

Настоящее Положение утверждено на государственном языке. Авторский перевод текста на русский язык выполнен экспертами информационно-поисковой системы "Nogma" 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,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
11.10.2024 г. N 3030-9,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
14.07.2025 г. N 3030-10,
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
28.10.2025 г. N 3030-11

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
Глава 6. Заключительные положения
Приложение 1. Порядок расчета полной стоимости кредита
Приложение 1а. Чек-лист, заполняемый до оформления кредита
Приложение 2. Информационный лист об основных
условиях кредита
Приложение 3. Информационный лист об основных
условиях срочного вклада
Приложение 3а. Информационный лист об основных
условиях кредитной карты
Приложение 3б. Информация о системе гарантирования
вкладов в Республике Узбекистан
Приложение 4. Минимальные требования, предъявляемые
к электронной информационной системе по рассмотрению
обращений и работе с ними

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). (Препамбула 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;

кредит - кредиты, микрозаймы и микрокредиты, предоставляемые банками. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

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 и вкладу (депозиту) 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:

а) по кредиту (с указанием даты предоставления информации):

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;

б) по вкладу (депозиту) (с указанием даты предоставления информации):

остаток вклада (депозита) на дату предоставления информации;

общая сумма начисленных процентов по вкладу (депозиту) на дату предоставления информации, в том числе сумма выплаченных процентов.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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 изменений, а также сведениями, указанными в пункте 9 настоящего Положения;

о договоре, заключенном с потребителем по договору вклада (депозита), и внесенных в него изменений, 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, а также в мобильных приложениях (при их наличии) возможность самостоятельного расчета полной стоимости кредитов, предназначенных для физических лиц. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

§ 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. Если вклады (депозиты) в банке гарантированы в соответствии с Законом Республики Узбекистан "О гарантиях защиты вкладов в банках", то в договоре вклада (депозита) или договоре банковского счета должны быть отражены сведения об этом с указанием суммы гарантируемых средств. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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);

денежные средства, гарантируемые в соответствии с Законом Республики Узбекистан "О гарантиях защиты вкладов в банках", а также сумма компенсации по гарантированным вкладам; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

Абзацы тринадцатый и четырнадцатый считать абзацами четырнадцатым и пятнадцатым в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10

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, выделяемых физическим лицам, осуществляется в порядке согласно приложению 1 к настоящему Положению; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

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) и предъявляемые к ним требования; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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).

Банки после получения положительного решения о выделении кредита, но до оформления кредитного договора (подтверждения оферты) обязаны предоставить потребителям - физическим лицам чек-лист о потенциальных рисках, связанных с кредитными обязательствами, по форме согласно приложению 1а к настоящему Положению. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

Данный чек-лист: (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

предоставляется потребителю - физическому лицу при явке в здание банка в бумажной или электронной форме исходя из способа оформления кредита. При этом потребитель - физическое лицо проставляет специальную отметку об ознакомлении с каждым пунктом чек-листа и подтверждает чек-лист путем проставления подписи от руки; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

при оформлении кредита через системы дистанционного обслуживания - потребитель - физическое лицо проставляет специальную электронную отметку об ознакомлении с каждым пунктом чек-листа и нажимает кнопку подтверждения чек-листа. При этом факт проставления всех отметок и нажатия кнопки подтверждения подлежит фиксации в автоматизированной системе банка с указанием даты, времени, IP-адреса и одного из идентификаторов потребителя - физического лица. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

Чек-лист хранится в банке или информационных системах банка вместе с документами кредитного договора. Оформление кредитного договора до проставления потребителем - физическим лицом отметки об ознакомлении со всеми пунктами чек-листа и подтверждения чек-листа не допускается. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

28-1. В банках должен быть порядок рассмотрения заявлений потребителей, испытывающих финансовые затруднения, попавших в сложные жизненные ситуации, а также имеющих затруднения в своевременном осуществлении кредитных платежей по причине форс-мажорных обстоятельств, о возможностях внесения изменений и дополнений (реструктуризации) в условия кредитного договора по их действующим кредитам, который подлежит размещению на официальном веб-сайте банка.

Данный порядок, как минимум, должен включать:

виды изменений и дополнений (реструктуризации) в условия кредитного договора (например, продление срока кредитных платежей, пересмотр процентной ставки кредита, уменьшение размера штрафов и пени за просрочку кредитных платежей и др.);

перечень финансовых затруднений, сложных жизненных ситуаций, а также форс-мажорных обстоятельств, являющихся основанием для внесения изменений и дополнений (реструктуризации) в условия кредитного договора;

порядок приема, регистрации заявлений потребителя, а также перечень необходимых документов, прилагаемых к заявлению;

сроки рассмотрения заявлений потребителя;

критерии рассмотрения и оценки принятых заявлений;
порядок и срок уведомления потребителя о решении, принятом банком по заявлению;
порядок внесения дополнений и изменений в кредитный договор и его приложения в случае удовлетворения заявления;

порядок уведомления заявителя об отказе в удовлетворении заявления с указанием обоснований в случае принятия такого решения.

При этом данный порядок обязательно должен отражать правила рассмотрения заявлений женщин, находящихся в отпуске по беременности и родам, о продлении срока платежей по их действующим кредитам до десяти месяцев.

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

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, в том числе кредитной карты, или открытия вклада банк вместе с потребителем - физическим лицом заполняет информационный лист об основных условиях кредита согласно приложению 2, срочного вклада согласно приложению 3 и кредитной карты согласно приложению 3а к настоящему Положению (далее - Информационный лист) и предоставляет его потребителю - физическому лицу.

При этом при получении кредита, в том числе кредитной карты, а также при открытии срочного вклада через мобильное приложение банком должна быть создана возможность ознакомления потребителя с информационным листом и его загрузки.

Банк должен предоставить на своем официальном веб-сайте возможность самостоятельного заполнения интерактивной формы Информационного листа по предоставляемым потребителям вкладам, кредитным, в том числе кредитно-карточным, продуктам, а также получения его копии.

