ПРИЛОЖЕНИЕ
к Постановлению правления ЦБ
от 28.04.2018 г. N 16/18,
зарегистрированному МЮ
02.07.2018 г. N 3030

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,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
21.02.2020 г. N 3030-4,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
07.09.2020 г. N 3030-5,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
14.01.2021 г. N 3030-6,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
23.09.2021 г. N 3030-7,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
26.01.2023 г. N 3030-8

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. Заключительные положения

Приложение 1. Порядок расчета полной стоимости кредита (микрозайма)
Приложение 2. Информационный лист об основных условиях кредита
Приложение 3. Информационный лист об основных условиях срочного вклада

Настоящее Положение 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). (Преамбула в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8) (См. Предыдущую редакцию)

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, в системе интернет-банкинга и/или в мобильном приложении, 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; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

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 на основании договора, в том числе в виде публичной оферты, заключенного между банком и потребителем. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)
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.
Текст договора составляется на государственном языке. Текст договора может быть составлен и на другом языке по взаимному согласию между банком и потребителем. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

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.

При оказании банковских услуг посредством систем дистанционного обслуживания банк до заключения договора должен предоставить потребителю возможность ознакомления с условиями договора и получения его копии посредством данной системы. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

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

7. Сведения о финансовых услугах доводятся банком до потребителей на государственном языке. Сведения о финансовых услугах банка также могут быть дополнительно представлены на других языках.

Сведения о банковских услугах должны быть изложены кратко, простым и доступным языком.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

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 пяти 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. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

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

В случае заключения договора посредством систем дистанционного обслуживания банк в день заключения данного договора обязан предоставить потребителю возможность пользования и получения копии договора посредством данных систем. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

(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 возможность создания и использования пользователем персонального кабинета на своем официальном веб-сайте, в системе интернет-банкинга и/или в мобильном приложении.

В персональном кабинете банк должен обеспечить пользователю возможность пользования сведениями:

о кредитном договоре, заключенном с потребителем, и внесенных в него изменениях, а также сведениями, указанными в пункте 9 настоящего Положения;

о договоре, заключенном с потребителем по договору вклада (депозита), и внесенных в него изменениях, а также остатке вклада, приходно-расходных операциях по вкладу.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

18-1. Банки должны предоставить на своих официальных веб-сайтах возможность самостоятельного расчета полной стоимости кредитов (микрозаймов), предназначенных

для физических лиц. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 23.09.2021 г. N 3030-7)

§ 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 типовых договоров по банковскому обслуживанию (только на официальном веб-сайте); (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

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

курсы продажи и покупки иностранных валют, курсы обмена иностранных валют, а также размеры комиссионного вознаграждения, взимаемого за валютно-обменные операции (при наличии); (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

Абзацы шестой и седьмой считать
абзацами седьмым и восьмым в соответствии с
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
14.01.2021 г. N 3030-6

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)

24-2. Договор банковского вклада (депозита) должен быть заключен в письменной форме. При этом при заключении договора с использованием систем дистанционного обслуживания он также может быть оформлен путем акцептирования оферты в порядке, установленном законодательством. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

24-3. Договор банковского вклада (депозита) между банком и вкладчиками считается заключенным со дня принятия суммы вклада в кассу банка или поступления на счет вклада соответствующих средств в безналичной форме. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

24-4. Банк должен предоставить вкладчику соответствующий документ о зачислении его денежных средств во вклад в письменной форме или в электронном виде посредством систем дистанционного обслуживания. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

24-5. В договоре банковского вклада (депозита) должна быть отражена информация о том, что вклады граждан в банках гарантированы в соответствии с Законом Республики Узбекистан "О гарантиях защиты вкладов граждан в банках". (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

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

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

вид вклада (депозита) (до востребования, срочный, сберегательный);

срок вклада (депозита) (при наличии);

минимальная сумма вклада (депозита);

премиальные ставки;

условия продления срока вклада (депозита) без заключения дополнительного соглашения;

возможность пополнения вклада (депозита);

условия досрочного полного или частичного возврата вклада (депозита);

процентные ставки;

порядок выплаты основной суммы и процентных доходов по вкладу (депозиту);

возможность внесения дополнительных средств во вклад (депозит);

каким документом оформляется поступление наличных денег во вклад (депозит);

обязательность оформления депозитного договора с банком перед внесением наличных денег в кассу банка или переводом средств на банковский счет в целях зачисления во вклад (депозит);

