ҶАМЪИЯТИ ДОРОИ МАСЪУЛИЯТАШ МАҲДУДИ ТАШКИЛОТИ АМОНАТИИ ҚАРЗИИ ХУРДИ “СТАНДАРТ МОЛИЯ”

ТАРТИБИ

кор бо истеъмолкунандагони хизматрасониҳои бонкии ЧДММ ТАҚХ “СТАНДАРТ МОЛИЯ”

Таҳия карда шуд:	Роҳбарияти Ташкилот
Тасдиқ кард:	Пайнавишти Шӯрои нозирони ЧДММ ТАҚХ “СТАНДАРТ МОЛИЯ» №02 аз «07» январи соли 2025
Ба истифода дода шуд: аз «08» январи соли 2025	

Бе иҷозат нусхабардорӣ ва ба шахсони бегона додан манъ аст.

ДУШАНБЕ – 2025

1. Тартиби кор бо истеъмолкунандагони хизматрасониҳои бонкии ЧДММ ТАҚХ “СТАНДАРТ МОЛИЯ”» (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 аҳолӣ ба фаъолияти бонкӣ таҳия карда шуда, талаботи ҳадди ақал ва қоидаҳои ифшо намудани маълумот дар бораи хизматрасониҳои ЧДММ ТАҚХ “СТАНДАРТ МОЛИЯ”»-ро (минбаъд-Ташкилот) 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 Ташкилотро ба истеъмолкунандагон муқаррар менамояд.

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

- қарз - маблағе, ки аз ҷониби Ташкилот ба қарзгир бо шартҳои пардохти фоиз ва баргардонидан ба мӯҳлати 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 Ташкилот ва муштарӣ муайян карда мешавад ва маҳдуд намебошад (яъне давра метавонад: як рӯз, як ҳафта, як моҳ, ду моҳ, семоҳа, 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, бароршиш (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 фоизии солона - ифодаи фоизие мебошад, ки тибқи он фоизи қарз бо назардошти тамоми пардохтҳои хизматрасонии қарз, ки аз ҷониби муштарӣ ба Ташкилот пардохта мешавад, ҳисоб карда мешавад.

4. Кормандони Ташкилот дар муносибат бо истеъмолкунандагон бояд принсипҳои 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 Ташкилот 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 бастани шартнома оиди пешниҳоди хизматрасонӣ ба истеъмолкунанда ифшои пурраи маълумот дар бораи хизматрасонии пешниҳодшаванда таъмин карда мешавад. Ташкилот тамоми чораҳои зарурирo андешанд, то ки маълумот дар бораи шартҳои пешниҳоди хизматрасонӣ, хавфҳои эҳтимолии ба он алоқаманд, ки қонунгузории 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 Ташкилот 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 ухдадориҳояш бо дарназардошти чораҳои таъсиррасонӣ, ки ташкилотҳои қарзии молиявӣ метавонад дар ҳолати иҷро нашудани ухдадориҳои 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 бастани шартнома ба истеъмолкунанда имконият ва муҳлати зарурирo барои шиносшавӣ бо муқаррароти шартнома пешниҳод намояд;

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

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

- ба қарзгиранда/муштарӣ моҳият ва аҳамияти таърихи қарзро шарҳ диҳад, аз ҷумла дар бораи он хабар диҳад, ки дар сурати иҷро нашудани ухдадориҳо 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 ӯҳдадориҳояш, 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 бастани 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 онҳро ба даст оварад;
- дар сурати қарзи гурӯҳӣ, ба қарзгирандагон/муштариён ҷавобгарии муштараки умумиро оид ба қарз шарҳ диҳад;
-ба амонатгузор фаҳмонад, ки Ташкилот ӯҳдадор аст маблағи пасандоз/амонати Ташкилотӣ 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 Ташкилот ҷуброни пасандозҳо/амонатҳои Ташкилотӣ аз тарафи Хазинаи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ дар ҳаҷм ва тибқи тартиби муқаррарнамудаи қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ" пардохт мегардад.

8. Ташкилот ҳангоми интиқоли маблағ ӯҳдадор аст ба истеъмолкунанда маълумоти зеринро пешниҳод намояд:
- рӯйхати низомҳои пардохтие, 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 ниҳоии интиқоли маблағ, агар чунин ҳаҷм бо қонунгузории давлати хориҷии дахлдор муқаррар шуда бошад;
- андозаи ҳаққи хизматрасонӣ, ки аз ҷониби истеъмолкунандагони хизматрасониҳо пардохт мегардад, агар дар шартнома пешбинӣ шуда бошад;
- мӯҳлати интиқоли маблағ;
- қурби мубодилавӣ ва тарзи муайян кардани он;

- миқдор ва асъоре, ки ба кишвари таъиноти интиқоли маблағ пардохт мешавад;
- шартҳои бозхонд, тағйири маълумот ва бекор намудани интиқоли маблағ;
- тартиби аз ҷониби истеъмолкунанда пешниҳоди иддао ва тартиби ҳалли баҳсҳо, аз ҷумла маълумот оид ба тамос бо Ташкилот.

9. Дар давоми мӯҳлати эътибори шартнома Ташкилот 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 ӯҳдадориҳои истеъмолкунанда дахл доранд, 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 Ташкилот пешниҳод мегардад.

11. Ҳангоми тариқи телефон хабар додани тағйироту иловаҳо корманди Ташкилот бояд чунин амалҳоро анҷом медиҳад:
- ному насаби худро гӯяд, инчунин номи Ташкилотро 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 мӯҳлати қарз, тағйироти меъёри фоиз ё дигар ҳолатҳо алоқаманд аст, кормандоит Ташкилот ба истеъмолкунанда ройгон ҷадвали нави пардохти қарзро пешниҳод мекунад.

13. Ташкилот уҳдадор астҳар моҳ як маротиба ба таври ройгон ба истеъмолкунанда беруннависи суратҳисобашонро бо шартҳои мувофиқашуда пешниҳод намоянд.

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

15. Шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ ҳуқуқ доранд ба Ташкилот 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 Ташкилот иҷро нагардидани талаботи Тартиби мазкур, Дастурамали №241 ва қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 01.07.с2017, №276 чораҳои фаврии ислоҳӣ ва таъсиррасонӣ татбиқ карда мешавад.