БОНКИ МИЛЛИИ ТОҶИКИСТОН

АФЗАЛИЯТҲОИ СТРАТЕГИИ БОНКИ МИЛЛИИ ТОҶИКИСТОН

ОИД БА РУШДИ МЕХАНИЗМИ ҲИМОЯИ ҲУҚУҚИ ИСТЕЪМОЛКУНАНДАГОНИ ХИЗМАТРАСОНИҲОИ МОЛИЯВИИ ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН БАРОИ СОЛҲОИ 2017-2019

БОНКИ МИЛЛИИ ТОҶИКИСТОН

ҚАРОРИ

РАЁСАТИ БОНКИ МИЛЛИИ ТОҶИКИСТОН

аз «31» марти соли 2017 № 19 ш. Душанбе

Дар бораи тасдиқи
Афзалиятҳои стратегии Бонки миллии Тоҷикистон оид
ба рушди механизми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони
хизматрасониҳои молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон
барои солҳои 2017-2019

Мутобиқи моддаҳои 6 ва 77 Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон", Раёсати Бонки миллии Тоҷикистон

қарор мекунад:

1. Афзалиятҳои стратегии Бонки миллии Тоҷикистон оид ба рушди механизми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2017 - 2019 тасдиқ карда шавад (замима мегардад).

2. Иҷрои ҳамин қарор ба зиммаи Шуъбаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои низоми бонкӣ вогузор карда шавад.

3. Назорати иҷрои ҳамин қарор ба зиммаи Муовини якуми Раиси Бонки миллии Тоҷикистон Нуралиев Ҷ.К. гузошта шавад.

Раиси Раёсат **Ҷ. Нурмаҳмадзода**

МУНДАРИҶА

Рӯйхати ихтисораҳо.....3

Муқаддима.....4

1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ.....8

1.1. Шарҳи мухтасари афзалиятҳо.....8

1.2. Мақсад ва вазифаҳо.....9

2. САМТҲОИ АСОСӢ.....10

2.1. Танзим 11

2.1.1. Шаффофият.....12

2.1.2. Ошкор кардани иттилоот.....14

2.1.3. Таҷрибаи амалӣ.....16

2.2. Назорат.....17

2.3. Баррасии шикоятҳо.....19

2.4. Маърифати молиявӣ.....21

2.4.1. Гурӯҳҳои мавриди ҳадаф.....23

3. ТАЪМИНОТИ ЗАХИРАҲОИ АМАЛИСОЗИИ СТРАТЕГИЯ.....23

3.1. Маблағгузорӣ.....23

3.2. Иқтидори кадрӣ.....24

4. МЕХАНИЗМИ АМАЛИСОЗӢ.....25

4.1. Нақшаи чорабиниҳо ва марҳилаҳои амалисозӣ.....25

4.2. Принсипҳои амалисозӣ.....27

4.3. Мониторинг ва арзёбии самаранокӣ.....28

5. НАТИҶАҲОИ ЧАШМДОШТ.....29

6. МУҚАРРАРОТИ ХОТИМАВӢ.....30

Истилоҳнома.....32

РӮЙХАТИ ИХТИСОРҲО

АБТ	- Ассосиатсияи бонкҳои Тоҷикистон
АТМХТ	- Ассосиатсияи ташкилотҳои маблағгузории хурди Тоҷикистон
АЗ ҶТ	Агентии зиддиинҳисории Ҷумҳурии Тоҷикистон
БҶ	- Бонки Ҷаҳонӣ
ХДНС	Хадамоти давлатии назорати суғурта
ҲҲИ	Ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон
ТҚ	Ташкилоти қарзӣ
ТМХ	Ташкилоти маблағгузории хурд
КБМ	Корпоратсияи байналмилалии молиявӣ
БМТ	Бонки миллии Тоҷикистон
СМР ҶТ	Стратегияи миллии рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон то соли 2030
СҲИР	Созмони ҳамкории иқтисодӣ ва рушд
ХСПШХ ҶТ	Хазинаи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеии Ҷумҳурии Тоҷикистон
ХМ	Хизматрасониҳои молиявӣ (хизматҳое, ки бонкҳо, ТМХ ва ширкатҳои суғурта мерасонанд)
ТМ	Ташкилотҳои молиявӣ (бонкҳо, ташкилотҳои маблағгузории хурд ва суғуртавӣ)

МУҚАДДИМА

Ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар бахши молиявӣ масъалаи нав нест. Бисёр ташкилотҳои молиявӣ дарк менамоянд, ки хизматрасониҳои молиявӣ то чӣ андоза метавонанд барои баланд бардоштани сатҳи зиндагӣ ба аҳолӣ кӯмак намоянд. Вале агар чунин хизматрасониҳо, аз ҷумла қарзҳо, бе назардошти эҳтиёҷот ва имкониятҳои воқеии истеъмолкунандагон пешниҳод карда шаванд, метавонанд ба ҷойи фоида зарар расонанд. Омилҳо, аз қабили хоҳиши таъмини даромаднокӣ ва дастгирии дохилии ҳаҷми фурӯш, метавонанд муассисаҳои молиявиро ба истифодаи амалҳое, ки ба усулҳои ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон мувофиқ нестанд, водор намоянд.

Вақтҳои охир бинобар оқибатҳои бӯҳрони молиявии ҷаҳонӣ ассосиатсияҳои ташкилотҳои молиявӣ (АБТ ва АТМХТ) ва мақомоти назоратии кишвар зарурати андешидани чораҳоро аз ҷониби таъминкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ оид ба ҳимояи муштариён аз маҳсулоти потенсиалии зараровар ва таъмини муносибати одилона нисбат ба ҳамаи муштариён эҳсос менамоянд.

Аҳамияти ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони (ҲҲИ) хизматрасониҳои молиявиро мақомоти танзимкунанда ва ташкилотҳои муқарраркунандаи стандартҳо ва қоидаҳои тарзи рафтор дар бозорҳои молиявӣ эътироф намудаанд. Як қатор ташкилотҳои байналмилалӣ (БҶ, Созмони ҳамкории иқтисодӣ ва рушд ва ғ.) стандартҳоро оид ба ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ қабул кардаанд. Шумораи кишварҳое афзоиш мeёбад, ки методҳои нави танзимро дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ ҷорӣ менамоянд, мақомоти назоратии махсусро таъсис медиҳанд, механизмҳои ҳалли баҳсҳоро таҳия мекунанд ва ҳамчунин барномаҳоро оид ба маърифати молиявии аҳолӣ ба иҷро мерасонанд. Бонкҳои миллӣ ба ҳайси танзимгари бозори молиявӣ дар муайян ва амалӣ намудани сиёсат оид ба ҲҲИ

хизматрасониҳои молиявӣ нақши муҳим доранд, тарзи рафтор дар бозорро назорат карда, ҳамчунин чорабиниҳоро оид ба таҳияи стратегияҳои миллӣ ва барномаҳои маърифати молиявӣ ҳамоҳанг месозанд.

Эътироф гардидани аҳамияти ҲҲИ бо мақсади рушди бахши молиявӣ дар маҷмӯъ, аз ҷумла рушди бахши бонкӣ, аз ҷониби Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон дар Стратегияи рушди бахши бонкии Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2010-2015 инъикос ёфтааст[1].

Моҳи апрели соли 2012 тибқи дархости Бонки миллии Тоҷикистон (БМТ) Бонки Ҷаҳонӣ бознигарии ташхисии ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон ва саводнокии молиявиро дар Тоҷикистон баргузор намуд, ки бахшҳои бонкӣ, маблағгузории хурд ва суғуртаро дар бар гирифт. Ҳадафи бознигарии мазкур аз муқоисаи заминаҳои ҳуқуқӣ ва меъёрии ҷорӣ, сохторҳои институтсионалӣ ва фаъолияти бозор бо таҷрибаи пешрафтаи байналмилалӣ ва пешниҳоди тавсияҳо оид ба роҳҳои тақвият бахшидани ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ ва баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявӣ дар Тоҷикистон иборат буд.

Таҳлили заминаи меъёриву ҳуқуқии бахши бонкии Тоҷикистон аз ҷониби БҶ нишон дод, ки дар қонунгузории амалкунанда ҳадафҳо ва самтҳои рушди соҳаи мазкур, инчунин чораҳое, ки барои ҳимояи манфиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои бонкӣ заруранд, ба таври аниқ инъикос наёфтаанд.

Дар айни замон дар Тоҷикистон сохторҳои институтсионалии масъули ҲҲИ тамоми бахши молиявӣ мавҷуд нестанд. Дар бахши молиявӣ механизми мустақили касбӣ ба монанди омбудсмени молиявии масъули баррасии шикоятҳои инфиродии истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ амал намекунад.

---

[1] Стратегия бо Қарори Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон таҳти №261 аз 8 майи соли 2010 қабул гардида буд.

БМТ барои танзим ва назорат дар бахшҳои бонкӣ ва маблағгузории хурд масъул аст, вале тибқи қонунгузории амалкунанда дар соҳаи ҲҲИ он барои таъмини ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон бевосита ва ба таври муқаррар масъулият ба зимма надорад. Ҳангоми фурӯши мол, кор ва хизматрасонӣ масъулияти татбиқи сиёсат дар бораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон ба зиммаи Агентии зиддиинҳисории Ҷумҳурии Тоҷикистон вогузор шудааст, ки он барои риоя шудани талаботи Қонунҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи рақобат", "Дар бораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон", "Дар бораи реклама" масъул мебошад. Дар баробари ин, аз рӯи натиҷаҳои таҳқиқоти БҶ аз соли 2012, Агентии зиддиинҳисории Ҷумҳурии Тоҷикистон дар баррасии шикоятҳо ва масъалаҳои баҳсноки бахши молиявӣ таҷрибаи кофӣ надорад.