Информационный лист предоставляется потребителю - физическому лицу бесплатно и не считается заявкой для получения кредита, в том числе кредитной карты, или открытия депозитного счета.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (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

§ 3. Уведомление о системе гарантирования вкладов

§ 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;

предложение потребителям кредита в размере, превышающем сумму, указанную в заявлении (запросе) о получении кредита, и склонение к его получению; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

взыскание кредитной задолженности за счет средств социальных пособий и помощи, выделяемых государством для граждан, в том числе средств, поступающих на счета социальных карт; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

требование взыскания кредитных платежей до календарной даты, установленной по платежам в кредитном договоре или в прилагаемом к нему графике погашения кредита, за исключением случаев списания кредитных платежей в период пользования потребителем услугой автоплатежа банка, а также иных случаев, установленных законодательством; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

Абзац пятый считать абзацем восьмым в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11

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 кредита, взыскание комиссии и неустойки (штрафа, пени), применение иных мер ответственности в размере, превышающем половину суммы годовой задолженности; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

взыскание неустоек (штрафа, пени) за рассмотрение кредитных заявок, обслуживание ссудных счетов, платежей за выделение кредитов, а также досрочное погашение кредитов физическими лицами и субъектами малого предпринимательства; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

включение в кредитный договор условия о том, что заемщик должен иметь на счетах, открытых в банке, выделившим кредит, или в другом банке, не уменьшающийся остаток или оборот денежных средств в определенном размере в течение какого-либо периода, в том числе средства, достаточные для покрытия очередного платежа, установленного в графике погашения кредита; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

Абзацы четвертый и пятый считать абзацами пятым и шестым в соответствии с

Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
14.07.2025 г. N 3030-10

выдача кредитов физическим лицам в иностранной валюте и учет их обязательств по кредитам в иностранной валюте; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

оказание новых микрофинансовых услуг физическим лицам при наличии просроченной непогашенной задолженности по ранее полученным кредитам. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

(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)

35-3. Не допускается внедрение банками в процессе оказания финансовых услуг, а также при оказании услуг через системы дистанционного обслуживания банка:

предварительной установки или выбора любых признаков, выражающих волеизъявление потребителя (например, полей для проставления отметок, слайд-кнопок и им подобных);

предварительного заполнения полей с указанием параметров кредита, в том числе суммы кредита, срока, а также сведений о доходах потребителя в соответствующем заявлении.

При этом в случае предложения банком потребителю соответствующего выбора, ему должна быть предоставлена возможность самостоятельного проставления отметки, установки параметров кредита и заполнения других полей в процессе оформления кредита (например, запросить кредитный отчет из кредитного бюро, направлять информацию в виде рекламы, подключить дистанционную финансовую услугу, подтвердить ознакомление с общими условиями банковских услуг, принять банковские тарифы и аналогичные отметки).

(Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

35-4. В случае оказания услуг через системы дистанционного обслуживания банков не должна предоставляться возможность нажатия кнопки, выражающей согласие с условиями оказания услуги, без полного просмотра потребителем всех страниц (частей) предлагаемого договора (оферты). (Пункт введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

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 кабинете 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:

направить СМС-сообщение заемщикам о том, что их заявка на предоставление кредита принята к исполнению; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

Абзацы второй - четвертый считать абзацами третьим - пятым в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10

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 имеет право направить на возврат данного кредита средства своего депозита (вклада), находящиеся в залоге по кредиту, независимо от срока действия депозита (вклада). (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

При этом, если заемщик желает направить на возврат кредита средства своего срочного депозита (вклада), находящиеся в залоге по кредиту, 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). (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

(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, излишнюю часть поступивших средств банк направляет на погашение основного долга заемщика по кредиту и пересчитывает сумму кредита, если в договоре не предусмотрен иной порядок. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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)

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

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 обязательства по уплате суммы задолженности по кредиту должен: (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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. Банки должны иметь отдельный порядок поэтапного освобождения от залога заложенного имущества, принятого в обеспечение выделенного кредита, пропорционально остатку основного долга по кредиту или замены предмета залога, включающий следующее, и данный порядок должен быть размещен на официальном веб-сайте банка:

регистрация заявления заемщика или залогодателя о поэтапном освобождении от залога заложенного имущества или замене предмета залога и срок рассмотрения данного заявления;

информация об уполномоченном органе банка по рассмотрению вопроса поэтапного освобождения от залога заложенного имущества или замены предмета залога и принятию соответствующего решения, а также срок уведомления заявителя о решении данного уполномоченного органа;

уведомление заявителя, с указанием обоснований, при принятии решения об отказе в поэтапном освобождении от залога заложенного имущества или замене предмета залога.

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, предъявляемых банком к залоговому обеспечению, а также порядок и способы уменьшения залогового обеспечения.

С целью погашения кредитной задолженности заложенное имущество может быть реализовано банком во внесудебном порядке способами, не запрещенными законодательством, по согласованию с залогодателем в порядке, установленном законодательством.

При этом банк должен обеспечить направление письменных сведений заемщику и залогодателю о направлении средств, поступивших от реализации имущества, на кредитную задолженность и прочие расходы.

(Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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)

При переходе прав банка как кредитора к страховой организации (суброгация), не позднее чем через три рабочих дня с даты перехода банк должен направить заемщику (созаемщику) и поручителям письменное уведомление (извещение) по согласованным каналам связи о том, что право требования банка по кредиту перешло к страховой организации. (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

При этом уведомление (извещение), направляемое банком, должно содержать как минимум следующие сведения: (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

полное наименование страховой организации, которой передано требование по кредиту, юридический (почтовый) адрес, контактные данные; (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

основания передачи требования по кредиту (номер договора (соглашения), дата и законное основание); (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

сведения о кредитном обязательстве (задолженности) на дату передачи требования (основной долг, проценты и прочие платежи); (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

контактные данные, по которым можно обратиться в связи с данным уведомлением (извещением); (Абзац введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

Абзац второй считать абзацем восьмым в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10

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 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 в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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 пени 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.

§ 3. Уведомление о системе гарантирования вкладов (Параграф введен в соответствии с Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11)

40-2. Банки обязаны принять необходимые меры по доведению до потребителей информации:

- об участии банка в системе гарантирования вкладов;
- об объектах гарантирования, гарантированных вкладах, а также о средствах, не являющихся объектом гарантирования;
- о порядке выплаты компенсаций, в том числе о способах и сроках их выплаты.

40-3. Информация, предусмотренная пунктом 40-2 настоящего Положения, распространяется банком в следующих формах:

путем размещения на информационных стендах и официальном веб-сайте банка;
через администраторов, в том числе в процессе заключения договора банковского вклада (депозита) и (или) договора банковского счета, а также по запросу потребителя;
через системы дистанционного обслуживания.