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

При заключении договора банковского вклада (депозита) посредством системы дистанционного обслуживания, банк посредством данной системы до заключения договора должен предоставить потребителю возможность ознакомления со сведениями, указанными в настоящем пункте.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

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

требования, предъявляемые к заемщику для получения кредита;

вид кредита;

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 при применении переменных процентных ставок - порядок их определения, а также полная стоимость кредита на дату обращения потребителя - физического лица. При этом расчет полной стоимости кредитов (микрозаймов), выделяемых физическим лицам, осуществляется в порядке согласно приложению 1 к настоящему Положению;

дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование кредитом, или порядок ее установления;

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;

способы предоставления кредита, в том числе предоставления посредством систем дистанционного оказания услуг;

периодичность платежей заемщика при возврате кредита, уплате процентов и иных платежей по кредиту;

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;

полный перечень документов, необходимых для получения кредита;

виды обеспечения исполнения обязательств по договору о предоставлении кредита;

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

порядок досрочного погашения кредита;

порядок изменения условий кредита, в том числе процедура пересмотра сроков возврата задолженности и обращения взыскания на заложенное имущество.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8) (См. Предыдущую редакцию)

27-1. Третьим лицам, предоставляющим в залог имущество в качестве обеспечения обязательств перед банком или являющимся поручителями, должны быть разъяснены риски, которые могут возникнуть в будущем, в частности в случае несвоевременной выплаты заемщиком кредита и начисленных по нему процентов возможность обращения взыскания на заложенное имущество третьего лица или на имущество поручителя в порядке солидарной или субсидиарной ответственности в соответствии с законодательством и

договором в целях погашения возникшей задолженности по кредиту. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8)

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 - физического лица в банк (явке потребителя в здание банка) для получения кредита или открытия депозитного счета банк вместе с потребителем - физическим лицом заполняет информационный лист об основных условиях кредита согласно приложению 2 и срочного вклада согласно приложению 3 к настоящему Положению (далее - Информационный лист) и предоставляет его потребителю - физическому лицу.

Банк должен предоставить на своем официальном веб-сайте возможность самостоятельного заполнения интерактивной формы Информационного листа по предоставляемым потребителям депозитным и кредитным продуктам, а также получения его копии.

Информационный лист предоставляется потребителю - физическому лицу бесплатно и не считается заявкой для получения кредита или открытия депозитного счета.

Требования настоящего пункта также применяются к отношениям по микрозайму.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 23.09.2021 г. N 3030-7) (См. Предыдущую редакцию)

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;

предложение потребителям субординированного долга в виде вклада (депозита) или приравненного к вкладу (депозиту); (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8)

Абзацы третий и четвертый считать
абзацами четвертым и пятым в соответствии с
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
26.01.2023 г. N 3030-8

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:

начисление процентов по договорам микрозайма, взыскание комиссии и неустойки (штрафа, пени), применение иных мер ответственности в размере, превышающем половину суммы годовой задолженности;

взыскание неустоек (штрафа, пени) за рассмотрение кредитных заявок, обслуживание ссудных счетов, платежей за выделение кредитов, а также досрочное погашение кредитов (микрозаймов) физическими лицами и субъектами малого предпринимательства;

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

оказание новых микрофинансовых услуг физическим лицам при наличии просроченной непогашенной задолженности по ранее полученным кредитам (займам).

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

35-2. Неисправности в программном обеспечении банка не должны приводить к увеличению обязательств потребителей и причинению ущерба их законным интересам. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

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)

36-6. При осуществлении кредитных операций банк должен:

точно указывать в кредитном договоре сроки выдачи, условия и порядок пользования кредитными средствами;

отразить в кредитном договоре свою ответственность в качестве кредитора перед заемщиком за невыполнение или несвоевременное выполнение обязанности по выдаче кредитных средств;

указывать размер полной стоимости кредита в кредитном договоре, заключенном с потребителем - физическим лицом. При этом размер полной стоимости кредита размещается внутри квадратной рамки в правом верхнем углу первой страницы договора и записывается цифрами и прописью черного цвета на белом фоне с применением шрифта "Times New Roman" не менее 14 размера или схожего с ним шрифта. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 23.09.2021 г. N 3030-7)

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

36-7. Приложенный к кредитному договору график возврата кредита считается неотъемлемой частью кредитного договора и должен быть подписан банком и заемщиком, а в тексте кредитного договора, как правило, должна содержаться ссылка на график возврата кредита в виде приложения. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

36-8. Проценты за пользование кредитом должны начисляться по определенной в кредитном договоре номинальной ставке относительно остатка основной суммы кредита, фактически предоставленной заемщику.