Ташкилотҳои байналмилалии молиявӣ (ба мисли БҶ, КБМ), АБТ ва АТМХТ ва ҳамчунин худи ташкилотҳои қарзии кишвар оид ба таҳкими ҲҲИ чораҳо меандешанд. Дар ҳоли ҳозир 16 ташкилоти қарзии Ҷумҳурии Тоҷикистон принсипҳои SmartCompaign[2]-ро қабул кардаанд, ки аз онҳо 2 ташкилоти калони маблағгузории хурд дорои шаҳодатномаи SmartCompaign мебошанд. БҶ ва КБМ оид ба масъалаҳои ҲҲИ ва маърифати молиявӣ мунтазам омӯзишҳо доир менамоянд. Дар ин радиф АБТ ва АТМХТ барои кормандони ташкилотҳои қарзӣ тренингҳои омӯзишӣ ва семинарҳо баргузор менамоянд.

Аз соли 2014 сар карда дар Ҷумҳурии Тоҷикистон оид ба фароҳам овардани шароити мусоид барои рушди соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ кор бурда мешавад. Тағйиротҳои дар моҳи июли соли 2014 ба Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон" воридшуда, ба вазифаҳои БМТ фароҳам овардани шароити мусоид барои ҳимояи манфиатҳои истеъмолкунандагони

[2]SmartCompaign ташаббуси умумиҷаҳониест оид ба тақвият бахшидани ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон бар бахши маблағгузории хурд.

хизматрасониҳои низоми бонкӣ (м.6) дохил карда шуд, инчунин ваколатҳои БМТ оид ба татбиқи чораҳои фаврии ислоҳӣ ва чораҳои таъсиррасонӣ барои вайрон кардани манфиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои низоми бонкӣ васеъ гардиданд (м.48).

Моҳи сентябри соли 2015 дар сохтори БМТ воҳиди мустақили сохторӣ – Шуъбаи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои низоми бонкӣ (минбаъд Шуъбаи ҲҲИ) таъсис ёфт, ки фаъолияти он ба рушд ва такмили минбаъдаи низоми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ равона карда шудааст. Мақсади асосии таъсиси Шуъбаи мазкур такмил додани заминаи меъёриву ҳуқуқии соҳаи ҲҲИ, баррасии шикоятҳо ва андешидани чораҳои дахлдор дар ҳолатҳои ошкор шудани поймолсозии манфиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои низоми бонкӣ, гузаронидани санҷиши ташкилотҳои қарзӣ дар ин самт, паҳнсозии иттилоот оид ба ҲҲИ, баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявии аҳолӣ ва ғайра мебошад.

БМТ тағйиру иловаҳоро ба Қонунҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон", "Дар бораи фаъолияти бонкӣ", "Дар бораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон" таҳия ва ба баррасии Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон пешниҳод намудааст. Қабули тағйиру иловаҳои пешниҳодшуда ба қонунҳои номбурда имкон медиҳад, ки БМТ мақоми ягонаи дорои салоҳияти (мандати умумии) танзим ва назорат дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои бонкӣ ва суғуртавии бахши молиявӣ гардад.

Ғайр аз ин, дар моҳи октябри соли 2016 Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон дар бораи додани салоҳияти назоратии фаъолияти ташкилотҳои суғуртавӣ ба БМТ қарор қабул кард.

Як қатор муқаррароти лозимии марбут ба ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ дар Стратегияи миллии рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон то солҳои 2030 низ (СМР ҶТ),

ки моҳи октябри соли 2016 қабул шуда буд, муайян гардидааст. Ҳуҷҷати мазкур, аз ҷумла, зарурати такмили минбаъдаи заминаи меъёриву ҳуқуқии бахши молиявӣ, баланд бардоштани дараҷаи шаффофият ва эътимод ба фаъолияти муассисаҳои молиявӣ, таҳкими рақобати солим дар бахши молиявӣ, ҳимояи манфиатҳои сармоягузорон ва истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молияviро муайян кард. Ғайр аз ин, Стратегияи мазкур таҳия ва иҷрои Барномаи давлатии баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявии аҳолиро дар алоҳидагӣ пешбинӣ менамояд.

Бо назардошти гуфтаҳои боло, бо мақсади таъсис додани механизми самараноки ҳимояи ҳуқуқ ва манфиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ, бартараф намудани камбудиҳои ҷойдошта, афзоиш додани эътимод ба низоми молиявӣ ва баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявии истеъмолкунандагон, БМТ таҳия ва қабули ҳуҷҷати барои имрӯз муҳимеро таҳти унвони “Афзалиятҳои стратегии БМТ оид ба рушди механизми ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон барои солҳои 2017-2019” (минбаъд - Стратегия) ба миён гузошт, ки сиёсати Бонки марказиро дар ин соҳа муайян мекунад.

1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

1.1. Шарҳи мухтасари Стратегия

Стратегияи мазкур дар асоси моддаҳои 6-и Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон”, Стратегияи миллии рушди Ҷумҳурии Тоҷикистон барои давраи то соли 2030 ва афзалиятҳои рушди устувори иқтисодии кишвар, ки дар Паёми Президенти Ҷумҳурии Тоҷикистон ба Маҷлиси Олии Ҷумҳурии Тоҷикистон дар соли 2015 баён шудаанд, таҳия гардидааст

Дар таҳияи Стратегияи мазкур намояндагони бахши молиявии кишвар, ташкилотҳои байналмилалии молиявӣ, ки ҷиҳати рушди

низоми молиявии Ҷумҳурии Тоҷикистон мусоидат менамоянд, фаъолона ширкат варзидаанд.

Стратегияи қабулшуда ба БМТ, ташкилотҳои молиявӣ, ассосиатсияҳои ташкилотҳои молиявӣ ва тарафҳои дигари манфиатдор дар ҳамоҳангсозии фаъолият, ки ба зиёд намудани эътимод нисбат ба низоми молиявӣ ва ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон равона шудааст, мусоидат хоҳад кард.

Дар Стратегия масъалаҳои асосии соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ нишон дода шудаанд, самтҳои афзалиятнок ва чораҳое муқаррар гардидаанд, ки иҷрои онҳо ба беҳсозии низоми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ мусоидат мекунад.

1.2. Мақсад ва вазифаҳо

Мақсадҳои стратегии ташаккули низоми нисбатан самараноки ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ зиёд намудани эътимод ба бахши молиявӣ ва додани ҳуқуқ ва имкониятҳои бештар ба истеъмолкунандагон мебошанд.

Иҷрои муваффақонаи мақсадҳои гузошташуда ҳалли пайгиронаи вазифаҳои зеринро пешбинӣ мекунад:

- таъсиси институт, низом ва воситаҳои зарурӣ барои ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ, бо роҳи:

а) такмил додани муҳити меъёриву ҳуқуқии ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ;

б) таъсиси низоми муоссири назорат ва мониторинг дар соҳаи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ;

в) таъсиси механизмҳои самараноки алтернативии баррасии баҳсҳо (миёнарав/омбудсмени молиявӣ).

- баланд бардоштани дараҷаи шаффофияти фаъолияти ташкилотҳои молиявӣ ва ошкор кардани иттилоот ба истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ;
- беҳсозии таҷрибаи кории ташкилотҳои молиявӣ, аз ҷумла таъсиси механизмҳои самарабахши ҳаллу фасл намудани шикоятҳо;
- баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявии аҳолӣ.

2. САМТҲОИ АСОСӢ

Барои ноил шудан ба мақсадҳои Стратегия ва вазифаҳои дар боло зикргардида анҷом додани амалҳои ҳамоҳангшудаи тамоми тарафҳои манфиатдор оид ба як қатор самтҳои асосии бо ҳам алоқаманд лозим аст, зеро иҷрои дуруст ва натиҷаманди чунин амалҳо барои рушди устувори механизми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ фазои мусоид фароҳам меоварад.

Самтҳои асосии рушди механизми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ инҳоянд: (i) танзим, (ii) назорат, (iii) баррасии шикоятҳо ва (iv) маърифати молиявӣ.

(i) Танзим – муқаррар намудани қоидаҳои мувофиқ, дар аксари мавридҳо, қоидаҳои ҳатмии рафтор барои ташкилотҳои молиявӣ бо мақсади ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ ва таъмини муносибати объективӣ ва одилона нисбат ба онҳо.

(ii) Назорат – низоми мувофиқи назоратӣ дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ, ки имкони иҷрои натиҷаманди чораҳои танзимиро фароҳам меоварад.

(iii) Баррасии шикоятҳо – амалисозии ҳуқуқҳои худ аз ҷониби истеъмолккунандагони хизматрасониҳои молиявӣ тавассути низоми самарабахши баррасии шикоятҳо.

(iv) Маърифати молиявӣ – баланд бардоштани сатҳи дониш ва малакаҳои истифодабарандагон оид ба маҳсулот ва хизматрасониҳои молиявӣ, ки ба онҳо имкони доштани масъулияти баландро барои идоракунии шахсии маблағҳои худ фароҳам меорад.

2.1. Танзим

Барои босамар амал кардани низоми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ заминаи марбутаи меъёриву ҳуқуқӣ лозим аст. БМТ ният дорад дар оянда низ ба раванди рушд ва такмили қонунгузорӣ дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои бахши молиявӣ дар Тоҷикистон мусоидат намояд.

Танзим қоидаҳои рафторро барои ташкилотҳои молиявӣ муқаррар мекунад ва ҳолатҳои зеринро дар бар мегирад:

(i) **Шаффофият,** яъне нашр кардани иттилоот барои аҳли ҷомеа, аз ҷумла талабот ба реклама ва маводҳои маркетингӣ, ки дар сомонаҳо ва маҳсулоти дигари таблиғотии ташкилотҳои молиявӣ нашр ва/ё ҷойгир карда мешавад;

(ii) **Ошкор кардани иттилоот,** яъне пешниҳод намудани маълумоти пурра ва дуруст бевосита ба худи истеъмолкунандагон дар рафти истеъмол кардани хизматрасониҳо;

(iii) **Таҷрибаи амалӣ,** яъне амалҳое, ки аз ҷониби ташкилотҳои молиявӣ дар марҳилаи пешазшартномавӣ, марҳилаи бастани шартнома ва дар давраи амали шартнома иҷро карда мешаванд, ва ҳамчунин талабот оид ба арзёбии эҳтиёҷоти истеъмолкунандагон ва манъи амалҳои беинсофонаи марбут ба пешниҳод ё ситонидани қарзҳо.

