

ТАРТИБИ

кор бо истеъмолкунандагони
хизматрасониҳои бонкии
ҶСП “Душанбе Сити Бонк”

Таҳия карда шуд:

Мудирияти рушди тиҷорат
Шӯъбаи ҳуқуқ

Тасдиқ кард:

Пайнавишти Шӯрои нозирони
ҶСП “Душанбе Сити Бонк»
№15 аз «04» сентябри соли 2024

Ба истифода дода шуд:
аз «05» сентябри соли 2024

Бе иҷозат нусхабардорӣ ва ба
шахсони бегона додан манъ аст.

1. Тартиби кор бо истеъмолкунандагони хизматрасониҳои бонкии ҶСП “Душанбе Сити Бонк”» (минбаъд-Тартиб) дар асоси талаботи Дастурамали №241 “Дар бораи тартиби ба истеъмолкунандагони ташкилотҳои қарзии молиявӣ ифшо намудани маълумот оид ба хизматрасониҳои бонкӣ” (минбаъд – Дастурамали №241) ва Қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи Тартиби коргузорӣ ва баҳисобгирии оморӣ оид ба муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ” аз 01.07.с2017, №276 бо мақсади фароҳам овардани шароити мусоид барои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, баланд бардоштани сатҳи миёнаравии молиявӣ ва таҳкими боварии аҳоли ба ғайрияти бонк таҳия карда шуда, талаботи ҳадди ақал ва қоидаҳои ифшо намудани маълумот дар бораи хизматрасониҳои ҶСП “Душанбе Сити Бонк”-ро (минбаъд - Бонк) ба истеъмолкунандагон ва коргузорӣ ва баҳисобгирии оморӣ оид ба муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқмуқаррар менамояд.

2. Тартиби мазкур талаботи ҳадди ақал ва қоидаҳои ягонаи асосии ифшо намудани маълумот дар бораи хизматрасониҳои Бонкро ба истеъмолкунандагон муқаррар менамояд.

3. Дар Тартиби мазкур мафҳумҳои асосии зерин истифода бурда мешаванд:

- қарз - маблағе, ки аз ҷониби бонк ба қарзгир бо шартҳои пардохти фоиз ва баргардонидан ба муҳлати муайян дода шудааст;

- ифшои маълумот – пешниҳоди маълумот ба истеъмолкунандагон тариқи шифоҳӣ ё хаттӣ, аз ҷумла то ба имзо расонидани шартнома, ҳангоми ба имзо расонидани шартнома ва дар муддати эътибори шартнома, ки талаботи ҳадди ақал ва қоидаҳои ягонаи асосии он бо Тартиби мазкур, дигар санадҳои меъёрии ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон муқаррар карда шудааст;

- истеъмолкунанда – шахси воқеӣ ё ҳуқуқӣ;

- меъёри фоизи қарз - ин ифодаи фоизӣ мебошад, ки нисбат ба қарз ва барои давраи муайяни ҳисобкунии он муқаррар карда мешавад. Давраи ҳисобкунии фоизи қарз бо шартномаи байни бонк ва муштарӣ муайян карда мешавад ва маҳдуд намебошад (яъне давра метавонад: як рӯз, як ҳафта, як моҳ, ду моҳ, се моҳ, нимсола, яксола тибқи мувофиқаи муштарӣ ва ташкилотҳои молиявии қарзӣ муқаррар карда шавад);

- хизматрасониҳои пардохтӣ - қабул намудан ва додани маблағҳои нақд, ҳисоббаробаркунӣ ва интиқоли маблағҳо, аз ҷумла

интиқоли маблағҳои электронӣ, барориш (эмиссия) ва (ё) хизматрасонии воситаҳои пардохтӣ ва хизматрасонӣ оид ба қабули пардохтҳо;

- интиқоли маблағ - дар доираи шаклҳои истифодашавандаи ҳисоббаробаркуниҳои ғайринақдӣ оид ба пешниҳоди маблағи пардохткунанда ба маблағгиранда;

- меъёри самараноки ғоизии солона - ифодаи ғоизие мебошад, ки тибқи он ғоизи қарз бо назардошти тамоми пардохтҳои хизматрасонии қарз, ки аз ҷониби муштарӣ ба бонк пардохта мешавад, ҳисоб карда мешавад.