При этом проценты за пользование кредитом начисляются с даты перевода суммы кредита на счет заемщика или на другой счет, указанный заемщиком, либо выдачи заемщику в наличной форме.

Если в кредитном договоре в период погашения кредита предусмотрен льготный период, то начало льготного периода должно исчисляться с даты выдачи кредита.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

36-9. В случае полного или частичного отказа от предоставления заемщику кредита, предусмотренного в кредитном договоре, банк не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения о приостановлении выдачи средств по данному кредиту должен направить заемщику письменное уведомление о приостановлении выдачи кредита и его причинах. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

36-10. После полной уплаты физическим лицом - заемщиком задолженности по потребительскому кредиту и ипотечному кредиту банк не позднее следующих трех рабочих дней после даты осуществления последнего платежа по данной задолженности должен разместить в персональном кабинета заемщика информацию о полном погашении задолженности по кредиту и отсутствии задолженности по данному кредитному договору. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

36-11. Согласованные сторонами вид процентной ставки за пользование кредитом (неизменяемая или изменяемая процентная ставка) и способ оплаты основной суммы и процентов кредита (дифференцированный или аннуитетный) должны указываться в кредитном договоре. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

36-12. Банки должны:

в сроки, установленные правилами выделения кредита, рассматривать документы, представленные потребителем для получения кредита, и принимать решение о выделении кредита или о мотивированном отказе в выделении кредита ;

письменно уведомлять потребителя о принятом решении о выделении кредита или о мотивированном отказе в выделении кредита в срок не позднее трех дней со дня принятия такого решения.

При этом если уведомление направлено потребителю по электронной почте, посредством СМС-сообщения или систем дистанционного оказания услуг, банк по запросу потребителя должен обеспечить возможность представления потребителю уведомления в письменной бумажной форме.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8)

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 и устное напоминание об этом по телефону в период с 20:00 часов до 8:00 часов по местному времени. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

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)

Если после оформления графика возврата кредита в связи с изменением сроков начала финансирования по кредиту или предусмотренной в договоре изменяемой процентной ставки, пересмотром сторонами условий кредитного договора (в том числе проведение реструктуризации кредита), частичным досрочным погашением заемщиком кредита,

изменяются даты и сроки осуществления платежей по кредиту или размеры промежуточных кредитных платежей, банк, переоформив график возврата кредита, должен представить его заемщику. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

При этом с переоформлением графика возврата кредита действующий ранее график возврата кредита утрачивает силу. Данное положение должно быть указано в кредитном договоре. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4)

37-3. В кредитном договоре, заключенном между банком и заемщиком, должны быть отражены выбор заемщика - юридического лица на получение кредита в иностранной валюте и условие об исчислении риска заемщика - 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. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

37-4. Банк в срок не позднее трех рабочих дней с даты полного выполнения в соответствии с договором кредита (займа) обязательства по уплате суммы задолженности по кредиту (займу) должен: (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8)

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)

37-5. Банк должен отразить в договоре залога, заключаемом по кредиту, право заемщика на уменьшение суммы залогового обеспечения на сумму, превышающую непогашенную часть кредита, исходя из требований к залоговому обеспечению, а также порядок и способы уменьшения залогового обеспечения. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

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)

38-4. При оказании услуг по осуществлению платежей посредством терминала в филиале или структурном подразделении банка либо при обналичивании денежных средств с банковской карты, банк должен предоставить возможность предъявителю карты (владельцу банковской карты или уполномоченному лицу) самостоятельно ввести "PIN-код" данной карты. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

§ 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.