Дар ҳоли ҳозир дар Тоҷикистон аллакай як қатор талабот ба шаффофият, ошкор кардани иттилоот ва таҷрибаи амалӣ роҳандозӣ шудаанд. Дар Қонунҳои амалкунандаи Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи фаъолияти бонкӣ” ва “Дар бораи ташкилотҳои маблағгузории хурд”, ҳамчунин дар як қатор санадҳои меъёриву ҳуқуқии БМТ баъзе муқаррароти асосӣ оид ба ҳифзи ҳуқуқи истеъмолкунандагон дарҷ шудаанд.

Дар баробари ин такмили минбаъдаи қонунгузорӣ дар ин соҳа бо мақсади ҷорӣ намудани қоидаҳои ягона барои таъминкунандагони гуногуни хизматрасониҳо (бонкҳо, ТМХ ва ширкатҳои суғуртавӣ) аз

рӯи тамоми феҳрасти маҳсулот ва хизматрасониҳои асосии молиявӣ (қарзҳо, амонатҳо, хизматрасониҳои суғуртавӣ ва ғ.) зарур мебошад. Дар бобати шаффофият ва ошкор кардани иттилоот минбаъд муайян кардани талабот, меъёрӣ гардонидани иттилооти ошкоршаванда лозим мебошад. Бояд талаботе ҷорӣ карда шавад, ки барои роҳ надодани амалҳои ноинсофонаи хизматрасонӣ ва ситонидани қарзҳо, инчунин такмили амалияи ба танзим даровардани талаботи суғуртавӣ ва гирифтани пардохтҳои суғуртавӣ имкон фароҳам орад.

2.1.1. Шаффофият

Шаффофияти нокофӣ дар бозори хизматрасониҳои молиявӣ ва камогоҳии истеъмолкунандагон аз институтҳо ва хизматрасониҳои молиявӣ дар Тоҷикистон яке аз сабабҳои дар сатҳи наонқадар баланд қарор доштани маърифати молиявӣ, ҷалбшавӣ ба масъалаҳои молиявӣ ва эътимод ба бахши молиявӣ мебошад.

Тибқи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи фаъолияти бонкӣ" бонҳо вазифадоранд, ки ҳисоботи молиявии солонаи худро дар нашрияҳо ба чоп расонанд. Вале "Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи ташкилотҳои маблағгузории хурд" ягон талаботро нисбат ба ТМХ оид ба чопи иттилоот пешбинӣ наменамояд.

Тибқи Дастурамали БМТ №199 "Дар бораи тартиби додани қарзи хурд дар ташкилотҳои маблағгузории хурд" аз ҷониби ТМХ оид ба сиёсати қарзӣ, маблағи қарзи пешниҳодшаванда, намудҳои қарз, фоизҳои он, таъминоти қарз, талабот оид ба пешниҳоди иттилоот дар бораи таърихи қарзи муштарӣ ва гирифтани дархост аз Бюрои таърихи қарзҳо ва ғайра ба муштариён тариқи воситаҳои ахбори омма, эълонҳо, реклама ва ғ. бояд иттилооти дахлдор пешниҳод карда шавад. Вале талаботи дар боло зикргардида кофӣ нест ва хусусияти умумӣ дорад ва талаботи мушаххасеро оид ба муҳтаво ва воситаҳои ошкор кардани иттилоот муайян намекунад. Аксарияти бонкҳо ва ТМХ дорои сомонаҳои интернетӣ мебошанд, вале иттилоот дар ин сомонаҳо чи аз нигоҳи муҳтаво ва чи шакли пешниҳод як хел нест, ки

ин ҳолат ҷустуҷӯ ва гирифтани иттилооти лозимиро душвор мегардонад. Маводҳои маркетингии бонкҳо ва ТМХ, бинобар набудани талаботи ягона ба муҳтавои онҳо имкон намедиҳанд, ки таҳлили муқоисавӣ миёни таъминкунандагони гуногуни хизматрасониҳо гузаронида шавад.

Баланд бардоштани дараҷаи шаффофияти фаъолияти ТМ ва нашри иттилооти қобили муқоиса дар бораи хизматрасониҳои молиявӣ дар шакли дастрас ба истеъмолкунандагон имкон медиҳад, ки иттилооти ҳадди ақали лозимиро барои интихоби таъминкунандагон ва интихоби хизматрасониҳои молиявӣ ба даст оранд.

Ҳамаи ин аз зарурати ҷорӣ намудани қоида ва талаботи наву иловагӣ барои бонкҳо, ТМХ ва ширкатҳои суғуртавӣ оид ба нашри иттилоот далолат мекунад. Талаботи мазкур бояд навъ ва муҳтавои иттилоотеро муайян намояд, ки чопи он барои аҳли ҷомеа зарур мебошад. Иттилооти нашршаванда бояд барои бо осонӣ муқоиса намудани таъминкунандагони гуногуни хизматрасониҳои молиявӣ ва шартҳои пешниҳоди хизматрасонӣ имкон диҳад. Ғайр аз ин, иттилооти умумӣ дар бораи ташкилоти молиявӣ бояд барои аҳли ҷомеа дастрас бошад, ки ин дар навбати худ асосҳои шаффофиятро таъмин месозад. Дар он бояд дар бораи саҳмиядорон (муассисон) ва роҳбарияти ташкилоти молиявӣ, ҳисоботи молиявӣ, дар бораи хизматрасониҳои пешниҳодкардаи ташкилоти молиявӣ ва ғ. маълумот мавҷуд бошад. Реклама ва маводҳои марбут ба хизматрасонии пешниҳодшаванда бояд дуруст бошанд ва гумроҳкунанда набошанд. Дар иттилооти нашршаванда дар бораи хизматрасониҳо бояд тамоми шартҳои асосии пешниҳоди хизматрасонӣ, аз ҷумла маълумот дар бораи нарх, хавфҳои асосии марбут ба хизматрасонии мушаххаси молиявӣ ва ҳуқуқҳои истеъмолкунанда дарҷ гардад.

Дар ин робита қабули санади дахлдори меъёриву ҳуқуқӣ аз ҷониби БМТ пешбинӣ мешавад, ки талаботро оид ба ҳатман ошкор кардани иттилооти муайян дар сомонаи интернетии ташкилотҳои молиявӣ ва нашрияҳо, ҳамчунин оид ба хизматрасониҳои пешниҳодкардаи ташкилотҳои молиявӣ, аз ҷумла оид ба шартҳои хизматрасониҳои молиявӣ, хавфҳои асосӣ ва ҳуқуқҳои истеъмолкунадагон муқаррар менамояд.

Бо мақсади афзоиш додани шаффофияти фаъолияти ташкилотҳои молиявӣ ҳамчунин таҳия ва дар сомонаи БМТ ҷойгир намудани низоми ягонаи дараҷабандӣ (рейтингӣ) оид ба сифати хизматрасониҳои пешниҳодшавандаи молиявӣ пешниҳод мегардад.

Низоми дараҷабандии мазкур ҳар се моҳ дар асоси ҳисоботи дахлдори ташкилотҳои молиявӣ ва ҳисоботи мустақиман ба БМТ ва мақомоти дигари давлатии муроҷиатӣ ирсолшаванда нав карда мешавад.

2.1.2. Ошкор кардани иттилоот

Имрӯз меъёр ва талаботи умумӣ оид ба ошкор кардани иттилоот ба истифодабарандагон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи иттилоот” муайян карда шудааст.

Ғайр аз ин, талаботи ҷудогона оид ба ошкор кардани иттилоот ба истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ, аз ҷумла ба қарзгирон, дар Дастурамалҳои БМТ №186 “Дар бораи тартиби додани қарз ва ҳисоб кардани фоиз дар ташкилотҳои қарзӣ" ва №199 “Дар бораи тартиби додани қарзи хурд дар ташкилотҳои маблағгузории хурд” инъикос ёфтааст.

Таҳлили дастурамалҳои зикргардида нишон медиҳад, ки бо вуҷуди мавҷудияти талаботҳои мазкур такмил ва тафсили минбаъдаи онҳо зарур мебошад. Дастурамалҳо ташкилотҳоро вазифадор менамоянд, ки меъёрҳои фоизи самараноки солонаро дар шартнома ишора кунанд, вале талабот ба ошкор кардани меъёри фоизи

самаранок ҳангоми таблиғи (рекламаи) қарз ё дар маводҳои маркетингӣ мавҷуд нест. Санадҳои меъёриву ҳуқуқии мазкур тартиб додани маълумотномаро дар бораи шартҳои асосии қарз тақозо мекунанд, вале тафсилоти мазмун ва шакли маълумотномаро қайд намекунанд.

Истеъмолкунандагон барои қабули қарорҳои асоснок ҳангоми интихоби хизматрасониҳо ба иттилооти сода, дастрас ва осонфаҳм ниёз доранд. Иттилооти пешниҳодшаванда барои дарки истеъмолкунандагон ва муқоисаи осон миёни таъминкунандагони гуногун бояд то ҳадди имкон меъёрӣ шуда бошад. Таъминкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ вазифадоранд, ки нархи пурра ё арзиши маҳсулот, алалхусус қарзҳоро, аз ҷумла дар шартномаҳо, реклама ва мавод оид ба фурӯш ошкор намоянд.