4. Кормандони Бонк дар муносибат бо истеъмолкунандагон бояд принципҳои адолат, бовиҷдонӣ, баробарӣ ва кордониро риоя намуда, ифшои маълумотро бо риояи талаботҳои ҳадди ақалли зерин анҷом медиҳад:

- маълумот барои тамоми истеъмолкунандагон ва истеъмолкунандагони эҳтимолии хизматрасониҳо бо ҳуқуқҳои баробар ва дар ҳаҷми баробар пешниҳод мегардад;

- маълумот саҳеҳ ва пурра буда, саривақт пешниҳод карда шавад;

- маълумот барои истеъмолкунандаи хизматрасонӣ бо забони соддаву фаҳмо пешниҳод гардида, калимаву ибораҳои печидаву душворфаҳм ва истилоҳҳои касбиву техникиро дар бар мегирад;

- маълумот ба забони давлатӣ ба истеъмолкунанда пешниҳод карда дар ҳолати мувофиқа ҳосил шудан, ба истеъмолкунанда аз ҷониби бонк бо дилхоҳ забони дигар низ пешниҳод мегардад;

- маълумот ба истеъмолкунанда бо андозаи чунин ҳарфе пешниҳод мегардад, ки истеъмолкунанда тавонад ба осонӣ маълумоти зарурии худро пайдо кунад;

- маълумот дар бораи хизматрасонӣ тавре пешниҳод мегардад, ки барои истеъмолкунанда аз нуқтаи назари дарки моҳияти хизматрасонӣ ва арзёбии мутобиқати он ба ниёзҳои худ бамаврид ва пурмуҳтаво бошад;

- маълумот ба санаи пешниҳоди он, тибқи ҳолатҳое, ки истеъмолкунандаи хизматрасониҳо изҳор намудааст ва ба шартҳои шартномаи хизматрасонӣ таъсир расонидаанд, аҳамиятнок бошад.

5. То бастанӣ шартнома оиди пешниҳоди хизматрасонӣ ба истеъмолкунанда ифшои пурраи маълумот дар бораи хизматрасонии пешниҳодшаванда таъмин карда мешавад. Бонк тамоми чораҳои

заруриро андешанд, то ки маълумот дар бораи шартҳои пешниҳоди хизматрасонӣ, хавфҳои эҳтимолии ба он алоқаманд, ки қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон пешбинӣ намудааст, оқибатҳо ва масъулияти ҷонибҳо ба маълумоти истеъмолкунанда расонида мешаванд.

6. Пеш аз он ки шартнома оиди пешниҳоди хизматрасонӣ баста шавад, кормандони бонк вазифадоранд:

- ба истеъмолкунанда моҳият ва шартҳои асосии хизматрасонии мушаххаси мавриди таваҷҷуҳи ӯро фаҳмонада шавад;

- истеъмолкунандаро бо ҳаҷми тамоми пардохтҳое, ки ба пешниҳоди хизматрасонии мавриди таваҷҷуҳи ӯ иртибот доранд, шинос намояд;

- ба истеъмолкунанда тартиби пешниҳод, раванд ва муҳлати баррасии мурочиатро, ки аз шартнома бармеояд, фаҳмонад;

- истеъмолкунандаро дар бораи уҳдадориҳояш бо дарназардошти чораҳои таъсиррасонӣ, ки ташкилотҳои қарзии молиявӣ метавонад дар ҳолати иҷро нашудани уҳдадориҳои истеъмолкунанда (ноустуворона ё ҳамагуна чораҳои дигар, ки вазъи молиявии истеъмолкунандаро бадтар месозанд), ки дар шартнома пешбинӣ шудаанд, хабар диҳад;

