ташкилотлар томонидан тақдим этиладиган дастурий таъминотнинг интерфейси давлат тилида, шунингдек ундаги маълумотлар ҳажми ва шрифтлари истеъмомчилар фойдаланишлари учун лўнда ва тушунарли бўлиши лозим. Бунда, жарималар ва хатарлар тўғрисидаги муҳим маълумотлар рақамли хизматнинг ҳамёнбоп шартлари тўғрисидаги маълумотлар каби акс эттирилган бўлиши керак. Интерфейс молиявий ташкилотнинг хоҳишига кўра кўшимча равишда бошқа тилларда ҳам тақдим этилиши мумкин. Молиявий ташкилотлар дастурий таъминот интерфейсининг масштабини истеъмомчилар ўзлари ўзгартира олишларига имкон берадиган функцияни жорий қилиши керак.

8. Молиявий ташкилотлар ўзларининг масофавий хизмат кўрсатиш тизими бўйича истеъмомчиларда юзага келадиган саволларни йўллаш ва уларга жавоб олиш имконияти масофавий хизмат кўрсатиш тизимининг ўзида мавжуд бўлишини таъминлайди.

9. Молиявий ташкилотлар ўзларининг масофавий хизмат кўрсатиш тизимида истеъмомчилар учун тизимдан фойдаланиш тилини танлаш имконияти (агар тизимдан икки ва ундан ортиқ тилда фойдаланиш имкони бўлса) яратилишини таъминлайди.

10. Молиявий ташкилотлар ўзларининг масофавий хизмат кўрсатиш тизимида истеъмомчиларга банк ҳисобварақларини мониторинг қилиш, ҳамда ҳисобварақ кўчирмаларини юклаб олиш имкони яратиш берилишини таъминлайди.

11. Молиявий ташкилотлар ўзларининг масофавий хизмат кўрсатиш тизими орқали истеъмомчилар томонидан амалга оширилган ўтказмалар ва/ёки тўловлар бўйича тасдиқловчи ҳужжатларни (чеклар ва квитанцияларни) кўриш ҳамда юклаб олиш имконияти яратилишини таъминлайди. Бунда, ўтказма ва/ёки тўловлар амалга оширилганлигини тасдиқловчи ҳужжатда қуйидаги маълумотлар акс эттирилади:

ўтказма ва/ёки тўловнинг суммаси;

ўтказма ва/ёки тўловнинг санаси ва вақти;

ўтказма ва/ёки тўловнинг тури;

ўтказма ва/ёки тўловларни қабул қилувчи шахснинг исми/номи;

ўтказма ва/ёки тўловни идентификация қилишга имконият берувчи маълумотлар.

12. Молиявий ташкилотлар ўзларининг масофавий хизмат кўрсатиш тизими орқали истеъмолчилар томонидан амалга оширилган тўловлари ва ўтказмаларини “шаблон” сифатида сақлаб қўйиш имконияти ва кейинчалик мазкур тўловлар ва ўтказмаларни амалга оширишда ундан фойдаланиб операцияларни бажариш функцияси яратиб берилишини таъминлайди.

13. Агар масофавий хизмат кўрсатиш тизими орқали расмийлаштирилган шартномани (офертани) масофавий тарзда бекор қилиш имконияти мавжуд бўлмаса, ушбу шартлар шартномада (офертада) кўзда тутилиши лозим.

14. Агар истеъмолчи шартноманинг (офертанинг) барча саҳифаларини (қисмларини) охиригача кўрмаган (кўздан кечирмаган) бўлса, хизмат кўрсатиш шартларига мижознинг розилигини билдирувчи тугмачани босиш имкони берилмаслиги таъминланиши керак.

15. Молиявий ташкилотлар томонидан масофавий хизмат кўрсатиш тизимида истеъмолчи маълум бир вақт давомида (ушбу муддат рақамли хизматлар кўрсатиш бўйича шартномада (офертада) кўрсатилган бўлиши зарур) фаол бўлмаса, сеанс автоматик тарзда тугатилиши ҳамда масофавий хизмат кўрсатиш тизимидан чиқиб кетилиши таъминланиши лозим.