Барои ҳамаи маҳсулот ва хизматрасониҳои молиявии асосӣ (аз ҷумла қарзҳо, амонатҳо ва суғурта) истеъмолкунандагон бояд дар бораи шартҳои асосӣ маълумотнома гиранд. Чунин маълумотнома бояд барои ҳамаи таъминкунандагон меъёрӣ (стандартӣ) бошад. То харидорӣ шудани хизматрасонии молиявӣ аз ҷониби истеъмолкунанда ташкилоти молиявӣ бояд шарт ва муқаррароти умумӣ ва ҳамчунин тамоми шарт ва муқаррароти асосии махсуси нисбат ба хизматрасонӣ татбиқшавандаро пешниҳод намояд ва мутаносибан муштариро оид ба хавфҳои асосии марбут ба хизматрасонии мазкур ва ҳуқуқу уҳдадориҳои ӯ огоҳ намояд. Таҷриба нишон медиҳад, ки аксарияти истеъмолкунандагон ҳангоми ба имзо расонидани шартнома онро намехонанд ва зарурати огоҳ сохтани онҳо дар бораи шарт ва хавфҳои асосӣ, ҳам дар шартҳои шартномаҳо ва ҳам ба таври шифоҳӣ ҷой дорад.

Вобаста ба ин БМТ санади меъёриву ҳуқуқиеро қабул мекунад, ки меъёрҳои ҳатмиро барои ташкилотҳои молиявӣ ҷиҳати бо пуррагӣ ошкор кардани иттилоот муқаррар менамояд. Ҳамчунин зарурати ба танзим даровардани масъалаи дақиқтар тартиб додани шартномаи

қарзӣ ва суғурта ва огоҳ намудани истеъмолкунандагон дар бораи хавфҳои асосии марбут ба хизматрасонии молиявии мушаххас ва ҳуқуқҳои онҳо ва инчунин низоми суғуртаи амонатҳо ва тартиби пешниҳоди шикоятҳо мавҷуд аст.

2.1.3. Таҷрибаи амалӣ

Таҳлили таҷрибаи мавҷудаи пешниҳоди хизматрасониҳои молиявӣ нишон дод, ки дар танзими таҷрибаҳои амалии ташкилотҳои молиявӣ баъзе норасоиҳо мавҷуданд. Аз ҷумла, аксарияти бонкҳо ва ТМХ ба муштариёни худ тибқи дархости онҳо аз ҳисобҳои бонкӣ нусхаҳо медиҳанд, вале дар қонунгузорӣ уҳдадорӣ барои пешниҳоди чунин нусхаҳо аз тарафи ташкилотҳои қарзӣ пешбинӣ нашудааст. Ҳамчунин ҳуқуқ барои "давраи оромиш", яъне вақти муносибе барои қабули қарор дар бораи интихоби хизматрасонӣ пешбинӣ нашудааст ва оид ба манъи амалияи ноинсофона ё аз ҳад зиёд фишоровари фурӯш ва ситонидани қарзҳо низ талабот вуҷуд надорад. Дар навбати худ ташкилотҳои қарзӣ бояд ба истеъмолкунандагон нусхаҳо аз суратҳисобҳоро ройгон пешниҳод намоянд. Мазмуни минималии чунин нусхаҳоро бояд БМТ муайян намояд.

Истеъмолкунандагони маҳсулот ё хизматрасониҳои молиявии дорои ҷузъи пасандозҳои дарозмуддат ё маҳсулоте, ки зери тактикаи фурӯши иҷборӣ (агрессивӣ) қарор дорад, бояд "давраи оромиш" дошта бошанд, то ки дар давоми он онҳо метавонанд шартномаро бе пардохти ҷарима бекор намоянд. Истеъмолкунандагон бояд дар бораи тағйироти меъёрҳои фоиз, бочҳо ва шартҳову муқаррароти дигари асосии маҳсулоту хизматрасониҳои молиявӣ огоҳ карда шаванд. Дар сурати аз тарафи ташкилотҳои молиявӣ якҷониба тағйир додани шартҳои шартнома истеъмолкунандагон бояд имкони рад кардани шартномаро дар давоми муҳлати мувофиқ бе пардохти ҷарима дошта бошанд.

Ташкилотҳои қарзӣ бояд амалияи қарздиҳии бомасъулиятро пеша кунанд. Қабл аз пешниҳод намудани маҳсулот ё хизматрасонии мушаххаси бонкӣ ба истеъмолкунанда ташкилоти қарзӣ бояд аз муштарӣ тамоми иттилооти лозимиро ба даст оварда, боварӣ ҳосил намояд, ки маҳсулот ё хизматрасонӣ ба эҳтиёҷот ва имконоти истеъмолкунанда ҷавобгӯ аст. Ба истеъмолкунандагон барои интихоби маҳсулот ё хизматрасонии нисбатан мувофиқ дастрас бояд иттилооти кофӣ пешниҳод карда шавад.

Агар хизматрасонӣ тавассути миёнаравҳо пешниҳод гардад, онҳо бояд ба таври бояду шояд омӯзишдида ва мувофиқи дараҷаи мураккабии маҳсулот ё хизматрасонии молиявии мавриди фурӯш ихтисосманд бошанд.

Истифодаи методҳои ноодилона ва ё бо роҳи фишороварӣ ситонидани иҷбории қарз аз ҷониби ташкилотҳои қарзӣ бояд манъ карда шавад. Агар ташкилотҳои қарзӣ барои иҷборан ситонидани қарз шахсони сеюмро киро кунанд, дар ин ҳолат онҳо бояд бовар дошта бошанд, ки ин шахсон аз амалҳои ғайриахлоқӣ худдорӣ менамоянд.

Дар бобати пардохтҳои суғуртавӣ метавон гуфт, ки раванди гирифтани онҳо бояд ҳар чӣ бештар фаҳмо, шаффоф ва одилона бошад.

2.2. Назорат

Низоми самараноки ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ, дар баробари танзими дахлдори фаъолияти ташкилотҳои молиявӣ, ба назорати натиҷаманд асос меёбад. Нуқтаи ибтидоӣ барои таъсиси функсияи назоратӣ ин мавҷудияти мандати ҳуқуқӣ барои ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ мебошад. БМТ бояд аз ҳуқуқҳои назорат ва мониторинги риояи талаботи ҲҲИ мутобиқи қонунгузории бонкӣ барои анҷом додани назорати самарабахш дар ин самт бархурдор бошад.

Мутобиқи тағйиру иловаҳое, ки соли 2014 ба Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи Бонки миллӣ" ворид гардиданд, яке аз вазифаҳои БМТ фароҳам овардани шароити мусоид барои ҳимояи манфиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои низоми бонкӣ ба ҳисоб меравад. Барои иҷрои муваффақонаи ин вазифа ба як қатор қонун ва санадҳои меъёрии Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷиҳати таъмини мандати нисбатан ҳамаҷонибаи БМТ дар соҳаи ҲҲИ тағйиру иловаҳо ворид кардан лозим аст. Дар ин мавриد, бо назардошти ба зиммаи БМТ вогузоштани ваколати назорат кардани бахши суғурта, ба Қонунҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон", "Дар бораи ташкилотҳои маблағгузории хурд", "Дар бораи фаъолияти суғуртавӣ" ва ғ. ислоҳоти дахлдор ворид кардан лозим меояд.

Анҷом додани назорат ба ноил шудани натиҷаҳои зерин равона шудааст:

а) аз ҷониби ташкилотҳои молиявӣ риоя гардидани талаботи қонунҳо ва санадҳои меъёрии дигар оид ба ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ;

б) муайян ва арзёбӣ намудани хавфҳо барои истеъмолкунандагони бозори хизматрасониҳои молиявӣ.

Татбиқи сиёсати назорат дар соҳаи ҲҲИ бояд ба воҳиди сохтории БМТ вогузор карда шавад, ки барои гузаронидани санҷишҳои ташкилотҳои қарзӣ дар самти риояи талаботи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон ва андешидани чораҳои дахлдор дар сурати поймол шудани онҳо ваколатдор шудааст. Бо баробари тавсеа ёфтани фаъолият оид ба назорати институтҳои молиявӣ дар соҳаи ҲҲИ, таҳияи воситаҳои назоратии иловагӣ ва такмили заминаи ҳуқуқӣ лозим аст.

Воситаҳои назоратӣ бояд аз қисматҳои зерин иборат бошанд: (i) санҷиш дар ҷойҳо (on-site), (ii) назорати фосилавӣ (off-site), (iii) мониторинги бозор ва (iv) чораҳои таъсиррасон мутобиқи қонунгузории бонкӣ. Дар ин ҳолат назорати фосилавӣ ва мониторинги бозор бояд аз ҷониби воҳиди сохтории БМТ оид ба ҲҲИ

хизматрасониҳои низоми бонкӣ ва санҷиш дар маҳалҳо ҳам (1) аз ҷониби кормандони воҳиди сохторӣ оид ба ҲҲИ хизматрасониҳои низоми бонкӣ ва ҳам (2) аз ҷониби кормандони сохтори мазкур дар якҷоягӣ бо кормандони Департаменти назорати бонкии БМТ анҷом дода шавад.

Бо мақсади санҷиши таҷрибаи амалӣ ва таҳлили иттилооти ба истеъмолкунандагон то бастани шартнома пешниҳодшаванда барои анҷом додани хариди санҷишӣ имкон дорад ба ташкилотҳои молиявӣ гурӯҳҳои тафтишотӣ фиристода шаванд. Назорати ташкилотҳои молиявӣ бояд дар асоси нақшаи солонаи гузаронидани санҷишҳо анҷом дода шуда, дар маҷмӯъ назорати On-site ва Off-site ро дар бар гирад. Дар рафти ин санҷишҳо омилҳои асосии хавф, ба монанди ҳаҷми ташкилот, фаъолияти чаканаи он, инчунин шикоятҳо ба нишонии ташкилот ба назар гирифта мешаванд. БМТ ҳамчунин метавонад супоридани ҳисоботҳоро аз ташкилотҳои молиявӣ талаб намояд. Дар ҳисоботҳо маълумот дар бораи вазъи бозор дарҷ гардида, метавонад ба муайян намудани ҷойҳои осебпазир кӯмак намояд.