40-4. На странице официального веб-сайта банка, содержащей информацию о вкладах, должна быть размещена визуально заметная соответствующая ссылка (гиперссылка) с надписью "Ваши вклады гарантированы" и данная ссылка (гиперссылка) должна направлять на соответствующую страницу официального веб-сайта Агентства по гарантированию вкладов.

40-5. В процессе заключения договора банковского вклада (депозита) или договора банковского счета администраторы обязаны ознакомить вкладчика под роспись с информацией о системе гарантирования вкладов по форме согласно приложению 3б к настоящему Положению.

Один экземпляр информации, указанной в приложении 3б к настоящему Положению, выдается банком вкладчику, а второй экземпляр хранится в формируемом для каждого клиента деле в качестве документа, подтверждающего ознакомление вкладчика с данной информацией.

В случае размещения вкладчиком вклада (депозита) или открытия банковского счета через системы дистанционного обслуживания банк обязан предоставить вкладчику информацию, предусмотренную приложением 3б к настоящему Положению, а также создать возможность подтверждения ознакомления с данной информацией до заключения договора.

40-6. Администраторы обязаны представить потребителю информацию о системе гарантирования вкладов в простой и понятной форме.

В случае затруднения администратора в предоставлении ответов на вопросы о системе гарантирования вкладов, он должен рекомендовать потребителю обратиться непосредственно в Агентство по гарантированию вкладов для получения более подробной информации.

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

(Глава в редакции Постановления правления ЦБ,
зарегистрированного МЮ 11.10.2024 г. N 3030-9)
(См. Предыдущую редакцию)

- § 1. Требования, предъявляемые к работе с обращениями
- § 2. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений
- § 3. Организация подразделения по работе с обращениями

§ 1. Требования, предъявляемые к работе с обращениями

47. Банк должен иметь свой порядок рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Положением и актами законодательства, в данном порядке должно быть предусмотрено, как минимум, следующее:

- организация работы с обращениями в банке;
- прием и регистрация обращений;
- сроки рассмотрения обращений и ответы на них;
- оставление обращений без рассмотрения и прекращение рассмотрения;
- организация приема потребителей и их представителей.

Полный текст порядка рассмотрения обращений банком размещается на официальном веб-сайте банка в открытой для всех форме, а также информация об адресах

приема обращений банка (почтовые и электронные адреса, номера телефонов, адреса в социальных каналах, мобильное приложение и др.) размещается на стендах банка (филиала) в месте, видимом для потребителя, с возможностью ознакомления.

По требованию потребителя сотрудник банка должен разъяснить ему порядок рассмотрения обращений.

48. Банк не вправе ограничивать право потребителя на обращение, и отказ в приеме обращения не допускается.

Рассмотрение обращений банком осуществляется бесплатно.

49. Банк должен рассматривать обращения потребителей и давать ответы заявителям по результатам рассмотрения.

Банк должен создать условия для приема устных, письменных или электронных обращений.

Банк организует прием обращений через офисы (или центры) обслуживания потребителей, филиалы и свой официальный веб-сайт. Банк организует прием обращений на главной странице официального веб-сайта или на другой странице, доступной через четко видимую ссылку прямого перехода, размещенную в неизменяемой верхней части сайта (на этой странице).

Банк создает возможность оставлять потребителями обращения в мобильном приложении и/или должен указать каналы связи для направления обращений.

Банк организует Call-центры, обеспечивающие телефонную связь с потребителями, через которые предоставляет потребителям консультации и разъяснения, связанные с деятельностью банка, а также принимает обращения в устной форме.

50. В случае обращения по телефону или при беседе с заявителем по телефону в процессе рассмотрения обращения, беседа с предварительным оповещением потребителя может быть записана посредством специальных (аудио, видео) технических средств с целью использования этого обращения при последующем рассмотрении.

51. Номера телефонов Call-центра должны быть размещены на главной странице официального веб-сайта банка, а также на информационных стендах банка и его филиалов и в месте, видимом для потребителя, с возможностью ознакомления, в центрах банковских услуг и кассах, организованных за пределами здания банка (филиала).

52. Обращения, поступающие через Call-центр, принимаются в рабочее время.

Эмитент банковской карты обязан обеспечить держателю банковской карты возможность круглосуточного направления уведомления об утере и (или) несанкционированном использовании банковской карты и незамедлительно заблокировать банковскую карту после получения такого уведомления.

53. Если вопрос, изложенный в устном обращении потребителя, не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на данное обращение может быть дан устно в ходе личного приема, по телефону или с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Если вопрос, изложенный в текстовом обращении, направленном через чат или бот в режиме реального времени с использованием информационно-коммуникационных технологий, не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на такое обращение дается с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Если вопрос, изложенный в обращении потребителя, указанном в абзацах первом и втором настоящего пункта, требует дополнительного изучения, потребителю предлагается

представить обращение в письменной или электронной форме с приложением документов, подтверждающих обстоятельства, изложенные в обращении.

54. Все письменные и электронные обращения регистрируются в электронной информационной системе банка, указанной в пункте 58-15 настоящего Положения, в тот же день, а в случае поступления после окончания рабочего времени - на следующий рабочий день.

Обращение, документы по результатам его рассмотрения и ответное письмо хранятся в банке не менее трех лет со дня поступления обращения.

55. Банк должен в течение трех рабочих дней сообщить потребителю в письменной или электронной форме либо посредством СМС-уведомления информацию о номере и дате регистрации его обращения.

56. Обращения рассматриваются исполнителем, назначенным на основании указания руководства банка (должностного лица, уполномоченного в соответствующем порядке).

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

58. Обращения 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.

58-1. Банк рассматривает обращения с соблюдением следующих основных принципов:

- законность;
- своевременное и полное рассмотрение обращений;
- единообразие требований к обращениям;
- соблюдение прав и законных интересов потребителей;
- недопущение бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений.

58-2. Не подлежат рассмотрению 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.

Заявитель должен быть уведомлен об оставлении обращения без рассмотрения в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица.

58-3. Рассмотрение обращений прекращается в следующих случаях:

если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям даны ответы в установленном порядке;

если заявитель в установленном порядке отозвал свое обращение или просит прекратить его рассмотрение;

при невозможности рассмотрения обращения без участия заявителя, если он не может быть вызван по причине несвоевременного уведомления об изменении места жительства, места пребывания (почтового адреса), адреса электронной почты или других реквизитов;

при невозможности рассмотрения обращения без участия заявителя, в случае неявки заявителя, вызванного банком или его должностным лицом.

Решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководителем банка или его уполномоченным должностным лицом.

При прекращении рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым настоящего пункта заявитель письменно уведомляется о необоснованности повторного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение прекращается без уведомления об этом заявителя.

При прекращении рассмотрения обращения по заявлению о его отзыве обращение возвращается заявителю в течение трех дней вместе с письмом банка или должностного лица банка. Заявление об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению нарушений закона, а также прав и законных интересов потребителей.

Заявитель должен быть уведомлен о прекращении рассмотрения обращения в связи с неявкой вызванного физического лица или представителя юридического лица.

58-4. Должностные лица банка обязаны проводить личный прием потребителей в соответствии с графиком приема физических лиц и представителей юридических лиц, размещенным на официальном веб-сайте банка и информационных стендах. Личный прием оформляется протоколом или, при оповещении потребителя, может быть зафиксирован посредством специальных (аудио и видео) технических средств на голосовой записи или видеоизображении.

58-5. При поступлении обращений от физических лиц и представителей юридических лиц с требованием о проведении личного приема должностными лицами банка банк не позднее семи дней с даты поступления таких обращений должен направить заявителям уведомление о назначении приема с указанием даты и времени приема должностными лицами банка, а также сведений о контактных телефонах для связи при явке на данный прием.

58-6. Личный прием также может осуществляться в дистанционном виде (посредством средств видео-конференц-связи).

58-7. Ответное письмо, направляемое по обращению потребителя, подписывается руководством банка (руководителем филиала) или уполномоченным на то должностным лицом.

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

58-8. Ответы на обращения по возможности излагаются на языке обращения и должны содержать конкретные обоснования, опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, приведенному в обращении (при необходимости с указанием ссылок на нормы актов законодательства).

Ответ на обращение, независимо от формы его поступления, направляется в подписанном виде в бумажной или электронной форме на почтовый адрес или электронный адрес, указанный в обращении, либо на адрес, согласованный в условиях договора, заключенного между потребителем и банком.

58-9. По просьбе заявителя банк обязан разъяснить ответ на обращение без изменения его содержания, а также по собственной инициативе или по просьбе заявителя исправить допущенные ошибки и арифметические ошибки без изменения содержания ответа на обращение. При этом просьба о разъяснении ответа на обращение и его исправлении рассматривается в течение десяти дней со дня ее поступления.

58-10. Банк при рассмотрении обращений обязан соблюдать требования законов, а также принимать меры в пределах своих полномочий для обеспечения полного, объективного и своевременного рассмотрения обращений и защиты и восстановления нарушенных прав и законных интересов потребителей.

58-11. При рассмотрении обращений банк должен предоставить заявителю следующие права:

- получать информацию о ходе рассмотрения обращения;
- лично излагать доводы и давать разъяснения;
- знакомиться с материалами проверки обращения и результатами его рассмотрения;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об истребовании таких материалов из других органов;
- пользоваться помощью адвоката.

58-12. Запрещается преследование банком потребителя, его представителя, членов их семей в связи с их обращением в банк или государственные органы, организации и к их должностным лицам с целью реализации или защиты своих прав и законных интересов, а также в связи с выражением ими своего мнения и критики в обращениях.

58-13. При рассмотрении обращений банк обязан:

- 1) соблюдать требования законодательства об обращениях;
- 2) обеспечить заявителю возможность ознакомления с документами, решениями и другими материалами, затрагивающими его права и законные интересы, если они не содержат сведений, составляющих охраняемую законом тайну, не нарушают права и законные интересы третьих лиц;
- 3) незамедлительно сразу после рассмотрения обращения сообщать заявителю в письменной либо электронной форме о результатах рассмотрения и принятом решении, за исключением устных обращений, поступивших во время массовых приемов и разрешенных на месте;
- 4) разъяснять в ответном письме банка о наличии права на обжалование в случае несогласия с принятым решением по обращению или результатами его рассмотрения в:
 - соответствующий внутренний апелляционный орган банка (при наличии);
 - альтернативные органы разрешения споров во внесудебном порядке (при наличии);
 - Центральный банк Республики Узбекистан или государственные органы, уполномоченные на защиту прав потребителей финансовых услуг;
 - суд;
- 5) осуществлять контроль за исполнением решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;
- 6) незамедлительно принимать меры по устранению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, приводящие к нарушению прав и законных интересов потребителей;
- 7) в установленном порядке пресекать преследование потребителя, его представителя, членов их семей в связи с их обращениями;
- 8) принимать меры по возмещению в установленном законодательством порядке материального ущерба или компенсации морального вреда, если потребителю был

причинен материальный ущерб или моральный вред в результате нарушения его прав и законных интересов.

58-14. Банк должен рассматривать обращение, поступившее через Центральный банк, на основании требований актов законодательства и настоящего Положения, а также представить в Центральный банк в день направления ответного письма заявителю копии ответного письма (уведомления) на обращение и/или всех документов, относящихся к его рассмотрению.

§ 2. Мониторинг и контроль за рассмотрением обращений

58-15. Банк должен обеспечить внутренний контроль за рассмотрением обращений.

Банк должен внедрить электронную информационную систему, отвечающую минимальным требованиям, приведенным в приложении N 4 к настоящему Положению, которая позволяет осуществлять регистрацию, прием, сбор, классификацию и систематизацию поступающих обращений при помощи информационно-коммуникационных технологий, а также мониторинг и контроль за их полным, своевременным и качественным рассмотрением.

Система внутреннего контроля банка направлена на своевременное выявление недостатков и ошибок в обработке и разрешении жалоб потребителей.

Служба внутреннего аудита, осуществляющая внутренний контроль за рассмотрением обращений, осуществляет:

оценку достаточности правовых оснований и организационных процессов в банке для рассмотрения и разрешения жалоб потребителей;

анализ и оценку процессов выявления системных недостатков, вызывающих жалобы потребителей, и мер, принимаемых для их устранения;

проведение проверок банковских услуг и продуктов на основе оценки рисков с целью оценки эффективности политики банка по защите прав потребителей.