16. Масофавий хизмат кўрсатиш тизимида ушбу тизимга бир истеъмолчининг маълумотларидан фойдаланиб кирилган қурилмалар ва уларнинг фаол сеансларини кўриш ҳамда аутентификация қилиш орқали бошқа қурилмаларнинг иш фаолиятини тўхтатиб қўйиш функцияси мавжуд бўлиши лозим.

17. Молиявий ташкилотларнинг мобил иловалари истеъмолчиларнинг кредит бўйича жорий қарзлари (мавжуд бўлса) ва мобил илова эгаси бўлган кредит ташкилотидан олинган мавжуд кредитлари тўғрисидаги маълумотларни аниқлаш функциясига эга бўлиши лозим. Бунда, ушбу маълумотлар қуйидагиларни ўз ичига олади:

- умумий қарздорлик суммаси;
- кредит қолдиғи;
- ҳисобланган фоизлар суммаси;
- кейинги тўлов миқдори ва санаси;
- муддати ўтган асосий қарз ва фоизлар суммаси;
- ҳисобланган пеня миқдори;
- кредитни тўлов графиги бўйича сўндириш имконияти;
- кредитни муддатидан аввал сўндириш имконияти;
- кредит бўйича тўловларни автоматик тарзда амалга ошириш имконияти (маблағлар чиқим қилишнинг аниқ санаси ва муддатлари, чиқим қилинадиган маблағлар суммаси, маблағлар чиқим қилинадиган шахсий банк картасини кўрсатган ҳолда);
- тўлов графигини кўриш ва юклаб олиш имконияти;
- кредит бўйича амалга оширилган операциялар мониторинги.

18. Банклар ўзларининг мобил иловаларида истеъмолчиларга уларнинг омонатлари (депозитлари) тўғрисида қуйидаги маълумотларни тақдим этади:

омонат (депозит) тури (талаб қилиб олингунча, муддатли, жамғарма);

омонатнинг (депозитнинг) аниқ муддати, фоизи ҳамда минимал ва максимал суммалари;

омонатнинг (депозитнинг) аниқ номини кўрсатиш, агар омонатнинг (депозитнинг) номи мавжуд бўлмаса, у ҳолда истеъмолчи томонидан мустақил ном танлаш имконияти;

омонат (депозит) ҳисобварағига қўшимча маблағларни кирим қилиш ёки маблағларни чиқим қилиш шартлари;

омонат (депозит) ҳисобварағига маблағларни автоматик тарзда кирим қилиш (автодепонирование) функцияси (маблағлар кирим қилишнинг аниқ санаси ва муддатлари, кирим қилинадиган маблағлар суммаси, маблағлар чиқим қилинадиган шахсий банк картасини кўрсатган ҳолда);

омонатлар (депозитлар) бўйича фоизлар ҳисобланишининг аниқ муддатини (санасини) билиш имконияти;

омонат (депозит) бўйича амалга оширилган операциялар мониторинги;

омонатни (депозитни) тўлиқ ёки қисман муддатидан олдин қайтариб олиш шартлари;

омонат (депозит) бўйича кунлик фоизлар ҳисобланишини кўра олиш имконияти;

омонат (депозит) бўйича фоизлар капитализацияси мавжуд ёки мавжуд эмаслиги тўғрисидаги маълумот.

19. Банк картаси орқали шубҳали амалиётлар аниқланганда ёки банк картаси йўқотиб қўйилганда, банкларнинг мобил иловаларида карта эгасини аутентификация қилиш орқали блокка қўйиш функцияси мавжуд бўлиши керак.

20. Масофавий хизмат кўрсатиш тизимига бир истеъмолчининг маълумотларидан фойдаланиб кирилганда истеъмолчига хавфсизлик (бошқа курилмалардан ушбу тизимга кириш) бўйича билдиришномалар ва/ёки смс-хабарлар дарҳол юборилиши зарур.