БМТ бояд ба таври шаффоф амал намуда, сиёсату расмиёти худро дақиқан мушаххас намояд ва қонуншиканӣ дар соҳаи ҲҲИ-ро ошкор сохта, чораҳои таъсиррасонӣ ва ислоҳиро татбиқ намояд.

2.3. Баррасии шикоятҳо

Механизмҳои босамари баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ ва ҳалли баҳсҳо бо иштироки онҳо ҷузъи бениҳоят муҳими низоми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ ба шумор мераванд. Истеъмолкунандагон бояд ба ҳалли одилона ва саривақтии баҳсҳо ва баррасии шикоятҳо дастрасӣ дошта бошанд.

Сарфи назар аз он ки дар бисёр ташкилотҳои молиявӣ механизмҳои муайяни баррасии шикоятҳо амал мекунанд, телефонҳои боварӣ, марказҳо барои тамосгирӣ ва ғайра роҳандозӣ

шудаанд, амалияи ягонаи татбиқи чунин механзимҳо вуҷуд надорад ва истеъмолкунандагон аз онҳо ба қадри кофӣ воқиф нестанд. Шумораи афзояндаи шикоятҳои ба БМТ воридшаванда аз бесамар будани механизмҳои баррасии шикоятҳо дар ташкилотҳои молиявӣ далолат мекунад. Дар ин робита зарурати таҳия ва ҷорӣ намудани талаботи ҳадди ақали ягона ба раванди баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ аз ҷониби ташкилотҳои молиявӣ ба миён омадааст.[3]

Ташкилотҳои молиявӣ дар ҳамаи ҳолатҳо бояд ҳамчун мақоми якум ва асосӣ оид ба баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ хидмат кунанд. Дар ташкилотҳои молиявӣ бояд тартиби возеҳи баррасии шикоятҳо роҳандозӣ шуда бошад. Тартиб бояд ба истеъмолкунандагон дастрас бошад ва ҷузъиёти ирсоли шикоят бояд як қисми иттилооти барои истеъмолкунандагон ошкоршаванда ба ҳисоб равад. Раванди баррасии дохилии шикоятҳо бояд ба ҳалли мушкилоти истеъмолкунанда равона карда шавад. Ташкилотҳои молиявӣ бояд дар охири ҳар давраи ҳисоботӣ (яъне ҳар моҳ, ҳар се моҳ ё ҳар сол) дар бораи шумораи муроҷиатҳои (шикоятҳои) гирифтаи худ ва натиҷаҳои баррасии шикоятҳо ба БМТ ҳисобот манзур намоянд.

Бо назардошти серхарҷ будани раванди ҳалли баҳсҳо тавассути мақомоти судӣ, алалхусус барои истеъмолкунандагони камдаромад, ҳамчунин бо таваҷҷуҳ ба он ки ҳалли баҳсҳои марбут ба хизматрасониҳои молиявӣ дар аксари мавридҳо донишҳои махсусро тақозо мекунад, дарояндаи дур таъсис додани механизми алтернативии ҳалли баҳсҳо ва баррасии шикоятҳо – омбудсмени молиявӣ пешбинӣ карда мешавад. Принсипҳои асосии фаъолияти омбудсмени молиявӣ мустақилӣ, дастрас ва самаранок будани фаъолияти он мебошад. Модели мушаххаси омбудсмени молиявӣ, аз ҷумла қоидаҳои фаъолият, механизми маблағгузорӣ ва ҷузъиёти

[3] Ин гуна талабот мутобиқи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи муроҷиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ» таҳия карда мешавад.

дигар дар асоси омӯзиши иловагии таҷриба ва амалияи ҷаҳонӣ ва муҳокима бо мутахассисон ва намояндагони ташкилотҳои молиявӣ муайян карда мешавад.

Азбаски қабул ва баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ имрӯз яке аз самтҳои муҳимтарини фаъолияти Шуъбаи ҲҲИ ба шумор меравад, зарурати таҳия ва қабули ҳуҷҷати дохилии меъёрӣ ҷой дорад, ки тартиби баррасии муроҷиатҳои ба БМТ воридшударо ба таври возеҳ муайян мекунад.

2.4. Маърифати молиявӣ

Заминаи ҳуқуқӣ барои ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ ва сохторҳои институтсионалӣ шартҳои зарурӣ, вале нокифояи ҲҲИ самаранок маҳсуб меёбанд. Дониши молиявӣ барои беҳсозии некуаҳволии иқтисодии истеъмолкунандагон омили асосӣ ва ҳалкунанда мебошад. Баланд бардоштани сатҳи саводнокӣ ба истеъмолкунандагон барои истифодаи самаранок ва ҳадафманди воситаҳои молиявии худ ва дар айни ҳол ба даст овардани бахраҳои иқтисодӣ, муқовимат ба хавфҳои молиявӣ ва қаллобии молиявӣ ва банақшагирии ояндаи онҳо кӯмак мекунад.

Огоҳии афзоянда оид ба аҳамияти маърифати молиявӣ ва малакаҳо дар кишварҳои гуногун ба як қатор ташаббусҳо ва ислоҳоти ҷиддӣ оварда расонд. Бисёр кишварҳо аллакай стратегияҳои миллиро оид ба маърифати молиявии аҳолӣ қабул карда, мавриди иҷро қарор додаанд.

Дар Ҷумҳурии Тоҷикистон оид ба баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявии аҳолӣ бо иштироки ташкилотҳои молиявии байналмилалӣ, БМТ ва иштирокдорони дигари бозори молиявӣ як қатор чорабиниҳо амалӣ шуда истодаанд.

Аҳамият ва актуалӣ будани маърифати молиявӣ ҳамчунин дар СМР ҶТ зикр гардидааст, ки таҳия ва татбиқи Барномаи давлатии баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявии аҳолиро пешбинӣ

менамояд. Барномаи давлатӣ дар ҳамкорӣ бо ҳамаи тарафҳои манфиатдор, аз ҷумла БМТ, таҳия карда мешавад ва барои ҳамоҳангсозии кӯшишҳои сохторҳои гуногуни давлатӣ, таъмини тақсимоти самараноки маблағҳои буҷетӣ ва истифодаи равиши муназзами маърифати молиявӣ тавассути усулҳо ва ташаббусҳои гуногун платформаи муассире хоҳад буд. БМТ ҳамчунин раванди дар амал татбиқ намудани ташаббусҳои муайяни муассирро оид ба баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявӣ, ба монанди ҳамоҳангсозии баргузории ҳафтаҳои ҳамасолаи байналмилалии маърифати молиявӣ миёни кӯдакон ва ҷавонон, ташкил ва гузаронидани семинару тренингҳо барои омӯзгорони мактабҳои таҳсилоти миёнаи умумӣ, ҷойгир намудани маводи иттилоотӣ ва видеоӣ дар сомонаи расмии БМТ, иштирок дар барномаҳои тавзеҳии радио ва телевизион ва ғ. идома хоҳад дод.

Ҳангоми таҳия ва амалӣ намудани ташаббусҳо оид ба маърифати молиявӣ гурӯҳҳои ҳадафманди аз ҳама осебпазир бояд ҳамчун гурӯҳҳои афзалиятнок муайян карда шаванд. Ҳамзамон, имконияти гирифтани донишҳои молиявӣ бояд ба аҳли васеи ҷомеа низ дастрас бошад. Омӯзиши молиявӣ асосан тавассути пешниҳоди донишҳои заминавӣ аз тариқи воситаҳои ахбори оммаи гуногун ба роҳ монда мешавад. Аз ҷумла, БМТ чорабиниҳои марбут ба таҳия ва паҳнсозии маводҳоро дар бораи маҳсулот ва хизматрасониҳои асосии молиявӣ бо назардошти хусусият ва хавфҳои онҳо барои истеъмолкунандагон амалӣ хоҳад кард. Ташкилотҳои молиявӣ ва ассосиатсияҳои онҳо дар навбати худ бояд ба кӯшишҳои худ дар самти баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявии истеъмолкунандагон идома бахшанд. Дар ҳоли ҳозир ташкилотҳои молиявӣ як қатор чорабиниҳо баргузор менамоянд, аз қабили: омӯзишҳо барои муштариёни худ ва аҳолӣ; машваратҳо ва барномаҳои маърифатӣ; тренингҳо барои тренерон бо мақсади омӯзиш додани ҳам кормандони ТМ ва ҳам муштариёни худ; паҳнсозии маҳсулоти чопӣ; намоиш додани наворҳои видео дар терминалҳои ширкатҳои

ҳавопаймоӣ, марказҳои бузурги савдо, нуқтаҳои хӯроки умумӣ ва наклиёти ҷамъиятӣ; шунавонидани радио-спектаклҳо аз тариқи марказҳои радиои ҷумҳуриявӣ ва маҳаллӣ.

2.4.1. Гурӯҳҳои мавриди ҳадаф

Низоми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ, пеш аз ҳама, ба ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон – шахсони воқеӣ равона шудааст ва ин ҳам аз воқеияте бармеояд, ки онҳо аз воситаҳои лозимии ҳимояи ҳуқуқ ва манфиатҳои худ бархурдор нестанд. Ғайр аз ин, истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ, алалхусус маҳсулоти мураккаб, дар аксари мавридҳо дониши махсус тақозо мекунад.

Бо назардошти гуфтаҳои боло, БМТ қишрҳои зерини аҳолиро ҳамчун гурӯҳҳои мавриди ҳадафи афзалиятнок бо сатҳи пасти донишҳои молиявӣ муайян кардааст:

(i) аҳолии камдаромад (аз ҷумла маъюбон, нафақахӯрон ва бекорон);

(ii) аҳолии дар деҳот ва ноҳияҳои дурдасти кӯҳистон истиқоматкунанда;

(iii) занҳо ва ҷавонон (хонандагони синфҳои боло ва донишҷӯён);

(iv) гурӯҳҳои дигари аҳолӣ (муҳоҷирон ва ғ.).