58-16. Банк регулярно ведет статистический учет поступивших обращений. При ведении статистического учета должно быть предусмотрено количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, в удовлетворении которых отказано, оставленных без рассмотрения обращений, а также другие сведения в соответствии с настоящим Положением.

58-17. Банк обобщает и анализирует обращения по результатам каждого квартала (года).

По результатам обобщения и анализа обращений составляются справки (обзоры), в которых отражаются общие показатели работы с обращениями, виды обращений, их количество и причины возникновения, часто поднимаемые в обращениях вопросы, из каких регионов поступают обращения по видам банковских услуг (продуктов), аналитические данные о том, разработаны ли эти банковские услуги в соответствии с требованиями потребителей и построены ли справедливые отношения с потребителями, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения обращений, принятые меры по устранению причин, приводящих к нарушению прав и законных интересов потребителей.

Правление банка на своих заседаниях по рассмотрению результатов деятельности банка за квартал (год) должно обсуждать состояние работы с обращениями в банке, в том числе справки (обзоры) по результатам обобщения и анализа обращений, негативные явления, системные недостатки и специфические риски, поднятые в обращениях, и утверждать планы действий по устранению системных недостатков, приводящих к нарушению прав потребителей.

При этом решения правления банка, а также справки (обзоры) по результатам обобщения и анализа обращений представляются в службу внутреннего аудита. Служба внутреннего аудита использует их при составлении планов работы по проведению проверок состояния работы с обращениями в банке и осуществлении деятельности по мониторингу.

Квартальные справки (обзоры), составленные по результатам обобщения и анализа обращений, должны быть опубликованы на официальных веб-сайтах банка до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, а годовые справки (обзоры) - до 15 февраля.

В годовом отчете, утверждаемом на годовом общем собрании акционеров банка, также отражаются сведения о деятельности банка по работе с обращениями.

§ 3. Организация подразделения по работе с обращениями

58-18. Банк создает в головном офисе отдельное подразделение (далее - Подразделение) для рассмотрения обращений (независимое от операционных бизнес-подразделений банка).

58-19. Сотрудники Подразделения должны иметь право на получение необходимых сведений для изучения жалоб (проведения расследования) в рамках порядка рассмотрения обращений банком, принятие мер по отдельным случаям и системным проблемам, а также иметь полномочия по внесению предложений правлению банка о средствах правовой защиты по разрешению споров с потребителями в зависимости от характера жалобы, включая финансовую компенсацию, отказ, приостановление или расторжение договоров, а также отмену или отказ от штрафов или сборов, начисленных банком.

Банк обеспечивает открытость сведений о предыдущих жалобах заявителей для всех сотрудников, работающих с жалобами.

58-20. Подразделение контролируется председателем правления банка.

58-21. Основной обязанностью Подразделения является подготовка отчетов по обращениям и причинам их возникновения, и эти отчеты должны представляться Правлению банка не реже одного раза в квартал.

58-22. Подразделение:

несет ответственность за обеспечение надлежащего рассмотрения процессов разрешения споров, представленных подразделением по рассмотрению жалоб;

несет ответственность за представление отчетности правлению банка и за разработку и реализацию планов по исправлению недостатков в деятельности банка, выявленных в процессе изучения (проверки) жалоб;

координирует в установленном порядке рассмотрение обращений, поступивших в офисы обслуживания/филиалы банка.

58-23. Правление банка несет ответственность за эффективное внедрение порядка рассмотрения обращений в банке, а также должно обеспечивать соблюдение обязательных правил и инструкций в банке.

58-24. Банк должен иметь достаточное количество сотрудников для рассмотрения жалоб и проводить их регулярное (ежегодное) надлежащее обучение. При этом учебная программа должна быть направлена на знание и понимание сотрудниками законодательства и внутренних документов банка по защите прав потребителей, банковских продуктов и услуг, процессов, которым необходимо следовать при рассмотрении жалоб, вопросов защиты информации, а также на повышение навыков

посредничества, ведения переговоров, личной честности и других навыков во взаимоотношениях с клиентами.

Учебные мероприятия должны контролироваться посредством учебных планов и листов посещаемости, а также оценки эффективности обучения и, при необходимости, посредством соответствующих исправлений и усовершенствований. Требуется внедрение системы оценки результатов учебных программ.

58-25. Лицо, назначаемое на должности, на которые возложена обязанность рассмотрения жалоб, должно:

иметь высшее экономическое или юридическое образование и не менее двух лет стажа работы в подразделении коммерческого банка, связанном с осуществлением банковских операций;

знать акты законодательства в банковской и финансовой сфере.

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

(Наименование в редакции Постановления правления ЦБ,
зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10)

(См. Предыдущую редакцию)

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

Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

1. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

полная стоимость кредита (далее - ПСК) - процентная ставка связанных с получением кредита платежей в достоверном, годовом и эффективном исчислении; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

договор кредита - соглашение между банком и заемщиком о предоставлении банком денежных средств заемщику на условиях платности, срочности и возвратности. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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 входят в обязанность заемщика и/или если выделение кредита связано с совершением таких платежей; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

в) платежи, осуществляемые в пользу третьих лиц, если такие платежи в соответствии с условиями кредитного договора входят в обязанность потребителя, в том числе: (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 28.10.2025 г. N 3030-11) (См. Предыдущую редакцию)

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 банку услуги по привлечению клиентов, осуществлению проверки предоставляемых документов для получения кредита, сдаче этих документов в банк, приему платежей и денежных переводов от клиентов банка в счет погашения кредитов. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

Расчет показателя ПСК производится банком до окончания срока договора кредита с учетом всех платежей, предусмотренных настоящим пунктом. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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, а из требований законодательства; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

в) платежи, связанные с невыполнением или ненадлежащим выполнением заемщиком условий договора кредита, включая неустойку и/или иные платежи, предусмотренные договором; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

г) платежи по кредитам, выделенным с использованием банковских пластиковых карт, в частности: (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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 наличными деньгами с использованием банкоматов. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

4. Банки обязаны осуществлять расчет ПСК в следующих случаях:

а) при заключении с заемщиками договора кредита; (Подпункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

б) в момент предоставления заемщикам, изъявившим желание получить кредит, сведений об условиях получения кредита. 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, источники таких платежей (например, наименование страховой компании, чьи тарифы используются при исчислении ПСК и др.). (Подпункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