- истеъмолкунандаро дар бораи шакл, мунтазамӣ ва муҳлати пешниҳоди маълумот (иқтибосҳо, огоҳинома) пас аз ба имзо расонидани шартнома огоҳ созад;

- то бастанӣ шартнома ба истеъмолкунанда имконият ва муҳлати заруриро барои шиносшавӣ бо муқаррароти шартнома пешниҳод намояд;

- дар ҳолате, ки тибқи шартҳои хизматрасонӣ зарураяти истифодабарии хизматрасонии иловагӣ аз ҷониби шахси сеюм пешниҳодшаванда ҷой дошта бошад, ба истеъмолкунанда интиҳоби чунин шахси сеюмро пешниҳод намояд.

7. Ғайр аз маълумоте, ки дар боло омадааст, кормандони бонк бояд:

- ба қарзгиранда/муштарӣ моҳият ва аҳамияти таърихи қарзро шарҳ диҳад, аз ҷумла дар бораи он хабар диҳад, ки дар сурати иҷро нашудани уҳдадориҳо аз рӯи қарз, дар ин бора маълумот ба бюрои таърихи қарз пешниҳод карда мешавад;

- ба қарзгиранда/муштарӣ дар бораи он хабар диҳад, ки дар сурати иҷро нагардидани уҳдадориҳояш, қарз ба таври маҷбурӣ аз ҳисоби молу мулки ба гарав гузошташуда ва дар сурати нокифоягии

молу мулки ба гарав гузошташуда аз ҳисоби дигар молу мулки қарзгиранда ситонида мешавад;

- ба қарзгиранда/муштарӣ оид ба ҳуқуқҳои ӯ дар асоси бебозгашт даст кашидан аз гирифтани қарз дар давраи пас аз бастанӣ шартнома ва то лаҳзаи гирифтани маблағҳои пулӣ хабар диҳад;

- дар сурати будани гаравдеҳ, зомин, кафил ё шахси дигар, ки ҷониби шартномаи қарзӣ ба ҳисоб меравад, ҷавобгарии онҳоро шарҳ дода, дар шакли озоди хаттӣ ризоияти онҳо ба даст оварад;

- дар сурати қарзи гурӯҳӣ, ба қарзгирандагон/муштарӣён ҷавобгарии муштаракӣ умумиро оид ба қарз шарҳ диҳад;

- ба амонатгузор фаҳмонад, ки бонк уҳдадор аст маблағи пасандоз/амонати бонкӣ бо дархости аввали амонатгузор пардохт намояд, ба истиснои пасандозҳои шахсони ҳуқуқӣ ва воқеие, ки дар гарав ба сифати таъминнокӣ гузошта шудаанд;

- ба амонатгузор шарҳ диҳад, ки дар сурати муфлисшавии бонк ҷуброни пасандозҳо/амонатҳои бонкӣ аз тарафи Ҳазинаи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ дар ҳаҷм ва тибқи тартиби муқаррарнамудаи қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ” пардохт мегардад.

8. Бонк ҳангоми интиқоли маблағ уҳдадор аст ба истеъмолкунанда маълумоти зеринро пешниҳод намояд:

- рӯйхати низомҳои пардохтӣ, ки интиқоли маблағро анҷом медиҳанд;

- рӯйхати ҳуҷҷатҳое, ки барои интиқоли маблағ заруранд;

- шартҳои анҷом додани интиқоли маблағ дар доираи шаклҳои истифодашавандаи ҳисоббаробаркуниҳои ғайринақдӣ;

- ҳаҷми ҳадди ақал ва ниҳии интиқоли маблағ, агар чуни ҳаҷм бо қонунгузори давлати хориҷии дахлдор муқаррар шуда бошад;

- андозаи ҳаққи хизматрасонӣ, ки аз ҷониби истеъмолкунандагони хизматрасониҳо пардохт мегардад, агар дар шартнома пешбинӣ шуда бошад;