3. ТАЪМИНОТИ ЗАХИРАҲОИ АМАЛИСОЗИИ СТРАТЕГИЯ

3.1. Маблағгузорӣ

Татбиқи Стратегия ҷалби захираҳои муайяни молиявӣ ва кадриро тақозо мекунад. Таъмини саривақтии захираҳои лозимӣ ба самаранок амалӣ шудани чорабиниҳои банақшагирифта ва коҳиш додани хавфҳои эҳтимолӣ дар раванди иҷрои онҳо мусоидат мекунад.

Захираҳои молиявӣ метавонанд бевосита ҳам аз ҷониби БМТ ва ҳам аз ҷониби ташкилот ва донорҳои байналмилалии манфиатдор таъмин карда шаванд. Маблағгузории чорабиниҳои ҷудогонаи

Стратегия аз ҳисоби маблағҳои ташкилотҳои байналмилалӣ ва донорҳо пешбинӣ карда мешавад, аз ҷумла:

- таҳияи санадҳои меъёриву ҳуқуқии БМТ, аз ҷумла таҳияи стандарти ягонаи рафтори ташкилотҳои молиявӣ нисбат ба истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ;

- бо мақсади анҷом додани назорат ва мониторинги механизми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ дар ТМ таҳия ва ҷорӣ намудани шаклу намунаҳои ҳисоботдиҳӣ барои ташкилотҳои молиявӣ;

- мусоидат ба ҷорӣ намудани механизми мустақил оид ба баррасии баҳсҳо дар мисоли омбудсмени молиявӣ;

- дастгирии техникии такмили веб-саҳифа оид ба ҲҲИ дар сомонаи расмии интернетии БМТ;

- таҳия ва роҳандозӣ намудани барномаҳои омӯзишӣ ва маводи таълимӣ оид ба маърифати молиявӣ барои гурӯҳҳои мавриди ҳадаф;

- омӯзиши таҷрибаи пешрафтаи кишварҳои дигар ва ташаккул додани равиши такмили низоми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ дар Тоҷикистон.

3.2. Иқтидори кадрӣ

Захираҳои кадрӣ тавассути зиёд кардани штати кормандони Шуъбаи ҲҲИ бо интихоби дурусти мутахассисони ихтисосманд аз рӯи ҳар самти фаъолияти Шуъба (танзим, назорат, баррасии шикоятҳо, маърифати молиявӣ) ва минбаъд табдил додани воҳиди сохтории мазкури БМТ ба Идора/Департамент таъмин карда мешаванд. Қайд кардан лозим аст, ки дар раванди афзоиши шумораи кормандон ва тағйироти минбаъда Шуъба бо назардошти воқеияти ҷойдошта дар ин самт ба таҷрибаи беҳтарини байналмилалӣ такя мекунад.

Барои ноил шудани ҳадафҳои гузошташуда, дар амал татбиқ намудани чорабиниҳои банақшагирифта, баланд бардоштани дараҷаи самарабахшии фаъолияти худ, Шуъба метавонад аз иқтидору

имкониятҳои сарчашмаҳои берунӣ (ташкилотҳои байналмилалӣ, донорҳо ва тарафҳои дигари манфиатдор) истифода намояд.

Дар сурати дастгирии техникии ташкилотҳои байналмилалӣ ва донорҳо муваққатан вогузор намудани баъзе аз вазифаҳои Шуъба ба зиммаи ширкатҳои аутсорсингии соҳаи мазкур дар назар дошта мешавад, аз ҷумла: гузаронидани чорабинии “Харидори махфӣ”; дастгирии техникии сомонаҳои интернетӣ ва таҳияи низоми дараҷабандӣ (рейтингӣ); омода намудани маводҳо, наворҳои видео, буклетҳо ва сарчашмаҳои дигари иттилоотии марбут ба ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ.

4. МЕХАНИЗМИ АМАЛИСОЗӢ

4.1. Нақшаи чорабиниҳо ва марҳилаҳои амалӣ намудани Стратегия

Нақшаи чорабиниҳо *(замима мегардад)*, яке аз қисматҳои ки асоси онро афзалиятҳои дар боло зикргардида ташкил медиҳанд, маҷмӯи тадбирҳоро аз рӯи самтҳо бо иқдому амалҳои мушаххас, натиҷаҳои интизорраванда, муҳлатҳои иҷро ва масъулияти тарафҳо дар бар мегирад.

Ин тадбирҳо ба гурӯҳҳои зерин муттаҳид карда шудаанд:

1. **Тадбирҳо оид ба такмили заминаи қонунгузорӣ барои танзим дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ.** Татбиқи амалии ин тадбирҳо дар самтҳои зерин сурат мегирад: (i) қабули тағйиру иловаҳо ба Қонунҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи Бонки миллии Тоҷикистон”, “Дар бораи фаъолияти бонкӣ”, “Дар бораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон” ва “Дар бораи ташкилотҳои маблағгузории хурд”; (ii) таҳия ва қабули ҳуҷҷатҳои нави меъёрӣ, ки масъалаҳои шаффофият ва ошкор кардани иттилоотро ба танзим медароранд; (iii) таҳия ва ҷорӣ намудани талаботи ягонаи минималӣ

барои баррасии шикоятҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ.

2. **Тадбирҳо оид ба такмили заминаи меъёрии назорат дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ.** Бо назардошти зарурати таъмини ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ, ваколатҳои назоратии БМТ амалӣ намудани чорабиниҳои зеринро тақозо мекунанд: (i) тақсимоти вазифаҳо миёни назорати пруденсиалӣ ва назорат дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ; (ii) таҳияи ҳуҷҷати меъёрие, ки принсип ва методҳои гузаронидани санҷишҳои фосилавиро муайян мекунад; (iii) таҳияи санади меъёрие, ки танзими раванди санҷиш дар маҳалҳо ва пайдарҳамии мухлатҳои гузаронидани онҳоро муайян мекунад. Ин санадҳои меъёрӣ бояд зарурат ва ҳатмӣ будани санҷишҳои фосилавӣ ва санҷиш дар маҳалҳои ташкилотҳои молиявиро муайян кунанд. Дар рафти гузаронидани санҷишҳои зикргардида омода ва гузаронидани чорабиниҳои иловагӣ имконпазир аст.

3. **Тадбирҳо оид ба шаффофияти фаъолияти ТМ ва ошкор кардани иттилоот ба истеъмолкунандагон.** Дар самтҳои мазкур БМТ чорабиниҳои зеринро ба нақша гирифтааст: (i) таҳияи ҳуҷҷати меъёрие, ки талабот ба ташкилотҳои молиявиро оид ба нашри маълумот дар бораи худи ташкилоти молиявӣ ва дар бораи хизматрасониҳои пешниҳоднамудаи он муайян мекунад; (ii) таҳияи ҳуҷҷати меъёрие, ки тартиб ва шартҳои пешниҳоди хизматрасониҳои молиявӣ, инчунин талаботи минималиро оид ба ошкор кардани иттилоот ба муштариёни худ муайян мекунад.

4. **Тадбирҳо оид ба беҳсозии амалияи кории ташкилотҳои молиявӣ.** (i) БМТ ҷорӣ намудани механизми стандартҳои ихтиёрии тарзи рафтор дар бозорро аз ҷониби ТМ маъқул меҳисобад; (ii) БМТ талаботро барои ТМ оид ба таҳия ва ҷорӣ намудани ҳуҷҷатҳои дохилӣ муқаррар месозад, ки аз кормандони ташкилоти молиявӣ дараҷаи баланди амалияи кориро тавассути қабули санадҳои дохилӣ аз

ҷониби ТМ (Кодекси ахлоқи касбӣ, Кодекси корпоративӣ, Қоидаҳои тарзи рафтор бо муштариён ва ҳуҷҷатҳои дигар) тақозо менамояд.

5. **Тадбирҳо оид ба баланд бардоштани маърифти молиявии истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ.** Иштироки БМТ дар татбиқи барномаҳои гуногуни ташкилотҳои байналмилалӣ ва шарикон оид ба маърифати молиявӣ пешбинӣ карда мешавад, ки чорабиниҳои зеринро дар бар мегиранд: (i) гузаронидани чорабиниҳои маърифатӣ барои донишҷӯён, хонандагон ва омӯзгорони мактабҳои таҳсилоти миёнаи умумӣ; (ii) иштирок дар таҳияи Барномаи давлатии баланд бардоштани маърифати молиявии аҳолӣ.

6. **Тадбирҳо оид ба ҷорӣ намудани механизми босамари баррасии мурољиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ.** Дар доираи амалӣ намудани тадбирҳои мазкур, бо назардошти талаботи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи мурољиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ”, таҳия ва қабули ҳуҷҷатҳои меъёрии дохилӣ оид ба баррасии мурољиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ (i) бевосита аз ҷониби воҳидҳои сохтории БМТ ва (ii) аз ҷониби ташкилотҳои молиявӣ пешбинӣ карда мешавад.

7. **Тадбирҳои иловагӣ барои амалӣ намудани самтҳои афзалиятноки Стратегия.** Ин гурӯҳи тадбирҳо гузаронидани чорабиниҳои зеринро аз ҷониби БМТ пешбинӣ менамояд: (i) бо мақсади ташкили рақобати солим миёни ТМ, дастрасии васеъ ба иттилоот дар бораи маҳсулоти (хизматрасониҳои) молиявии пешниҳодшаванда ва меъёрҳои фоизи онҳо, ҷойгир намудани маълумоти дахлдор дар сомонаи расмии БМТ дар шакли барои истеъмолкунандагон қулай бо ишораҳо ба сомонаҳои интернетии ТМ; (ii) барои ҳалли натиҷаманди вазифаҳои пешбининамудаи Стратегияи мазкур табдил додани Шуъба ба Идора/Департамент марбута.