21. Молиявий ташкилотлар истеъмолчилар ҳақидаги маълумотларнинг махфийлигини таъминлаши зарур. Улар томонидан шартнома асосида жалб этилган бошқа хизмат кўрсатувчилар ҳам маълумотлар хавфсизлиги юзасидан жавобгар ҳисобланади.

22. Молиявий ташкилотлар қуйидагиларни таъминлаши лозим:

а) Агар рақамли хизматлардан фойдаланувчи жисмоний шахс бўлса, истеъмолчининг шахсга доир маълумотлари ҳимояланиши ва махфийлигини таъминлаш;

б) Қуйидаги ҳолларда истеъмолчиларга нисбатан етказилган зарарларни қоплаш тартиби белгиланишини:

молиявий ташкилотлар томонидан рақамли хизмат кўрсатиш шартномасида (офертасида) белгиланган муддатлар бузилиши;

ҳақиқатда кўрсатилган рақамли хизматлар шартлари истеъмолчилар билан молиявий ташкилотлар ўртасида тузилган рақамли хизматлар кўрсатиш шартномаси ёки рақамли хизмат кўрсатилганлигини тасдиқловчи бошқа ҳужжатда белгиланган шартларга мос келмаслиги;

молиявий ташкилотлар томонидан истеъмолчиларнинг рақамли хизматлардан эркин фойдаланишларига шартномада (офертада) белгиланмаган ва қонунчиликда назарда тутилмаган чекловлар жорий қилиниши.

в) Рақамли хизматларни кўрсатиш учун фойдаланиладиган камида битта фаол (техник жиҳатдан соз ҳолатдаги) рақамли алоқа каналининг мавжудлигини таъминлаш.

г) Масофавий хизмат кўрсатиш тизимига янги функциялар ва хизматлар кўшилиши сабабли уни қайтадан юклаб олиш зарурияти юзага келиши ушбу тизимдан бутунлай фойдалана олмаслик ва/ёки фойдаланишда чекловлар келиб чиқишига сабаб бўлса, бу ҳақида истеъмолчилар олдиндан хабардор қилинишини таъминлаш.

23. Молиявий ташкилот томонидан банк картаси бўйича акцептсиз амалиётлар (мижоз олдиндан рухсат берган тўловлар) амалга оширилганда ушбу амалиётлар бўйича маълумотлар истеъмолчининг телефон рақамига смс-хабарнома кўринишида ёки истеъмолчи билан келишилган бошқа алоқа каналлари орқали (e-mail, кўнғироқ, пуш-хабарнома ва ҳ.к.) берилиши лозим. Маълумотнинг таркибида фойдаланилган карта рақами, ташкилот ва хизмат номи, операцияси суммаси ва вақти кўрсатилиши лозим.

24. Масофавий хизмат кўрсатиш тизими орқали амалиётларни бажариш жараёнида юзага келган муаммо ва хатоликлар истемолчи учун қулай ва тушунарли кўринишда тақдим этилиши лозим. Хатоларни техник кўринишда кўрсатилиши мақсадга мувофиқ эмас.

4-боб. Рақамли хизматларни тақдим этишда истеъмолчилар билан ўзаро муносабатлар

25. Рақамли хизматлар кўрсатиш тўғрисидаги шартнома тузиш ёки рақамли хизматлар кўрсатилишини тасдиқловчи бошқа ҳужжатни олиш жараёнида истеъмолчилар рақамли хизматлар кўрсатиш доирасида мажбуриятларни бажармаганлик ёки нотўғри бажарганлик ёхуд лозим даражада бажармаганлик учун молиявий ташкилотлар ва уларнинг агенти ўртасида жавобгарлик тақсимоли тўғрисида хабардор қилиниши лозим.