40-1. При осуществлении взаимоотношений с потребителями банк должен внедрять стандарты обслуживания клиентов, основанные на четком порядке и инструкциях, предусматривающих правила поведения и профессиональной этики сотрудников банка в процессе общения с клиентами, определения их потребностей, предоставления продукции/услуг, формирования предложений, рассмотрения жалоб и при завершении общения. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

Параграф 3 утратил силу в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 07.09.2020 г. N 3030-5

§ 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. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8) (См. Предыдущую редакцию)

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 направляет потребителю требование по досудебному разрешению спора способом, предусмотренным в соответствующем кредитном договоре. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 26.01.2023 г. N 3030-8)

44. В требовании, направляемом банком, должна быть указана следующая информация:

наименование банка и данные, достаточные для его идентификации;

размер и состав текущего долга потребителя на дату оформления требования;

способ(ы) уплаты долга;

срок выполнения потребителем своих обязательств (не менее десяти дней);

последствия невыполнения потребителем своих обязательств до указанного в требовании срока;

способы досудебного разрешения спора.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

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 течение срока, указанного в требовании о досудебном разрешении спора, банк вправе обратиться в суд. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6) (См. Предыдущую редакцию)

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. Обращения потребителей должны быть рассмотрены в срок не позднее пятнадцати дней, а при необходимости дополнительного изучения и (или) проверки, запроса дополнительных документов - в срок до одного месяца со дня поступления в банк с предоставлением ответа в письменной или электронной форме. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 21.02.2020 г. N 3030-4) (См. Предыдущую редакцию)

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. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

(Наименование главы в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)
(См. Предыдущую редакцию)

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

60. Банк несет ответственность за убытки, причиненные вкладчику в результате злоупотреблений, допущенных его сотрудником при исполнении служебных обязанностей. (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.01.2021 г. N 3030-6)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению

Настоящее Приложение в редакции
Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ
23.09.2021 г. N 3030-7 (См. Предыдущую редакцию)

ПОРЯДОК
расчета полной стоимости кредита (микрозайма)

Настоящий Порядок определяет порядок расчета полной стоимости кредитов (микрозаймов), выделяемых потребителям - физическим лицам (далее - заемщики).

1. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

полная стоимость кредита (микрозайма) (далее - ПСК) - процентная ставка связанных с получением кредита (микрозайма) платежей в достоверном, годовом и эффективном исчислении);

договор кредита (микрозайма) - соглашение между банком и заемщиком о предоставлении банком денежных средств заемщику на условиях платности, срочности и возвратности.

2. При расчете ПСК включаются следующие платежи заемщика:

а) платежи по основному долгу и процентам;

б) платежи, осуществляемые в пользу банка, если такие платежи в соответствии с условиями договора кредита (микрозайма) входят в обязанность заемщика и/или если выделение кредита (микрозайма) связано с совершением таких платежей;

в) платежи, осуществляемые в пользу третьих лиц, если такие платежи в соответствии с условиями договора кредита (микрозайма) входят в обязанность заемщика, в том числе:

платежи, осуществляемые в пользу страховой организации, если выгодоприобретателем по договору страхования в случае наступления страхового случая выступает банк;

платежи, осуществляемые заемщиком в пользу страховой организации при страховании по договору залога предмета залога, принятого в обеспечение обязательств заемщика и находящегося в распоряжении залогодателя;

платежи, выплачиваемые заемщиком гаранту (поручителю) за получение гарантии (поручительства), а также оценочной организации за оценку передаваемого в залог имущества;

платежи, осуществляемые на счета организаций (посредников), оказывающих услуги банку по привлечению клиентов, осуществлению проверки предоставляемых документов для получения кредита (микрозайма), сдаче этих документов в банк, приему платежей и переводов от клиентов банка в счет погашения кредита (микрозайма).

Расчет показателя ПСК производится банком до окончания срока договора кредита (микрозайма) с учетом всех платежей, предусмотренных настоящим пунктом.

3. В расчет ПСК не включаются:

а) платежи заемщика, осуществляемые в пользу третьих лиц, за исключением платежей, указанных в пункте 2 настоящего Порядка;

б) платежи заемщика, обязательства по исполнению которых вытекают не из условий договора кредита (микрозайма), а из требований законодательства;

в) платежи, связанные с невыполнением или ненадлежащим выполнением заемщиком условий договора кредита (микрозайма), включая неустойку и/или иные платежи, предусмотренные договором;

г) платежи по кредитам (микрозаймам), выделенным с использованием банковских пластиковых карт, в частности:

комиссии, связанные с выпуском банковской карты;

комиссии, связанные с обслуживанием банковской карты;

комиссии, взимаемые при осуществлении кредитных выплат посредством мобильного приложения, банкоматов и инфокиосков банка и/или платежных организаций;

комиссии, уплачиваемые при получении суммы кредита (микрозайма) наличными деньгами с использованием банкоматов.