4.2. Принсипҳои амалӣ намудани Стратегия

Ҳангоми амалӣ намудани Стратегия ва Нақшаи чорабиниҳо, БМТ мувофиқи принсипҳои асосии зерин амал мекунад:

(i) Истифодаи таҷрибаи пешрафтаи ҷаҳонӣ дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ бо таваҷҷуҳ ба хусусияти бозори молиявӣ ва таҷрибаи Тоҷикистон тавассути омӯзиши маводҳои дахлдор, машваратҳо бо намояндагони ташкилотҳои байналмилалӣ ва мубодилаи таҷриба бо кишварҳое, ки дар онҳо механизми ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ самаранок амал мекунад;

(ii) Давра ба давра амалӣ намудани афзалиятҳои Стратегия ва дар амал татбиқ намудани тадбирҳои Нақшаи чорабиниҳо бо назардошти захираҳои назоратии БМТ ва имкониятҳои ташкилотҳои молиявӣ. Кӯмаки техникии ташкилот ва донорҳои байналмилалӣ метавонад ҳамчун воситаи дастгирии иловагии раванди мазкур хидмат кунад;

(iii) Ҳамкории васеъ бо тарафҳои манфиатдор, аз ҷумла бо дигар мақомоти давлатӣ, ташкилотҳои байналмилалии молиявӣ, донорҳо, ассосиатсияҳои ТМ дар баргузории маъракаҳои (аксияҳои) муштарак, чорабиниҳои маърифатӣ ва тадбирҳо оид ба амалисозии афзалиятҳои Стратегия.

4.3. Мониторинг ва арзёбии самаранокӣ

Барои мониторинги амалӣ намудани Стратегия ва Нақшаи чорабиниҳо гурӯҳи корӣ таъсис дода мешавад, ки аз намояндагони департаментҳо, раёсатҳо, шуъбаҳо, сохторҳои дигари БМТ ва дар сурати лозимӣ ташкилотҳои байналмилалӣ, донорҳо, ассосиатсияҳои ТМ ва худи ташкилотҳои молиявии кишвар иборат мебошад. Ҳамоҳангсозии амалҳои гурӯҳи кории мазкур аз ҷониби роҳбарияти БМТ сурат мегирад.

Гурӯҳи корӣ натиҷаҳои фосилавӣ (миёнамуҳлат) ва рафти амалӣ намудани Стратегияро дар маҷмӯъ арзёбӣ карда, инчунин дар бораи иҷрои Стратегия, илова кардан, истисно кардан ва дақиқ сохтани бандҳои ҷудогонаи он, ва, дар сурати лозима ислоҳ кардани бандҳои

Нақшаи чорабиниҳо ба роҳбарияти БМТ пешниҳодҳо манзур менамояд.

Гурӯҳи корӣ оид ба мониторинги амалисозии Стратегия ва Нақшаи чорабиниҳо давра ба давра ё пас аз ба итмом расидани ҳар марҳилаи муайяншудаи амалисозии чорабиниҳои ба нақша гирифташуда ба роҳбарияти БМТ ҳисобот месупоранд, ки дар бораи корҳои иҷрошуда маълумоти муфассалро дар бар мегирад.

5. НАТИҶАҲОИ ЧАШМДОШТ

Самтгирии асосии дарозмуҳлати амалисозии афзалиятҳои Стратегия ин баланд бардоштани эътимоди ҷомеа ба бахши молиявӣ ва боло бурдани сатҳи донишҳои молиявии шаҳрвандон мебошад.

Татбиқи самараноки афзалиятҳои Стратегия ба натиҷаҳои зерин оварда мерасонад:

1. Такмили заминаи қонунгузорӣ дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон. Қабули тағйиру иловаҳои дахлдор ба қонунҳои ҶТ Бонки миллии Тоҷикистонро бо мандати ҳуқуқии лозимӣ оид ба ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ таъмин месозад;

2. Ҷорӣ намудани механизмҳои танзим ва назорати фаъолияти ТМ дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ. Бо мақсади назорат ва мониторинги ТМ дар соҳаи ҲҲИ, БМТ анҷом додани санҷишҳои фосилавӣ (Off-site) ва санҷишҳои бозрасии (On-site) ташкилотҳои молиявиро ба нақша мегирад;

3. Қабули талаботи наве, ки масъалаҳои шаффофият ва ошкор кардани иттилоотро ба танзим медарорад. БМТ талаботро оид ба нашр намудани маълумот дар бораи худи ташкилоти молиявӣ ва хизматрасониҳои пешниҳоднамудаи он муқаррар мекунад, талаботи минималиро оид ба ошкор кадани маълумот барои муштариёни худ муайян мекунад. Дар натиҷа муштарӣ барои омӯхтани шартҳои шартномаҳо ва тамоми иттилооти дахлдор вақти кофӣ, имкони

муқоиса намудани маҳсулот ва хизматрасониҳоро пеш аз қарор кардан дар бораи бастани шартнома бо ТМ дар ихтиёр хоҳад дошт;

4. Беҳсозии сатҳи таҷрибаи амалӣ, ҳамкории наздику мутақобили истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ ва институтҳои молиявӣ. Бо мақсади беҳтар намудани муҳити умумӣ оид ба ҲҲИ, БМТ ба ҷорӣ намудани механизми стандартҳои ихтиёрии тарзи рафтор дар бозор (SmartCompaign, High-level principles on financial consumer protection endorsed by the G-20) мусоидат мекунад;

5. Баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявӣ. Баланд бардоштани сатҳи маърифати молиявӣ ба арзёбии аз нигоҳи ҳуқуқӣ дурусти ҳуқуқу уҳдадориҳои худ, хавфҳо ва манфиатҳо, ки ба истифодаи маҳсулоти молиявӣ ва хизматрасонӣ алоқамандаанд, оварда мерасонад. Дараҷаи кофии донишҳои заминавии истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ ҳангоми интихоби маҳсулоти молиявӣ ва таҳвилгарони хизматрасониҳои молиявӣ ба қабули қарорҳои дурусту манфиатнок мусоидат мекунад.

6. Роҳандозӣ намудани механизми самарабахши ҳалли баҳсҳо. Танзимгар қоидаҳои барои ТМ ягонаро оид ба баррасии муроҷиатҳои муштариён дар асоси принсипҳои адолат, самаранокӣ ва саривақтӣ муқаррар ва ҷорӣ менамояд. Дар ин радиф, БМТ ба роҳандозии механизми мустақили алтернативии ҳалли баҳсҳо миёни ТМ ва истеъмолкунандагони онҳо дар мисоли омбудсмени молиявӣ мусоидат мекунад.

6. МУҚАРРАРОТИ ХОТИМАВӢ

Бо қабули ҳуҷҷати мазкур, ки бо назардошти таҷрибаи байналмилалӣ таҳия гардидааст, БМТ ба нақша гирифтааст, ки талаботи муосири ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявиро дар соҳаи назорат ва танзим ҷорӣ намуда, фазои созгору муносиб ва рақобатпазирро дар бозори молиявӣ фароҳам орад.

Барои тамоми кишварҳо дар соҳаи ҲҲИ хизматрасониҳои молиявӣ ҳуҷҷати ягонаи ҳамгуншуда вуҷуд надорад ва БМТ бо мақсади таъмин намудани рушди устувори минбаъдаи бозори молиявӣ ва механизми мувофиқи ҳимояи ҳуқуқ ва манфиатҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ дар асоси таҳлили вазъи кунунӣ ва таҷрибаи мавҷуда дар кишвар, аз ҷумла заминаи ҳуқуқии амалкунандаи бахши молиявӣ, сохтори ташкилии ҷорӣ ва иқтидори мақоми танзими молиявӣ, Стратегияи мазкурро таҳия намуд.

ИСТИЛОҲНОМА

1. ***Ширкати аутсорсингӣ*** – ташкилоте, ки иҷрои маҷмӯи чорабиниҳо, равандаҳои муайян ва вазифаҳои ба он аз ҷониби ташкилоти дигар вогузоршударо дар асоси шартнома таъмин менамояд;
2. ***Суратҳисоби бонкӣ*** – ҳисобе, ки аз рӯи шартномаи суратҳисоби бонкӣ аз ҷониби бонк (муассисаи дигари қарзӣ) барои шахсони ҳуқуқӣ ва воқеӣ барои иштироки онҳо дар гардиши ғайринақдии пул ва ҷамъоварии воситаҳои ғайринақдии пул дар суратҳисоб барои истифодаи мақсаднок кушода мешавад ва тибқи чунин шартнома бонк ё муассисаи дигари қарзӣ вазифадор аст, ки маблағҳои пулиии ба суратҳисоби тарафи дигар (соҳиби суратҳисоб) воридшавандаро қабул ва ворид намояд, дастурҳои соҳиби суратҳисобро дар бораи интиқол ва додани маблағҳои дахлдор аз суратҳисоб ва гузаронидани амалиётҳои дигар оид ба суратҳисоб иҷро намояд;
3. ***Бюрои таърихи қарз*** – шахси ҳуқуқие, ки ташкилоти тиҷоратӣ ба ҳисоб рафта, оид ба ташкил, коркард, нигоҳдории таърихи қарз, пешниҳоди ҳисоботҳои қарзӣ ва иттилооти дигар мутобиқи тартиби муқаррарнамудаи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи таърихи қарз" хизматрасонӣ мекунад;
4. ***Бухрони молиявии ҷаҳонӣ*** – вайроншавии ҷиддии низоми молиявии ҷаҳонӣ, ки дар аксарияти кишварҳо бо таваррум ва ноустувории қурби коғазҳои қиматнок якҷоя меояд ва дар номутобиқатии даромад бо хароҷоти буҷет, ноустуворӣ ва заиф гаштани қурби асъории воҳиди пули миллӣ, нопардохтиҳои муштараки субъектҳои иқтисодӣ, номувофиқатии ҳаҷми пули дар гардишбуда ба талаботи қонуни гардиши пул зоҳир мегардад;
5. ***Таҷрибаи амалӣ*** – ин самти барномаҳои иҷтимоии ташкилотҳои молиявӣ аст, ки мақсадашон мусоидат намудан ба қабул ва