5. При расчете ПСК уже произведенные выплаты заемщика по кредиту учитываются на момент их фактической выплаты, а будущие выплаты - по графику выплат согласно условиям выделения кредита, известным на дату заключения договора кредита. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

В случае если страхование предмета залога будет осуществляться после даты заключения договора кредита, то банк обязан выяснить у заемщика сумму предполагаемого платежа страховой компании и осуществить расчет ПСК исходя из этой суммы. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

6. При расчете полной стоимости кредита учитываются следующие условия:

а) если в соответствии с договором кредита предусмотрена возможность потребителя получать средства кредита по частям или выбирать время получения кредита, то сумма кредита считается полностью переведенной потребителю в момент заключения договора кредита; (Подпункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

б) во время предоставления сведений об условиях получения кредита заемщикам, изъявившим желание получить кредит, 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. (Подпункт в редакции

Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

7. В случае привязки процентной ставки по кредиту к базовым показателям (основная ставка Центрального банка, уровень инфляции и другие), банк при расчете ПСК использует размер базовых показателей на день расчета. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

8. Банки осуществляют расчет ПСК с применением программных средств. ПСК рассчитывается по следующей формуле:

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

S - сумма кредита, выделяемого кредитором заемщику; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

P_i - очередная сумма выплаты клиента, направляемая для погашения кредита; (*P_i* означает денежные потоки в графике погашения кредита) (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

APR - полная стоимость кредита (ПСК); (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

m - количество выплат клиента, направляемых для погашения кредита; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

(Например, при погашении потребителем кредита в течение 3 лет один раз в месяц *m* будет равен 36) (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

i - порядковый номер очередной выплаты клиента, направляемой для погашения кредита; (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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

t_i - срок (в днях) до очередной выплаты, направляемой клиентом для погашения со дня выделения кредита. (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

(Если потребитель должен осуществить выплату за 5-й месяц по кредиту, погашаемому ежемесячно, *t₅* составит 150 дней) (Абзац в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

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 должны предоставить по требованию потребителя - физического лица в письменном виде сведения о ПСК в абсолютном значении, указав по отдельности основную стоимость кредита, 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. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

11. При опубликовании банками сведений о кредитах 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. (Пункт в редакции Постановления правления ЦБ, зарегистрированного МЮ 14.07.2025 г. N 3030-10) (См. Предыдущую редакцию)

**ПРИЛОЖЕНИЕ N 1a
к Положению**

Настоящее Приложение введено в соответствии с
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
28.10.2025 г. N 3030-11

**ЧЕК-ЛИСТ,
заполняемый до оформления кредита**

***Перед оформлением кредитного договора (подтверждением оферты)
внимательно прочитайте настоящий перечень и подтвердите понимание
каждого пункта. Это может послужить для вашей защиты
от непредвиденных финансовых затруднений в будущем.***

1	Кредит - это расход. <i>Кредит - это финансовое обязательство, которое я должен оплатить. Помимо основной суммы кредита, мне придется оплачивать проценты, начисленные по кредиту, а также, возможно, и другие расходы, связанные с кредитом (страхование, расходы по осуществлению кредитных платежей и пр.).</i>	ð
2	Я внимательно изучил график погашения кредита. <i>Ознакомился со всеми датами и суммами платежей в графике погашения кредита, а также со способами осуществления данных платежей. Мне понятно, когда и какую сумму я должен оплачивать каждый месяц в соответствии с указанным графиком, и я способен выполнять их своевременно.</i>	ð
3	Мои доходы позволяют осуществлять кредитные платежи. <i>При получении данного кредита я учел свой ежемесячный доход и постоянные расходы (другие мои кредиты, аренду, коммунальные услуги, транспортные и другие расходы), а также вероятность возникновения ситуаций (обстоятельств) непреодолимой силы, которые могут привести к невозможности выполнения моих обязательств по кредиту (потеря работы, задержка зарплаты и других доходов, ухудшение здоровья).</i>	ð
4	Я осведомлен о последствиях просрочки кредитных платежей.	ð

	<p><i>Я понимаю, что в случае несвоевременного осуществления кредитных платежей, банком по данной задолженности будут установлены соответствующие штрафы и пени, а также при взыскании кредитной задолженности через суд мне придется оплатить также указанные судебные расходы. Кроме того, знаю, что в моей кредитной истории будет отражена информация о несвоевременном выполнении обязательств, что может привести к снижению моей возможности получения кредита от финансовых организаций в будущем и/или получению кредита на невыгодных условиях.</i></p>	
--	---	--

Подпись (в бумажной форме): _____

Подтверждаю

(подпись)

В электронной форме (онлайн): нажимается кнопка "Подтверждаю".

Дата: _____
(день/месяц/год)

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

		<i>полный срок кредита)</i>
6. Общая сумма, уплачиваемая в течение полного срока использования кредита		
$\frac{\text{_____}}{\text{(размер кредита)}} + \frac{\text{_____}}{\text{(начисляемые проценты)}} = \frac{\text{_____}}{\text{(общая уплачиваемая сумма)}}$		
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		$\frac{\text{_____}}{\text{_____}}$ (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):		$\frac{\text{_____}}{\text{_____}}$ (в денежном выражении на полный срок кредита, всего)
- Банковская комиссия и сборы по видам (указываются отдельно)		$\frac{\text{_____}}{\text{_____}}$ (в денежном выражении на полный срок кредита)
- услуги третьих лиц (указываются отдельно)		$\frac{\text{_____}}{\text{_____}}$ (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)	$\frac{\text{_____}}{\text{_____}}$ (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)	$\frac{\text{_____}}{\text{_____}}$ (в процентах)

3. Обеспечение кредита <i>(минимальные требования к предмету обеспечения, минимальная стоимость залога)</i>	
--	--

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

**ПРИЛОЖЕНИЕ За
к Положению**

Настоящее Приложение введено в соответствии с
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
14.07.2025 г. N 3030-10

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ
об основных условиях кредитной карты***

Наименование, официальный веб-сайт, номера телефонов коммерческого банка	
Раздел 1. Основные условия кредитной карты	
1	Наименование кредитной карты
2	Платежная система выпуска карты (VISA, MasterCard, Humo и т.д.)
3	Кредитный лимит (минимальный и максимальный размер)
4	Процентная ставка (годовая)
	<i>а) при совершении покупок (и приравненных к ним операций)</i>
	<i>б) при осуществлении переводов (и приравненных к ним операций)</i>
	<i>в) при обналичивании лимита, выделенного по кредитной карте (и приравненных к ним операций)</i>
	<i>г) при осуществлении прочих операций (не указанных выше)</i>
5	Полная годовая процентная ставка кредитной карты (APR)
6	Срок беспроцентного периода (грейс-период)
7	Для каких операций действует беспроцентный период
8	Для каких операций не действует беспроцентный период
9	Ежемесячный минимальный платеж

