ТАҲЛИЛИ

таъсири танзимкунандаи

Дастурамали №____ дар бораи талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо

Намуд ва номи лоиҳаи санади меъёрии ҳуқуқӣ	Дастурамали №____ дар бораи талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо
Маълумот дар бораи мақоми таҳиякунандаи лоиҳаи санади меъёрии ҳуқуқӣ	Бонки миллии Тоҷикистон
Доираи шахсоне, ки амали санади меъёрии ҳуқуқӣ нисбат ба онҳо татбиқ мегардад	Ташкилотҳои қарзии молиявӣ ва ташкилотҳои суғуртавӣ (минбаъд - таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ)
Мухлати қабули санади меъёрии ҳуқуқӣ	20.02.2025с.
Маълумот дар бораи ҷойгир намудани огоҳинома оид ба таҳияи санади меъёрии ҳуқуқӣ	Огоҳинома дар бораи таҳияи лоиҳаи Дастурамали № дар бораи талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо (минбаъд - Дастурамал) дар Феҳристи нақшаи таҳияи лоиҳаи санади меъёрии ҳуқуқии Портали интернетии иттилооти ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон 10 июли соли 2024 ҷойгир карда шуда, нисбати лоиҳаи Дастурамали мазкур то 12 августи соли 2024 машварати оммавӣ гузаронида шуд
Маҷмуи таклифҳои аз рӯи натиҷаи ҷойгир намудани огоҳинома оид ба омода намудани санади меъёрии ҳуқуқии воридгардида ва хулосаи таҳиякунанда оид ба онҳо	Оид ба гузаронидани машварати оммавӣ хулосаи Маркази миллии қонунгузории назди Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 03 сентябри соли 2024, №131/2с пешниҳод гардид. Аз рӯи натиҷаи ҷойгир намудани огоҳинома оид ба омода намудани лоиҳаи Дастурамали мазкур аз тарафи шахсони воқеӣ, ҳуқуқӣ ва мақомоти давлатӣ таклифу пешниҳод ворид нагардид.
Тавсифи мушкилот, ки барои ҳалли он қабули санади меъёрии ҳуқуқӣ зарур аст ва окибатҳои	Бонки миллии Тоҷикистон ҳамчун мақоми ваколатдор дар самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ, бо мақсади мусоидат ба фаъолияти босамару

эҳтимолии он дар ҳолате, ки агар ягон амал андешида нашавад	мунтазами самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ ва андешидани тадбирҳои зарурӣ дар ин самт лоиҳаи Дастурамали мазкурро таҳия намудааст. Мавриди зикр аст, ки фаъолияти таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ хусусияти ба худ хос доранд ва танзиму назорати онҳо аз ҷониби Бонки миллии Тоҷикистон дар доираи қонунгузории соҳавӣ ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон амалӣ мегардад. Дар ҳолати аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ дар сатҳи зарурӣ ба роҳ намондани раванди баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагон ва боэътимоди пешбурди омори шикоятҳои воридшуда, хавфи эҳтимолияти риояи нагардидани Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи мурожиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ” ва қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 1 июни соли 2017, №276 зиёд гардида, ба фаъолияти босамару мунтазами самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ таъсири манфӣ расонда мешавад. Дар асоси моддаи 6 Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон” (аз 28 июни соли 2011, №722) яке аз вазифаҳои Бонки миллии Тоҷикистон ташкили шароити мусоид барои ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии низоми бонкӣ ва ташкилотҳои ғайриқарзии молиявӣ, мусоидат ба тавсеаи маърифати бонкию молиявӣ мебошад. Мушкилии дар самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ ҷойдошта мавҷуд набудани санади меъёрии ҳуқуқии дахлдор вобаста ба талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба онҳо, набудани тартиби мушаххаси баамалбарории чунин баррасии шикоятҳо мебошад, зеро муқаррароти дорои хусусияти умумии моддаи 6 қонуни зикргардида ба таври пурра тартиби талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва

	талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳоро инъикос менамояд. Аз ин лиҳоз, зарурат пеш омадааст, ки Дастурамали мазкур қабул карда шавад, то ин ки талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо ва ташкили баҳисобгирии оморӣ аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ мушаххас карда шавад. Дастурамали мазкур ба пешгирии камбудиҳои ҷойдошта дар ин самт мусоидат намуда, барои ба тартиб овардани раванди баррасии шикоятҳо ва ташкили баҳисобгирии оморӣ аз ҷониби шахсони масъули таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ заминаи мусоид фароҳам меорад. Таҳия ва татбиқи Дастурамали мазкур имкон медиҳад, ки муносибати ягона ба раванди баррасии шикоятҳо ва ташкили баҳисобгирии оморӣ аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ташкил карда шавад. Дар сурати қабул нагардидани Дастурамали мазкур ва андешида нашудани чораҳои зарурӣ, таъмини фаъолияти механизми баррасии шикоятҳо ва тартиби баҳисобгирии омории онҳо, аз ҷумла таъмини заминаи меъёрии ҳуқуқӣ дар самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ ва баҳогузории таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ, риояи талаботи қонунгузории соҳа ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон, инчунин стандартҳои байналмилалӣ, идоракунии хавфҳои марбут ба самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ, ки метавонад ба фаъолияти таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва истеъмолкунандагони онҳо таъсири манфӣ расонанд, ғайриимкон гашта, ҳамчунин амалҳо доир ба ошкор намудани амалу кӯшишҳое, ки ба манфиатҳои иштирокчиёни низоми молиявӣ ва истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ таҳдид мекунанд, дар сатҳи зарурӣ ба роҳ монда намешавад.
Ифодаи мақсадҳои дахолати давлат	Мақсади қабули Дастурамали мазкур ва ба ин васила дахолати давлат дар самти фаъолияти таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ – таъмини риояи талаботи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии

	ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон дар соҳаи баррасии муроҷиатҳо, ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ бо мақсади мусоидат ба фаъолияти босамару мунтазами самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони Ҷумҳурии Тоҷикистон мебошад.
Тавсифи мухтасари лоиҳаи санади меъёрии ҳуқуқии пешниҳодшуда, аз ҷумла чораҳои пешбининамудаи лоиҳаи санади меъёрии ҳуқуқии пешниҳодшуда, ӯҳдадорӣ ва маҳдудиятҳо барои субъектҳои соҳибкорӣ, асосноккунии интихоби роҳи ҳалли чунин мушкилот	Заминаи ҳуқуқии раванди баррасии шикоятҳо ва тартиби баҳисобгирии омории онҳо дар бандҳои 59 ва 60 Нақшаи чорабиниҳои амалисозии “Стратегияи миллии фарогирии молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2022-2026”, ки бо қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон аз 1 июли соли 2022, №314 тасдиқ гардидааст, ба таври умумӣ муқаррар гардида, санади меъёрии ҳуқуқии махсуси танзимкунанда дар ин самт вуҷуд надорад. Қабул намудани Дастурамали мазкур имкон медиҳад, ки механизми баррасии шикоятҳо ва тартиби баҳисобгирии омории онҳо ба таври мушаххас муқаррар карда шавад. Дар заминаи Дастурамали мазкур раванди тартиби қабули шикоятҳо тавассути сомонаи интернетии ташкилотҳои молиявӣ, дар маҳалҳои хизматрасонӣ ва ҷойҳои намоёни таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ муқаррар гашта, асосҳои таъмини фаъолияти муттасил оид ба қабул ва баррасии шикоятҳо, таҳлил ва идоракунии хавфҳо, дурустии ҳисобот ва раванди корбарии ба “Қутии шикоятҳо” муайян гаштаанд. Тибқи санади меъёрии ҳуқуқии мазкур таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ӯҳдадор мешаванд, ки дар пешниҳоди хизматрасонии молиявӣ ба мизоҷони худ (истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ) равандро вобаста ба баррасии шикоятҳои онҳо, тавассути иҷро намудани як қатор амалҳо ва чорабиниҳои дахлдор таъмин намоянд, яъне Дастурамал маҳдудиятҳои муайянеро назди таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ муқаррар намудааст. Лоиҳаи Дастурамали мазкур бо назардошти мавҷуд будани заминаи кофии ҳуқуқӣ ва таҷрибаи Бонки миллии Тоҷикистон дар самти