26. Молиявий ташкилотлар ўз фаолиятининг узлуксизлигини ва хизматнинг оммабоплигини шартномада (офертада) кўрсатилган шартларга мувофиқ таъминлаши лозим. Молиявий ташкилотлар тизимда профилактик ва техник ишлар амалга оширилиши тўғрисида ўзларининг расмий коммуникация каналлари орқали мазкур амалиётлар бажарилишидан олдин истеъмолчини хабардор қилишлари керак. Истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари бузилишига олиб келиши мумкин бўлган форс-мажор ҳолатлари юзага келганда, молиявий ташкилотлар

истеъмолчиларни имкон қадар тезроқ хабардор қилишлари ва юзага келган муаммоларни бартараф этиш учун зудлик билан чора кўришлари лозим.

27. Рақамли хизматлар молиявий ташкилотлар билан истеъмолчилар ўзаро келишган валютада амалга оширилиши керак (қонун ҳужжатларида кўзда тутилган ҳолатлар бундан мустасно). Рақамли хизматлар орқали валюта айирбошлаш хизматини таклиф этишда кредит ташкилоти истеъмолчига барча воситачилик ҳақларини, шунингдек чет эл валютасининг мазкур амалиёт учун ишлатиладиган амалда бўлган алмаштириш курсини ошкор қилиши лозим.

28. Молиявий ташкилотлар истеъмолчиларнинг масофавий хизмат кўрсатиш тизимига кириш маълумотлари йўқолган тақдирда, истеъмолчиларга шахсий akkaунтларига кириш бўйича кўрсатмаларни тақдим этишлари лозим. Ушбу кўрсатмалар истеъмолчилар фойдаланишлари учун молиявий ташкилотларнинг расмий веб-сайтида келтирилган бўлиши лозим.

29. Молиявий ташкилотлар рақамли хизматлар кўрсатишда истеъмолчилар билан ўзаро муносабатларни амалга ошириш тартибини белгилаши лозим. Жумладан, молиявий ташкилотлар билан боғланиш бўйича алоқа каналлари (call-марказ, веб-сайт, ишонч телефони, телеграм-бот, онлайн-чат) тўғрисида истеъмолчиларга батафсил маълумот тақдим этилади.

30. Молиявий ташкилотлар истеъмолчилар билан ўзаро муносабатлар тартиби тўғрисидаги ички ҳужжатларни ишлаб чиқишда қуйидагиларни тартибга солувчи қоидалар мавжудлигини таъминлайди:

истеъмолчи молиявий ташкилотга мазкур Стандартларнинг 25-бандига мувофиқ жавобгарлик масаласида мурожаат қилиши мумкин бўлган талаблар;

истеъмолчиларнинг мурожаатларини қабул қилиш ва рўйхатга олиш ҳамда уларга белгиланган тартибда жавоб берилишининг ташкил этилиши;

истеъмолчининг мурожаатида келтирилган масалани рад этиш сабабларининг тавсифи (агар қўлланилиши мумкин бўлса);

истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш муддатлари.

31. Истеъмолчиларнинг мурожаатларини кўриб чиқиш тартиби қонун ҳужжатларига мувофиқ бўлиши лозим. Молиявий ташкилотлар томонидан мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби тўғрисидаги маълумотлар уларнинг расмий веб-сайтида ва/ёки мобил иловаларида (мавжуд бўлса) жойлаштирилган бўлиши лозим.

32. Молиявий ташкилотлар истеъмолчиларнинг мурожаатларини ўз вақтида ва ҳолисона кўриб чиқилишини таъминлаши ҳамда унинг натижалари бўйича мурожаат этувчиларни хабардор қилиши керак.

33. Мурожаатлар учинчи шахс томонидан тақдим этилган хизматлар бўйича келиб тушганда, юзага келган муammo ва хатоликларни (қийинчиликларни) ечишга қаратилган барча ҳаракатлар тўғридан-тўғри молиявий ташкилот томонидан амалга оширилиши лозим.

34. Молиявий ташкилотлар ногиронлиги бўлган шахсларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги қонун талабларини инобатга олган ҳолда, ногиронлиги бўлган шахсларнинг рақамли хизматлар тўғрисидаги маълумотлардан бошқа истеъмолчилар билан тенг равишда фойдаланишлари учун имконият яратади.