10	Дата погашения задолженности по карте или порядок определения данного платежа
11	Дата предоставления выписки по совершенным операциям или порядок определения даты
12	Штрафы и пени за невыполнение условий договора или просроченные платежи
13	Обеспечение по кредитной карте (при наличии)
14	Способы и срок оформления кредитной карты
15	Способы и срок отказа от лимита по кредитной карте
16	Прочие условия по кредитной карте** (условия возобновляемого лимита, ограничение и отмена лимита банком и пр.) а) б) в) ...
Раздел 2. Платежи (комиссии) по кредитной карте***	
1	Постоянные периодические платежи (ежемесячная абонентская плата и т.д.)
2	При совершении покупок
3	При осуществлении переводов на другую карту (счет)
4	При обналичивании лимита, выделенного по кредитной карте
5	При осуществлении прочих операций
6	По транзакциям (операциям) за пределами Узбекистана
7	Расходы по погашению задолженности по кредитной карте
8	При пополнении счета кредитной карты (расходы по пополнению картой другого банка, через кассы банков и электронные кошельки)
9	При выпуске кредитной карты: а) при выпуске; б) при перевыпуске.
10	Прочие платежи**

Внимательно изучите до согласия на оформление кредитной карты!

Вы имеете право получить из банка полную и подробную информацию об условиях и стоимости кредитной карты, порядке платежей и расчетов (проценты, штрафы и пени), Ваших правах и обязанностях по договору кредитной карты, рисках и ответственности, которые могут вытекать из договора кредитной карты, безопасном пользовании кредитной картой, 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 по кредитной карте или заявку на получение кредитной карты, а помогает сопоставить условия кредитных карт различных банков и осуществить нужный выбор.*

****) В данном пункте банк отражает условия или информацию, которые он считает необходимыми.*

****) Комиссия и платежи, указанные в разделе 2, взимаются за пользование средствами лимита, выделенного по кредитной карте.*

ПРИЛОЖЕНИЕ 36
к Положению

Настоящее Приложение введено в соответствии с
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
28.10.2025 г. N 3030-11

ИНФОРМАЦИЯ
о системе гарантирования вкладов
в Республике Узбекистан

1.	Гарантирование вкладов, размещенных в _____ (наименование банка)	Вклады в банке гарантируются Агентством по гарантированию вкладов
2.	Основания гарантирования вкладов	Закон Республики Узбекистан "О защите вкладов в банках"
3.	Случай гарантирования	Ликвидация (закрытие) банка
4.	Виды гарантируемых вкладов	Вклады до востребования, в том числе средства на банковских картах, срочные и накопительные вклады, а также начисленные проценты по указанным вкладам
5.	Размер компенсации	При ликвидации банка каждому вкладчику выплачивается компенсация с учетом начисленных процентов по вкладу, общий размер выплачиваемой компенсации не превышает 200 000 000 сумов

6.	Размер выплачиваемой компенсации при наличии у вкладчика нескольких вкладов в одном банке	Независимо от размера и валюты вклада все вклады вкладчика в данном банке и его филиалах суммируются с начисленными процентами и общий размер выплачиваемой по ним компенсации не превышает 200 000 000 сумов
7.	Размер компенсации в случае ликвидации нескольких банков	В случае ликвидации нескольких банков вкладчик, имеющий вклады в указанных банках, имеет право на получение компенсации в размере, не превышающем 200 000 000 сумов, по каждому банку в отдельном порядке
8.	Срок выплаты компенсации	В течение 20 рабочих дней с даты принятия решения о ликвидации (закрытии) банка: с 1 января 2026 года - 15 рабочих дней; с 1 января 2027 года - 7 рабочих дней.
9.	Валюта компенсационной выплаты	По вкладам, размещенным в иностранной валюте, компенсация выплачивается в национальной валюте (сумах) по курсу Центрального банка Республики Узбекистан на дату ликвидации (закрытия) банка
10.	Контактные данные	<i>Адрес, номера телефонов, адрес эл. почты, адрес веб-сайта Агентства по гарантированию вкладов</i>

Вкладчик уведомлен:

Дата и подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
к Положению

Настоящее Приложение введено в соответствии с
Постановлением правления ЦБ, зарегистрированным МЮ
11.10.2024 г. N 3030-9

**МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ,
предъявляемые к электронной информационной
системе по рассмотрению обращений
и работе с ними***

1. Регистрация обращения. В информационной системе регистрируются следующие данные по обращениям, поступившим в головной офис банка, территориальные подразделения (филиал или офис банковских услуг):
форма обращения (письменная, электронная, устная);
вид обращения (заявление, жалоба, предложение);
дата и номер обращения;

дата поступления обращения в банк;
дата и номер регистрации обращения;
идентификационный номер, присвоенный обращению;
наименование и номер подразделения банка (филиала или офиса банковских услуг), фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, зарегистрировавшего обращение;
источник обращения (непосредственно от заявителя, через Администрацию Президента Республики Узбекистан (Народная приемная Президента Республики Узбекистан, Виртуальная приемная, murojaat.gov.uz), Олий Мажлис Республики Узбекистан, Кабинет Министров Республики Узбекистан, Центральный банк Республики Узбекистан, министерства, ведомства и комитеты (должно быть указано наименование), судебные и правоохранительные органы (должно быть указано наименование), средства массовой информации и социальные сети, негосударственные и некоммерческие организации (должно быть указано наименование) и другие источники (при необходимости банк может дополнить перечень источников));
отметка о повторности, дубликатности или первичности обращения;
личность заявителя (физическое лицо, юридическое лицо, физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица);
фамилия, имя и отчество заявителя (наименование юридического лица и Ф.И.О. лица, подписавшего от его имени), идентифицирующие данные заявителя (ИНН, номер телефона заявителя, электронная почта);
подано ли обращение через представителя (да/нет) и Ф.И.О. представителя;
является ли заявитель субъектом малого предпринимательства (да/нет);
пол заявителя (лица, подписавшего от имени юридического лица) (женский/мужской);
возраст заявителя (лица, подписавшего от имени юридического лица);
адрес проживания и регион заявителя (адрес юридического лица) (область, район и др.).