4. Банки обязаны осуществлять расчет ПСК в следующих случаях:

а) при заключении с заемщиками договора кредита (микрозайма);

б) в момент предоставления заемщикам, изъявившим желание получить кредит (микрозайм), сведений об условиях получения кредита (микрозайма). Если на момент предоставления информации отсутствует возможность определения размеров некоторых платежей, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, то банк должен руководствоваться уже известными ему аналогичными видами платежей, а также раскрыть заемщикам, изъявившим желание получить кредит (микрозайм), источники таких платежей (например, наименование страховой компании, чьи тарифы используются при исчислении ПСК и др.).

5. При расчете ПСК уже произведенные выплаты заемщика по кредиту (микрозайму) учитываются на момент их фактической выплаты, а будущие выплаты - по графику выплат согласно условиям выделения кредита (микрозайма), известным на дату заключения договора кредита (микрозайма).

В случае если страхование предмета залога будет осуществляться после даты заключения договора кредита (микрозайма), то банк обязан выяснить у заемщика сумму предполагаемого платежа страховой компании и осуществить расчет ПСК исходя из этой суммы.

6. При расчете полной стоимости кредита учитываются следующие условия:

а) если в соответствии с договором кредита (микрозайма) предусмотрена возможность потребителя получать средства кредита (микрозайма) по частям или выбирать время получения кредита (микрозайма), то сумма кредита (микрозайма) считается полностью переведенной потребителю в момент заключения договора кредита (микрозайма);

б) во время предоставления сведений об условиях получения кредита (микрозайма) заемщикам, изъявившим желание получить кредит (микрозайм), при расчете страховых расходов в составе полной стоимости кредита берутся самые высокие действующие размеры ставок и вознаграждений страховых организаций. Также потребители должны быть уведомлены о том, что возможное изменение в будущем размера ставок и вознаграждений страховых организаций может оказать влияние на полную стоимость кредита.

7. В случае привязки процентной ставки по кредиту (мирокзайму) к базовым показателям (основная ставка Центрального банка, уровень инфляции и другие), банк при расчете ПСК использует размер базовых показателей на день расчета.

8. Банки осуществляют расчет ПСК с применением программных средств.

ПСК рассчитывается по следующей формуле:

$$S = \sum_{i=1}^{m} \frac{P_i}{(1+APR)^{t_i/365}}$$ где,

S - сумма кредита (микрозайма), выделяемого кредитором заемщику;

Pi - очередная сумма выплаты клиента, направляемая для погашения кредита (микрозайма); *(Pi означает денежные потоки в графике погашения кредита)*

APR - полная стоимость кредита (микрозайма) (ПСК);

m - количество выплат клиента, направляемых для погашения кредита (микрозайма);

(Например, при погашении потребителем кредита (микрозайма) в течение 3 лет один раз в месяц m будет равен 36)

i - порядковый номер очередной выплаты клиента, направляемой для погашения кредита (микрозайма);

(Например, в случае погашения потребителем кредита ежемесячно согласно графику погашения и если текущая выплата приходится на 5-й месяц, i будет равен 5)

ti - срок (в днях) до очередной выплаты, направляемой клиентом для погашения со дня выделения кредита (микрозайма).

(Если потребитель должен осуществить выплату за 5-й месяц по кредиту (микрозайму), погашаемому ежемесячно, t_5 составит 150 дней)

9. При расчете ПСК производится округление до одного знака после запятой. Если второй знак после запятой равен "5" и выше, то первый знак увеличивается на единицу. Например, показатель ПСК составил 18,66. После округления - 18,7.

10. Наряду со сведениями о размере ПСК, банки при заключении договора кредита (микрозайма) должны предоставить по требованию потребителя - физического лица в письменном виде сведения о ПСК в абсолютном значении, указав по отдельности основную сумму кредита (микрозайма), проценты и другие платежи, в том числе платежи в пользу третьих лиц по действующим тарифам, если обязанность потребителя - физического лица по таким платежам вытекает из условий договора.