	таҳияи санадҳои меъёрии ҳуқуқӣ таҳия гардида, дар он инчунин таҷрибаи пешқадами байналмилалӣ дар самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ ба инобат гирифта шудааст. Дар сурати риояи дақиқи талаботи Дастурамали мазкур муносибати миёни таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва истеъмолкунандагон дар сатҳи зарурӣ ба роҳ монда шуда, танзими онҳо натиҷаҳои мусбат медиҳанд
Тавсифи роҳҳои ҳалли мушкилоти баррасишуда (бидуни таҳияи санади меъёрии ҳуқуқӣ)	То ин ҷониб назорати фаъолияти ташкилотҳои назоратшаванда танҳо бо роҳи таҳлили ҳисоботе, ки аз ҷониби онҳо бо тартиби муқарраргардида ба Бонки миллии Тоҷикистон пешниҳод мегардид, ба роҳ монда шудааст. Бояд қайд намуд, ки таҳлили ҳисоботи пешниҳодшаванда мақсаду вазифаҳои мақоми ваколатдорро дар самти назорати баррасии шикоятҳо пурра конеъ намегардонад. Бо назардошти он, ки қонуни соҳавӣ қабули Дастурамали мазкурро пешбинӣ намудааст ва таҷриба зарурати инро низ собит намудааст, бидуни таҳияи санади меъёрии ҳуқуқии мушаххас ҳалли мушкилоти бамиёномада ғайриимкон мебошад.
Арзёбии муфассали хароҷоти буҷети давлатӣ эҳтимолияти оқибатҳои иҷтимоӣ ва иқтисодӣ дар ҳолати қабули санади меъёрии ҳуқуқӣ ва ё роҳи дигари интихобшудаи ҳалли мушкилот	Қабули Дастурамали мазкур аз буҷети давлатӣ хароҷоти иловагиро талаб намекунад. Бонки миллии Тоҷикистон ҳамчун мақоми ваколатдори самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ, ваколати худро дар доираи заминаи ҳуқуқии қабулгардида ва захираҳои кадрии худ амалӣ менамояд. Қабули Дастурамали мазкур самаранокӣ ва эътимоднокии фаъолияти таҳвилгарони хизматрасонии молиявиро дар кишвар афзун намуда, барои рушди самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ, такмили талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва талабот ба

	ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо заминаи устувор мегузорад. Инчунин, дар сурати қабул гардидани қарори мазкур, баҳогузории риояи қонунгузории бонкии Ҷумҳурии Тоҷикистон ва санадҳои меъёрии ҳуқуқии Бонки миллии Тоҷикистон, босуботӣ, муассирии самти ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, шаффофияти фаъолияти он ва фазои солими рақобатпазирӣ таъмин мегардад. <u>Оқибатҳои иҷтимоии лоиҳаи мазкур:</u> - таъмини шаффофияти фаъолияти таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ; - баланд бардоштани сатҳи эътимоднокии аҳолӣ ба таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ; - таъмини ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ; - баланд бардоштани сатҳи донишу малака ва салоҳиятнокии кормандони таҳвилгари хизматрасонии молиявӣ, бозомӯзӣ ва такмили ихтисоси онҳо. <u>Оқибатҳои иқтисодии лоиҳаи мазкур:</u> - таъмини субот, бехатарӣ ва муассирии таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ; - таъмини фазои солим ва одилона байни таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва истеъмолкунандагони онҳо; - заминаи устувор барои рушди минбаъдаи механизми баррасии шикоятҳо ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба онҳо; - баланд бардоштани самаранокии фаъолияти таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ; - таъмини талаботи ҳаммонанд, аниқ ва равшан ба раванди баррасӣ ва пешбурди баҳисобгирии омории шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ; - таъмини ҳуқуқ ва ухдадориҳои баробари таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва истеъмолкунандагони онҳо; - кафолати фаъолияти бемамониати талаботи ҳадди ақал барои баррасии шикоятҳо аз ҷониби таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ ва талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо дар

	доираи қонунгузорӣ дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ. Бояд қайд намуд, ки Дастурамали мазкур аз таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ низ хароҷоти иловагиро талаб наменамояд.
Нишондиҳандаҳои арзёбии инкишоф ва даврияти ҷамъоварии он	Бонки миллии Тоҷикистон дар доираи ваколатҳои худ ҳамчун мақоми назоратӣ мунтазам (ҳар семоҳа) мониторинги раванди баррасии шикоятҳо, талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба онҳо бо роҳи ҷамъоварии ҳисоботи ташкилотҳои назоратшаванда, инчунин дигар маълумот оид ба фаъолияти низоми баррасии шикоятҳоро амалӣ менамояд. Ҳисоботи мазкур барои баҳогузории ҳавфҳои марбут ба фаъолияти низоми баррасии шикоятҳо, арзёбии фаъолияти низоми баррасии шикоятҳо, талабот ба ҳисоботдиҳӣ оид ба онҳо, гузаронидани санҷишҳо ва инчунин омода намудани таклифҳо оид ба тағйир додани фаъолияти ташкилотҳои назоратшаванда истифода бурда мешавад. Бонки миллии Тоҷикистон аз натиҷаи таҳлили иттилоот ва ҳисоботи дар натиҷаи амалисозии назорати низоми баррасии шикоятҳо ва талабот ба ҳисоботдиҳии шикоятҳои дастрасшуда, дар сомонаи расмии худ ҳар сол оид ба вазъи низоми баррасии шикоятҳои таҳвилгарони хизматрасонии молиявӣ, шумора ва ҳаҷми шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии молиявӣ хисобот нашр менамояд.
Санаи эҳтимолии мавриди амал қарор додани лоиҳаи санади меъёрии ҳуқуқӣ дар сурати қабули он	29.02.2025с.

Муовини раис Назирӣ Г. Н.