



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
ADLIYA VAZIRLIGIDA
DAVLAT RO'YXATIDAN O'TKAZILDI
RO'YXAT RAQAMI: 3030-11
2025 - yil 28 - Oktabr

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOSHQARUVI QARORI

**Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga
oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar
to'g'risidagi nizomga qo'shimcha va o'zgartirishlar kiritish haqida**

O'zbekiston Respublikasining "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi Qonuniga muvofiq O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvi qaror qiladi:

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2018-yil 28-apreldagi 16/18-son qarori (ro'yxat raqami 3030, 2018-yil 2-iyul) (Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 03.07.2018-y., 10/18/3030/1440-son) bilan tasdiqlangan Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga ilovaga muvofiq qo'shimcha va o'zgartirishlar kiritilsin.

2. Mazkur qaror rasmiy e'lon qilingan kundan e'tiboran uch oydan keyin kuchga kiradi.

O'zbekiston Respublikasi
Markaziy banki Raisi
09-Oktabr 2025-yil
25/1 son



ISHMETOV TIMUR
AMINDJANOVICH

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining
2025-yil 9-oktabrdagi 25/1-son qaroriga
ILOVA

**Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni
amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan
minimal talablar to'g'risidagi nizomga kiritilayotgan qo'shimcha
va o'zgartirishlar**

1. 28-band quyidagi mazmundagi xatboshilar bilan to'ldirilsin:

“Banklar kredit ajratish to'g'risida ijobiy qaror qabul qilingandan so'ng, biroq kredit shartnomasi rasmiylashtirilishidan (oferta tasdiqlanishidan) oldin, iste'molchi-jismoniy shaxslarga kredit majburiyatlari bilan bog'liq ehtimoliy tavakkalchiliklar to'g'risidagi mazkur Nizomning 1a-ilovasida keltirilgan shakldagi cheklistni taqdim etishlari shart.

Mazkur cheklist:

bank binosiga tashrif buyurganda, kredit rasmiylashtirish usulidan kelib chiqib – qog'oz yoki elektron shaklda iste'molchi-jismoniy shaxsga taqdim etiladi. Bunda iste'molchi-jismoniy shaxs cheklistdagi har bir bandni o'qib tanishganligini maxsus belgi bilan belgilaydi hamda cheklistni qo'lda imzo qo'yish orqali tasdiqlaydi;

masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali kredit rasmiylashtirilayotganda – iste'molchi-jismoniy shaxs cheklistdagi har bir bandni o'qib tanishganligini maxsus elektron belgi bilan belgilaydi hamda cheklistni tasdiqlash tugmasini bosadi. Bunda barcha belgilarni qo'yish va tasdiqlash tugmasini bosish fakti bankning avtomatlashtirilgan tizimida sana, vaqt, IP-manzil va iste'molchi-jismoniy shaxsning identifikatorlaridan biri ko'rsatilgan holda qayd etilishi lozim.

Cheklist kredit shartnomasi hujjatlari bilan birgalikda bankda yoki bankning axborot tizimlarida saqlanadi. Iste'molchi-jismoniy shaxs cheklistdagi barcha bandlar bilan tanishganligini belgilamaguncha hamda cheklistni tasdiqlamaguncha kredit shartnomasini rasmiylashtirishga yo'l qo'yilmaydi.”.

2. Quyidagi mazmundagi 28¹ - band bilan to'ldirilsin:

“28¹. Banklar moliyaviy qiyinchiliklar, murakkab hayotiy vaziyatlarga tushib qolgan hamda fors-major holatlari tufayli o‘z vaqtida kredit to‘lovlarini amalga oshirishga qiynalayotgan iste‘molchilarning amaldagi kreditlari bo‘yicha kredit shartnomasi shartlariga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritish (restrukturizatsiya) imkoniyatlari borasidagi arizalarini ko‘rib chiqish tartibiga ega bo‘lishi va ushbu tartibni bankning rasmiy veb-saytida joylashtirishi shart.

Mazkur tartib kamida quyidagilarni o‘z ichiga qamrab olishi lozim:

kredit shartnomasi shartlariga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritish (restrukturizatsiya) turlari (masalan, kredit to‘lovlari muddatini uzaytirish, kredit foiz stavkasini qayta ko‘rib chiqish, kredit to‘lovlarini kechiktirganlik uchun jarima va penyalari miqdorini kamaytirish va boshqalar);

kredit shartnomasi shartlariga o‘zgartirish va qo‘shimchalar kiritishga (restrukturizatsiyaga) asos bo‘ladigan moliyaviy qiyinchiliklar, murakkab hayotiy vaziyatlar hamda fors-major holatlar ro‘yxati;

iste‘molchining arizalarini qabul qilish, ro‘yxatga olish tartibi hamda arizaga ilova qilinadigan zarur hujjatlarning ro‘yxati;

iste‘molchining arizalarini ko‘rib chiqish muddatlari;

qabul qilingan arizalarni ko‘rib chiqish va baholash mezonlari;

ariza bo‘yicha bank tomonidan qabul qilingan qaror haqida iste‘molchiga xabar berish tartibi va muddati;

ariza qanoatlantirilgan taqdirda, kredit shartnomasi hamda uning ilovalariga qo‘shimcha va o‘zgartirishlar kiritish tartibi;

arizani qanoatlantirishni rad etish bo‘yicha qaror qabul qilinganda, bu to‘g‘risida asoslantirilgan holda arizachiga xabar berish tartibi.