11. При опубликовании банками сведений о кредитах (микрозаймах) через средства массовой информации, данная публикация должна содержать информацию о том, что при обращении в банк клиентам будет предоставлен расчет ПСК, связанной с получением кредита (микрозайма).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению

Настоящее Приложение введено в соответствии с

Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 23.09.2021 г. N 3030-7

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ
об основных условиях кредита*

Наименование, официальный веб-сайт, номера телефонов коммерческого банка	

Раздел 1. Сведения по кредиту

1. Вид кредита		
2. Цель кредита		
3. Размер кредита		
4. Срок использования кредита		
5. Процентная ставка (в номинальном размере) за период использования кредита и сумма, подлежащая оплате по размеру данного процента	_____ *(в виде процентов)*	_____ *(в денежном выражении на полный срок кредита)*
6. Общая сумма, уплачиваемая в течение полного срока использования кредита _____ (*размер кредита*) + _____ *(начисляемые проценты)* = _____ *(общая уплачиваемая сумма)*		
7. Льготный период кредита (при наличии)		
8. Периодичность платежей *(ежемесячно, ежеквартально и т.д.)*		
9. Способ погашения кредита *(способом аннуитета (равными размерами), дифференциальным способом)*		
10. Сумма разового платежа в период платежей: *способом аннуитета* *дифференциальным способом*	_____ _____ *(максимальная сумма платежа из промежуточных выплат)*	
11. Форма выделения кредита *(перечисление денег на счет поставщика продукции/услуги, наличными деньгами, перевод на банковскую карту и т.д.)*		
12. Дополнительные расходы, связанные с кредитом, в том числе *(при наличии таких расходов):*	_____ *(в денежном выражении на полный срок кредита, всего)*	

- Банковская комиссия и сборы по видам *(указываются отдельно)*	_____ *(в денежном выражении на полный срок кредита)*
- услуги третьих лиц *(указываются отдельно)*	_____ *(в денежном выражении на полный срок кредита)*
13. Полная стоимость кредита *(включает в себя номинальную процентную ставку и расходы на обслуживание кредита)*	
14. Срок рассмотрения представленного заявления на получение кредита	

Раздел 2. Другие значимые условия, связанные с финансовыми обязательствами

1. Неустойка (штраф, пеня), подлежащая уплате согласно договору, за несвоевременное погашение задолженности по кредиту *(при наличии такого условия)*	_____ *(указываются проценты или точно установленная сумма, а также приводятся условия договора, являющиеся основанием для начисления неустойки (штрафа, пени)*
2. Размер повышенной процентной ставки, уплачиваемой от суммы кредита за несвоевременное погашение задолженности по кредиту *(при наличии такого условия)*	_____ *(в процентах)*
3. Обеспечение кредита *(минимальные требования к предмету обеспечения, минимальная стоимость залога)*	

Перед согласием на получение кредита внимательно ознакомьтесь!

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, рисках и ответственности, которые могут вытекать из кредитного договора, а также по другим вопросам, которые Вам неясны.

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) *дата заполнения*

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению

Настоящее Приложение введено в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 23.09.2021 г. N 3030-7

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ
об основных условиях срочного вклада*

Наименование, официальный веб-сайт, номера телефонов коммерческого банка	

Раздел 1. Основные условия вклада

1. Наименование вклада	
2. Валюта вклада	
3. Годовая процентная ставка по вкладу *(если годовая процентная ставка по вкладу дифференцирована или связана со способом оформления вклада, указывается по отдельности)*	
4. Наличие капитализации процентов, начисленных по вкладу *(перерасчет процента с добавлением начисленного процента к основной сумме)*	
5. Срок вклада	
6. Минимальный размер средств, зачисленных во вклад *(при наличии)*	
7. Периодичность выплаты процентов по вкладу	
8. Способ оформления вклада *(онлайн или посредством посещения банка)*	
9. Возможность внесения дополнительных средств	
10. Автопродление *(одностороннее продление срока вклада банком по истечении срока вклада)*	

11. Другие условия	

Раздел 2. Другие значимые условия

1. Наличие возможности частичного снятия денежных средств, зачисленных во вклад, до истечения срока вклада	
2. Порядок досрочного расторжения договора вклада	

Перед согласием на открытие вклада внимательно ознакомьтесь!

Вы вправе получить из банка полную и подробную информацию об условиях вклада, процентных доходов и порядке расчетов по вкладу, Ваших правах и обязанностях, а также по другим вопросам, которые Вам неясны.

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) *дата заполнения*

**) Настоящий лист не заменяет договор вклада или заявку, а помогает сопоставить условия вкладов различных банков и осуществить нужный выбор.*