паҳнсозии принсипҳои одилонаи робитаҳои муштараки корӣ миёни таъминкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ, шарикони тиҷоратӣ ва муштариёни чунин ташкилотҳо мебошад;

6. ***Шикоят*** – изҳори норозигӣ нисбат ба амал (беамалии) шахсони мансабдор, роҳбарон ва кормандони ваколатдори мақомот ва ташкилотҳои марбута оид ба ҳимоя ва барқарорсозии ҳуқуқ, озодӣ ва ё манфиатҳои қонунии поймолшудаи худ ё ҳуқуқ, озодӣ ё манфиатҳои қонунии поймолшудаи шахсони дигар;
7. ***Ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ*** – маҷмӯи чорабиниҳое, ки аз ҷониби давлат ва ҷомеа амалӣ гардида, ба танзими муносибатҳое равона шудаанд, ки байни истеъмолкунанда ва таъминкунанда ба вуҷуд меоянд ва муқаррар кардани ҳуқуқҳои мушаххаси истеъмолкунандагон, шаклҳои эҳтимолан риоя накардани ҳуқуқ ва механизми ҳимояи онҳо ва масъулиятро барои вайрон кардани ҳуқуқи истеъмолкунандагон дар бар мегиранд;
8. ***Давраи сардшавӣ (оромиш)*** – даврае, ки дар давоми он шартнома ё қарордод бидуни пардохти ҳеҷ гуна ҷаримапулӣ ё ҷарима метавонад бекор карда шавад;
9. ***Хариди санҷишӣ/харидори махфӣ*** – методи назорати молиявӣ, ки хариди сохтаи хизматрасонии молиявии таъминкунандаро аз ҷониби истеъмолкунанда бо мақсади санҷиши риояи қоидаҳои савдо дар бар мегирад;
10. ***Сиёсати қарзӣ*** – барнома ва самти амалҳои ташкилоти қарзӣ дар соҳаи пешниҳоди қарзҳо ба шахсони ҳуқуқӣ ва воқеӣ, ки асоси онро таносуби барои ташкилоти қарзӣ қобили қабули хавф-даромаднокии амалиётҳои анҷомшаванда ташкил медиҳад;
11. ***Амалияи беинсофонаи фурӯш*** – унсури калидии рақобати носолиме, ки маҷмӯи усулҳои фишори монополӣ ба шарикони тиҷоратӣ дар бахши молиявӣ ва истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ мебошад ва аз ҷониби ташкилотҳои

калони молиявӣ дар асоси маҳдудсозии (саркӯб кардани) рақобат бо мақсади ишғол, нигоҳдорӣ ё амалисозии мақоми ҳукмронӣ дар бозори молиявӣ истифода мегардад;

12. ***Таъминкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ*** – бонкҳо, ташкилотҳои маблағгузории хурд ва суғурта, ки ба истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ дар асоси шартнома хизматрасониҳои молиявӣ пешниҳод мекунанд;

13. ***Принсипҳои ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон*** – муқаррароти асосӣ ва талаботе, ки моҳияти чунин ҳимояро ифода мекунад, самти умумии танзими ҳуқуқиро муайян месозад, ки аз он набояд дур шуд ва дар фаъолияти амалӣ бояд мувофиқи он амал кард;

14. ***Барномаи маърифати молиявӣ*** – маҷмӯи тадбирҳо ва нақшаи чорабиниҳои ҳамоҳангшуда, ки бо мақсади рушди иқтидори инсонӣ, баланд бардоштани сатҳи некуаҳволӣ ва амнияти молиявии шаҳрвандон, афзоиши талаботи инвеститсионии дарозмуддат ва таҳкими устувории низоми молиявӣ тавассути афзоиши якбораи самаранокии хонаводаҳо дар қабули қарорҳои молиявию иқтисодӣ аз ҳисоби қатъан баланд бардоштани сатҳи саводнокии аҳолӣ, ҷорӣ намудани қолабҳои муассири оммавии қабули қарорҳои иқтисодӣ аз ҷониби шаҳрвандон амалӣ карда мешаванд;

15. ***Стандартҳо оид ба ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ*** – маҷмӯи қоидаҳои таърихан ташаккулёфтаи мақбули умум дар низоми молиявии ҷаҳонӣ, ки ба сифати намуна, эталон, модел хидмат мекунанд ва нисбат ба чунин ҳимоя ҳамчун асос қабул карда мешаванд;

16. ***Пардохти суғурта*** – маблағе, ки аз ҷониби ташкилоти суғуртавӣ (аз нав суғурта кардан) ба суғурташаванда (гирандаи фоида) дар ҳудуди маблағи суғурта бинобар фарорасии ҳолати суғурта пардохт карда мешавад;

17. ***Бахши суғурта*** – қисми бахши молиявӣ, ки асосан аз муносибатҳои мутақобилаи субъектҳои фаъолияти суғуртавӣ (суғурташавандагон, гирандагони фоида, суғуртакунандагон, аз нав суғуртакунандагон) иборат аст ва дар он дар робита ба зарурати огоҳ, маҳдуд ва бартараф кардани хавфҳои суғуртавӣ намудҳои мувофиқи маҳсулот (хизматрасониҳои суғуртавӣ) пешниҳод карда мешаванд;
18. ***Талаботи суғурта*** – эътирози суғуртавӣ, ки аз ҷониби суғурташаванда ё шахси сеюм (гирандаи фоида) ба ширкати суғурта дар робита ба фарорасии ҳолати суғурта изҳор карда мешавад, ки дар натиҷаи тасодуфҳо ва хатарҳои дар шартҳои суғурта пешбинишуда ба вуҷуд омадааст;
19. ***Тактикаи фурӯши маҷбурӣ*** – усули фурӯши мустақим, ки танҳо ба манфиатҳои таъминкунандаи хизматрасониҳои молиявӣ бо мақсади водор намудани истеъмолкунандаи хизматрасониҳои молиявӣ ба хостаҳои таъминкунанда асос ёфтааст;
20. ***Бахши молиявӣ*** – маҷмӯи муассисаҳои молиявӣ, ки ба шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ хизматрасониҳои молиявӣ пешниҳод мекунанд;
21. ***Низоми молиявӣ*** – шакли ба роҳ мондани муносибатҳои пулӣ миёни ҳамаи субъектҳои раванди такрористеҳсол оид ба тақсимот ва тақсимоти дубораи маҷмӯи маҳсулоти ҷамъиятӣ;
22. ***Омбудсмени молиявӣ/оштидиҳанда*** – мақоми мустақили баррасии ғайрисудии баҳсҳое, ки миёни ташкилотҳои молиявӣ ва истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ ба вуҷуд меоянд. Омбудсмени молиявӣ баҳсҳое, ки маблағи он наонқадар калон мебошанд, баррасӣ менамояд;
23. ***Бозори молиявӣ*** – соҳаи махсуси муносибатҳои молиявӣ, ки дар он гардиши захираҳои молиявӣ сурат мегирад ва талаботу пешниҳод нисбат ба онҳо ташаккул меёбад;
24. ***Саводнокии молиявӣ*** – сатҳи кофии дониш ва малака дар соҳаи молия, ки ба таъминкунанда ё истеъмолкунандаи

хизматрасониҳои молиявӣ имкони дуруст баҳо додани вазъият дар бозор ва қабули қарори оқилонаро фароҳам меорад;

25. ***Ҷалбшавии молиявӣ*** – сатҳи муайяни иштироки ҳамаи иштирокдорони бозори молиявӣ дар раванди пешниҳоди хизматрасониҳои молиявӣ;

26. ***Маърифати молиявӣ*** – раванде, ки дар натиҷаи он таъминкунандагон ва истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявӣ донишҳои худро оид ба маҳсулот, мафҳум ва хавфҳои молиявӣ афзоиш медиҳанд ва бо кӯмаки иттилоот, дастурот ва маслиҳатҳои объективӣ малакаҳо ва эътимодро инкишоф медиҳанд, сатҳи огоҳиро аз хавфу имконоти молиявӣ зиёд менамоянд, интихоби асоснок мекунанд ва амалҳои дигари босамарро барои беҳтар гардонидани ҳолати молиявии худ анҷом медиҳанд;

27. ***Захираҳои молиявӣ*** – маҷмӯи ҳамаи воситаҳои пулӣ, ки дар ихтиёри ташкилот барои ташаккули дороиҳои лозимӣ бо мақсади анҷом додани тамоми намудҳои фаъолияти ба иҷрои уҳдадориҳои молиявӣ ва маблағгузории хароҷоти дигар равонашуда қарор доранд;

28. ***Танзимгари молиявӣ*** – мақоми муайяни давлатӣ, ки низоми молиявиро мушоҳида ва онро бо мақсади таъмини бозори боадолат ва босамар ва ҳамчунин устувории молиявӣ назорат мекунад;

29. ***Хизматрасониҳои/маҳсулоти молиявӣ*** – хизматрасониҳое, ки аз ҷониби бонкҳо, ТМХ ва ширкатҳои суғурта пешниҳод карда мешаванд;

30. ***Ташкилоти/бахши молиявӣ*** – бонк, ташкилоти маблағгузории хурд ва суғуртавӣ;

31. ***Рақобати солим*** – рақобатпазирии боадолатона ва озоди (рафтори муносиби) ташкилотҳои молиявӣ дар бозори молиявӣ, ки амалҳои мустақилонаи онҳо имкониятҳои ҳар яки онҳоро барои яктарафа таъсир расонидан ба шароити умумии анҷом

додани хизматрасониҳои молиявӣ ба истеъмолкунандагон дар бозори молиявии дахлдор маҳдуд месозанд;

32. ***Меъёри самараноки фоизӣ*** – ифодаи фоизие, ки мутобиқи он фоизи қарз бо назардошти ҳамаи пардохтҳои муштарӣ оид ба хизматрасонии қарзи ташкилоти қарзӣ ҳисоб карда мешавад.