Bunda ushbu tartibda homiladorlik va tug‘ish ta‘tilini olgan ayollarning amaldagi kreditlari bo‘yicha to‘lovlar muddatini o‘n oygacha uzaytirish to‘g‘risidagi arizalarini ko‘rib chiqish bo‘yicha qoidalar majburiy tarzda aks ettirilishi lozim.”.

3. 33-bandda:

quyidagi mazmundagi beshinchi–yettinchi xatboshilar bilan to'ldirilsin:

“iste'molchilarga kredit olish bo'yicha arizasida (so'rovida) ko'rsatilgan miqdordan ortiqcha summada kredit taklif etish hamda uni olishga undash;

kredit qarzdorliklarini davlat tomonidan fuqarolarga ajratiladigan ijtimoiy nafaqa va yordam mablag'lari, shu jumladan ijtimoiy karta hisobvarag'iga kelib tushadigan mablag'lar hisobidan undirish;

kredit shartnomasida yoki unga ilova qilingan kreditni qaytarish jadvalida to'lovlar bo'yicha belgilangan kalendar sanaga qadar kredit to'lovlarini undirishga talab qo'yish, bundan iste'molchi tomonidan bankning avtoto'lov xizmatidan foydalanish davrida kredit to'lovlarining yechib olinishi hamda qonunchilikda belgilangan boshqa holatlar mustasno;”;

beshinchi xatboshi tegishli ravishda sakkizinchi xatboshi deb hisoblansin.

4. Quyidagi mazmundagi 35³ va 35⁴-bandlar bilan to'ldirilsin:

“35³. Banklar tomonidan moliyaviy xizmatlar ko'rsatish jarayonida, shuningdek bankning masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali xizmatlar ko'rsatilayotgan paytda quyidagi holatlarning joriy etilishiga yo'l qo'yilmaydi:

iste'molchining xohish-irodasini ifodalovchi har qanday belgilarni (masalan, belgi qo'yish maydonchalari, siljitma tugmalar va shunga o'xshashlarni) oldindan o'rnatib qo'yish yoki tanlab qo'yish;

kredit parametrlari ko'rsatilgan maydonchalarni, shu jumladan kredit summasi, muddati hamda tegishli arizadagi iste'molchining daromadi to'g'risidagi ma'lumotlarni oldindan to'ldirish.

Bunda agar bank iste'molchiga tegishli tanlovni taklif qilsa, unga kreditni rasmiylashtirish jarayonida mustaqil ravishda belgini qo'yish, kredit parametrlarini mustaqil belgilash va boshqa maydonchalarni to'ldirish imkoniyati berilishi kerak (masalan, kredit byurosidan kredit hisobotini so'rash, reklama tusidagi axborotni yuborish, masofaviy moliyaviy xizmatni ulash, bank xizmatlarining umumiy shartlari bilan tanishganligini tasdiqlash, bank tariflarini qabul qilish va shunga o'xshash belgilar).

35⁴. Banklarning masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali xizmatlar ko'rsatilayotgan hollarda, agar iste'molchi taklif etilayotgan shartnomaning (ofertaning) barcha sahifalarini (qismlarini) to'liq ko'zdan kechirmagan bo'lsa, xizmat ko'rsatish shartlariga rozilikni bildiruvchi tugmani bosish imkoniyati berilmasligi shart.”.

5. 3-bob quyidagi mazmundagi 3-paragraf bilan to'ldirilsin:

“3-§. Omonatlarni kafolatlash tizimi to'g'risida xabardor etish

40². Banklar quyidagi axborotlarni iste'molchilarga tarqatish bo'yicha zarur choralarni ko'rishi shart:

bankning omonatlarni kafolatlash tizimida ishtirok etishi to'g'risidagi axborotlar;

kafolatlash obyektlari, kafolatlangan omonatlar, shuningdek kafolatlash obyekti hisoblanmaydigan mablag'lar to'g'risidagi axborotlar;

kompensatsiyalarni to'lash tartibi, shu jumladan ularni to'lashning usullari va muddatlari to'g'risidagi axborotlar;

40³. Mazkur Nizomning 40²-bandida nazarda tutilgan axborotlar bank tomonidan quyidagi shakllarda tarqatilishi shart:

bankning axborot stendlari va rasmiy veb-saytida joylashtirish orqali;

administratorlar orqali, shu jumladan bank omonati (depoziti) shartnomasi va (yoki) bank hisobvarag'i shartnomasini tuzish jarayonida hamda iste'molchining so'roviga asosan;

masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali.