Регистрация обращений осуществляется уполномоченными ответственными сотрудниками головного офиса банка или территориальных подразделений (филиала или офиса банковских услуг), куда поступило обращение.

Обращения, поступившие в головной офис банка, территориальные подразделения (филиал или офис банковских услуг) должны быть зарегистрированы один раз, то есть обращение, направленное из головного офиса (вышестоящей структуры) в нижестоящее структурное подразделение (филиал или офис банковских услуг) для рассмотрения, не регистрируется этим структурным подразделением.

При этом в электронной информационной системе все зарегистрированные обращения банка должны быть видны головному офису банка как единая база.

При регистрации обращения система проверяет наличие предыдущих обращений данного заявителя в банковской системе путем сопоставления имени-фамилии (ИНН) и представляет информацию о результатах. Соответственно, регистратор отмечает повторность, дубликатность или первичность поступившего обращения.

2. Освещение содержания обращения. При этом должно учитываться следующее:

указание через какой канал обслуживания банка (мобильное приложение, сайт банка, телефон, социальные сети, банковские агенты, здание банка и другие) была оказана банковская услуга, указанная в обращении;

указание вида банковской услуги (операции), отмеченной в обращении (кредит, микрокредит, микрозайм, онлайн микрозайм, кредитная карта, овердрафт, лизинг, потребительский кредит, автокредит, ипотечный кредит, образовательный кредит, льготный кредит на семейное предпринимательство, поручительство, залог, страхование, вклады и депозиты, онлайн вклад, банковские карты в национальной валюте, банковские

карты в иностранной валюте, обмен валюты, международные денежные переводы, валютные операции, обслуживание банковского счета, кассовые услуги, осуществление разовых розничных платежей, банкомат, мобильное приложение, веб-сайт, call-центр, вопросы обращений и приема, действия сотрудников банка, квалификация сотрудников банка и другие);

формирование перечня вопросов обращений по виду банковской услуги (операции) с целью обобщения вопросов, поднятых в обращении, и создание возможности их выбора;

внесение ответственным сотрудником банка содержания поднятого в обращении вопроса (проблемы) в "Перечень" дополнительно после ознакомления с обращением (вручную или через программное обеспечение);

создание возможности просмотра pdf-файла и/или word-текста обращения;

наименование банка, указанного в обращении;

указание наименования, кода, местонахождения (область и район) структуры банка (головной офис, филиал или офис банковских услуг), указанной в обращении, фамилии и имени сотрудников банка, упомянутых в обращении.

Данный раздел программы заполняется уполномоченными ответственными сотрудниками головного офиса банка или территориальных подразделений (филиала или офиса банковских услуг), куда поступило обращение.

3. Организация рассмотрения обращений (мониторинг). При этом должно учитываться следующее:

определение структурного подразделения и сотрудников, непосредственно рассматривающих обращение;

определение заместителя председателя правления банка, к компетенции которого относится вопрос (проблема), поднятый в обращении;

указание сведений о том, с кем и когда велась переписка по обращению, создание возможности просмотра pdf-файла и/или word-текста;

определение срока рассмотрения обращения;

определение продленного срока рассмотрения обращения;

этап рассмотрения обращения (в процессе рассмотрения, полностью рассмотрено).

Должна быть создана возможность направления обращения для рассмотрения из Головного офиса банка (вышестоящей структуры) в нижестоящие структурные подразделения через программное обеспечение и осуществления этих действий в программе.

Задачи, указанные в данном разделе программы, осуществляются уполномоченными ответственными сотрудниками головного офиса банка или территориальных подразделений (филиала или офиса банковских услуг), куда поступило обращение.

4. Результат рассмотрения обращения. При этом должно учитываться следующее:

а) подтверждение или неподтверждение доводов, приведенных в обращении;

б) факт нарушения права заявителя (Нарушено/Не нарушено);

в) номер и дата ответного письма, направленного заявителю;

создание возможности просмотра pdf-файла и/или word-текста ответного письма заявителю и соответствующих документов (актов, справок), оформленных в ходе изучения обращения;

г) состояние решения вопроса, изложенного в обращении:

удовлетворено, необходимо полностью осветить, как решен вопрос;

отказано в удовлетворении, необходимо осветить причины отказа;

даны разъяснения, необходимо осветить основные аспекты разъяснений;

направлено в другую организацию в связи с неподведомственностью, необходимо осветить, в какую организацию направлено обращение и причину;

указание принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения или прекращения рассмотрения обращения и создание возможности просмотра pdf-файла и/или word-текста документов по их оформлению.

Данный раздел программы заполняется уполномоченными ответственными сотрудниками головного офиса банка или территориальных подразделений (филиала или офиса банковских услуг), рассматривающих обращение.

5. Контроль за рассмотрением обращения. При этом должно учитываться следующее: контроль за рассмотрением обращения с точки зрения сроков (при этом должен формироваться соответствующий отчет и выводиться информация, предупреждающая о приближении срока исполнения);

проверяется соответствие законодательству, содержательность, полнота и своевременность рассмотрения обращений на этапе рассмотрения "рассмотрено" и снимается с контроля. В противном случае оформляется соответствующее письменное возражение по повторному рассмотрению обращения.

В программном обеспечении должны вноситься все дисциплинарные меры, принятые в отношении сотрудника банка, рассмотревшего обращение с нарушением актов законодательства. При этом должна быть возможность ознакомления с pdf-файлом приказа о принятых мерах в отношении сотрудника.

Задачи, указанные в данном разделе программы, осуществляются уполномоченными ответственными сотрудниками головного офиса.

6. В данной программе должна быть создана функция, позволяющая формировать соответствующие отчеты (аналитические отчеты в разрезе региона, района, филиала, вида банковских услуг (продуктов), вопросов обращения, периода, дат и других показателей) для анализа поступивших в банк обращений, принятия соответствующих решений и выявления системных недостатков в банке.

Задачи, указанные в данном разделе программы, осуществляются уполномоченными ответственными сотрудниками головного офиса.

7. Электронная информационная система должна вестись при полном обеспечении информационной безопасности.

Примечание. Создается возможность указания путем выбора данных, подлежащих регистрации в информационной системе.