- муҳлати интиқоли маблағ;

- қурби мубодилавӣ ва тарзи муайян кардани он;

- миқдор ва асъоре, ки ба кишвари таъиноти интиқоли маблағ пардохт мешавад;

- шартҳои бозхонд, таъйири маълумот ва бекор намудани интиқоли маблағ;

- тартиби аз ҷониби истеъмолкунанда пешниҳоди иддао ва тартиби ҳалли баҳсҳо, аз ҷумла маълумот оид ба тамос бо бонк.

9. Дар давоми муҳлати эътибори шартнома бонк истеъмолкунандаро дар хусуси ҳолатҳои зерин огоҳ месозад:

- дар бораи тағйироти андозаи меъёри фоиз, ҳаққи хизматрасонӣ ва оид ба дигар пардохтҳои истеъмолкунанда, агар дар шартнома пешбинӣ шуда бошад;

- дар бораи тағйирот ба санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ, ки бевосита ба ҳуқуқ ва уҳдадорӣҳои истеъмолкунанда дахлдоранд, агар чунин тағйирот ба ҳолати молиявии истеъмолкунанда таъсиррасон буда, дар шартнома пешбинӣ шуда бошад;

- дар бораи тағйироти дигар, ки ба доираи муносибатҳои тарафҳои шартнома бевосита таъсир мерасонанд, агар дар шартнома пешбинӣ шуда бошад.

10. Маълумот ба истеъмолкунанда бо созиши тарафҳои шартнома тавассути почта ё почтаи электронӣ, инчунин тариқи истифодаи дигар воситаҳои алоқа (телефон, факс, паём, ва ғ.) ё дар ҳудуди бонк пешниҳод мегардад.

11. Ҳангоми тариқи телефон хабар додани тағйироту иловҳо корманди бонк бояд чунин амалҳоро анҷом медиҳад:

- ному насаби худро гуяд, инчунин номи бонкро хабар диҳад;

- дар бораи мақсади занги телефонӣ бо забони барои истеъмолкунанда фаҳмо хабар медиҳад, агар тарафҳо барои гирифтани маълумот бо дигар забон маслиҳат накарда бошанд;

- дар бораи сабти гуфтугӯи телефонӣ хабар диҳад, агар чунин сабт қайд шуда бошад;

- бо дархости истеъмолкунанда гуфтугӯи телефониро қатъ намуда, дертар занг занад.

12. Дар ҳолати ворид намудани тағйирот ба ҷадвали пардохти қарз, ки ба пардохти пеш аз муҳлати қарз, тағйироти меъёри фоиз ё дигар ҳолатҳо алоқаманд аст, кормандоит бонк ба истеъмолкунанда ройгон ҷадвали нави пардохти қарзро пешниҳод мекунад.

13. Бонк уҳдадор аст ҳар моҳ як маротиба ба таври ройгон ба истеъмолкунанда беруннависи суратҳисобашонро бо шартҳои мувофиқашуда пешниҳод намоянд.

14. Бонк нақшаи омӯзонидани кормандони худро вобаста ба шартҳои хизматрасонии бонкии худ ба роҳ мемонанд ва на кам дар як сол курсҳои бозомӯзӣ мегузаронад.

15. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд ба бонк дар шакли хаттӣ, электронӣ ё шифоҳӣ муроҷиат намоянд.

16. Муроҷиатҳо тибқи замимаҳои қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 01.07.с2017, №276 бақайд гирифта мешавад ва дар муҳлатҳои муқарраркардаи қонун мавриди баррасӣ қарор дода мешаванд.

17. Дар ҳолати аз ҷониби кормандони бонк иҷро нагардидани талаботи Тартиби мазкур, Дастурамали №241 ва қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 01.07.с2017, №276 чораҳои ғаврии ислоҳӣ ва таъсиррасонӣ татбиқ карда мешавад.