40⁴. Bankning rasmiy veb-saytida omonatlar to'g'risidagi axborot joylashtirilgan sahifada “Omonatlaringiz kafolatlangan” degan mazmunda ko'zga tashlanadigan tegishli havola (giperhavola) joylashtirishi va ushbu tegishli havola (giperhavola) Omonatlarni kafolatlash agentligining rasmiy veb-saytidagi tegishli sahifaga yo'naltirilishi kerak.

40⁵. Bank omonati (depoziti) shartnomasi yoki bank hisobvarag'i shartnomasini tuzish jarayonida administratorlar omonatchini mazkur Nizomning 3b-ilovasida keltirilgan shaklga muvofiq omonatlarni kafolatlash tizimi haqidagi ma'lumot bilan imzo qo'ydirib tanishtirishi shart.

Mazkur Nizomning 3b-ilovasida ko'rsatilgan ma'lumotning bir nusxasi bank tomonidan omonatchiga beriladi, ikkinchi nusxasi esa omonatchining mazkur axborot bilan tanishganligini tasdiqlovchi hujjat sifatida har bir mijoz uchun shakllantiriladigan yig'ma jildida saqlanadi.

Omonatchi masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari orqali omonat (depozit) qo'ygan yoki bank hisobvarag'ini ochgan taqdirda, bank mazkur Nizomning 3b-ilovasida nazarda tutilgan axborotni omonatchiga taqdim etishi, shuningdek shartnoma tuzilishidan oldin mazkur axborot bilan tanishganligini tasdiqlash imkoniyatini yaratishi shart.

40⁶. Administratorlar iste'molchiga omonatlarni kafolatlash tizimi haqidagi axborotni oddiy va tushunarli shaklda taqdim etishi kerak.

Agar administrator omonatlarni kafolatlash tizimi haqidagi savollarga javob berishda qiynalsa, bunday holda u iste'molchiga batafsilroq ma'lumot olish uchun to'g'ridan-to'g'ri Omonatlarni kafolatlash agentligiga murojaat qilishni tavsiya etishi lozim.”.

6. 1-ilovaning 2-bandi to'rtinchi xatboshisi quyidagi tahrirda bayon etilsin:

“uchinchi shaxslar foydasiga amalga oshiriladigan to'lovlar, agar bunday to'lovlar kredit shartnomasi shartlariga muvofiq iste'molchining majburiyatlariga kirs, shuningdek, quyidagi to'lovlar:”.

7. Mazkur qo'shimcha va o'zgartirishlarning 1 va 2-ilovalariga muvofiq tahrirdagi 1a va 3b-ilovalar bilan to'ldirilsin.

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga kiritilayotgan qo'shimcha va o'zgartirishlarga

1-ILOVA

“Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga
1a-ILOVA

Kredit rasmiylashtirishdan oldin to'ldiriladigan CHEKLIST

Kredit shartnomasini rasmiylashtirishdan (ofertani tasdiqlashdan) avval, ushbu ro'yxatni diqqat bilan o'qib chiqing va har bir bandni tushunganingizni tasdiqlang. Bu sizni kelgusida kutilmagan moliyaviy qiyinchiliklardan saqlanishingiz uchun xizmat qilishi mumkin.

1	Kredit — bu xarajat. <i>Kredit — bu men to'lashim shart bo'lgan moliyaviy majburiyatdir. Kreditning asosiy summasidan tashqari, kredit bo'yicha hisoblangan foizlarni, shuningdek, ehtimol, kredit bilan bog'liq boshqa xarajatlarni (sug'urta, kredit to'lovlarini amalga oshirish xarajatlari va boshqalar) ham to'lashimga to'g'ri keladi.</i>	Ø
2	Kreditni qaytarish jadvalini diqqat bilan o'rganib chiqdim. <i>Kreditni qaytarish jadvalidagi barcha sanalar va to'lov miqdorlari hamda ushbu to'lovlarni amalga oshirish usullari bilan tanishdim. Mazkur jadvalga muvofiq har oyda qachon va qancha miqdorda to'lovlar to'lashim kerakligini tushundim hamda ularni o'z vaqtida bajara olaman.</i>	Ø
3	Daromadlarim kredit to'lovlarini to'lash imkonini beradi.	Ø

	<i>Mazkur kreditni olishda men oylik daromadim va doimiy xarajatlarimni (boshqa kreditlarim, ijara, kommunal xizmatlar, transport va boshqa xarajatlarni), shuningdek kredit bo'yicha o'z majburiyatlarimni bajara olmasligimga olib kelishi mumkin bo'lgan yengib bo'lmas kuch ta'siridagi vaziyatlar (holatlar)ni yuz berishi ehtimolini (ishimni yo'qotish, ish haqi va boshqa daromadlarni kechikishi, sog'ligimning yomonlashishi) inobatga oldim.</i>	
4	Kredit to'lovlarini kechiktirish oqibatlaridan xabardorman. <i>Kredit to'lovlarini o'z vaqtida amalga oshirmasam, bank tomonidan ushbu qarzdorlik bo'yicha tegishli jarima va penyalar belgilanishini, shuningdek, agar kredit qarzdorligi sud orqali undirilsa, mazkur sud xarajatlarini ham to'lashim mumkinligini tushundim. Bundan tashqari, kredit tariximda majburiyatlar o'z vaqtida bajarilmagani to'g'risida ma'lumotlar aks ettirilishi, bu esa kelgusida moliyaviy tashkilotlardan kredit olish imkoniyatimni pasayishiga va/yoki noqulay shartlarda kredit olishimga sabab bo'lishi mumkinligini bilaman.</i>	o

Imzo (qog'oz shaklda): Tasdiqlayman _____.
(imzo)

Elektron shaklda (onlayn): "Tasdiqlayman" tugmasi bosiladi.

Sana: _____. (kun /oy /yil)

Bank xizmatlari iste'molchilari
 bilan o'zaro munosabatlarni
 amalga oshirishda tijorat
 banklarining faoliyatiga
 qo'yiladigan minimal talablar
 to'g'risidagi nizomga
 kiritilayotgan qo'shimcha
 va o'zgartirishlarga
 2-ILOVA

“Bank xizmatlari iste'molchilari
 bilan o'zaro munosabatlarni
 amalga oshirishda tijorat
 banklarining faoliyatiga
 qo'yiladigan minimal talablar
 to'g'risidagi nizomga
 3b-ILOVA

**O'zbekiston Respublikasidagi omonatlarni kafolatlash tizimi
 to'g'risida
 AXBOROT**

1.	_____ ga (bank nomi) joylashtirilgan omonatlar kafolatlanishi	Bankdagi omonatlar Omonatlarni kafolatlash agentligi tomonidan kafolatlanadi
2.	Omonatlarni kafolatlash asoslari	O'zbekiston Respublikasining “Banklardagi omonatlarni himoya qilish to'g'risida”gi Qonuni
3.	Kafolatlash hodisasi	Bankning tugatilishi (yopilishi)
4.	Kafolatlanadigan omonatlar turi	Talab qilib olinguncha saqlanadigan omonatlar, shu jumladan bank kartalaridagi mablag'lar, muddatli va jamg'arma omonatlar, shuningdek mazkur omonatlar bo'yicha hisoblangan foizlar
5.	Kompensatsiya miqdori	Bank tugatilganda har bir omonatchiga, omonat bo'yicha hisoblangan foizlarni inobatga olgan holda, jami to'lanadigan kompensatsiya miqdori 200 000 000 so'mdan oshmaydi

6.	Bir bankda omonatchining bir nechta omonatlari mavjud bo'lgan taqdirda to'lanadigan kompensatsiya miqdori	Omonatning miqdori va valyutasidan qat'i nazar omonatchining ushbu bankdagi va uning filiallaridagi barcha omonatlari hisoblangan foizlar bilan jamlanadi va ular bo'yicha to'lanadigan kompensatsiyaning umumiy miqdori 200 000 000 so'mdan oshmaydi
7.	Bir nechta bank tugatilgan holda kompensatsiya miqdori	Bir nechta bank tugatilgan taqdirda, mazkur banklarda omonatlari mavjud bo'lgan omonatchi har bir bank bo'yicha alohida tartibda 200 000 000 so'mdan oshmagan miqdorda kompensatsiya olish huquqiga ega
8.	Kompensatsiya to'lash muddati	Bankni tugatish (yopish) to'g'risida qaror qabul qilingan sanadan e'tiboran 20 ish kuni mobaynida: 2026-yil 1-yanvardan boshlab – 15 ish kuni; 2027-yil 1-yanvardan boshlab – 7 ish kuni.
9.	Kompensatsiya to'lanadigan valyuta	Chet el valyutasida qo'yilgan omonatlar bo'yicha kompensatsiya bank tugatilgan (yopilgan) sanadagi O'zbekiston Respublikasi Markaziy bank kursi bo'yicha milliy valyutada (so'mda) to'lanadi
10.	Bog'lanish uchun ma'lumotlar	<i>Omonatlarni kafolatlash agentligining: manzili, telefon raqamlari, el.pochta manzili, veb-sayt manzili</i>

Omonatchi xabardor qilindi:

Sana va imzo”.