



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

THE CENTRAL BANK OF THE
REPUBLIC OF UZBEKISTAN

100001, O'zbekiston Respublikasi, Toshkent sh., Islom Karimov ko'chasi, 6.
Tel.: (+99871) 212-60-21, 212-62-99, 200-00-44, 233-32-70, Faks: (+99871) 233-79-39.
www.cbu.uz, info@cbu.uz, cbu@exat.uz

100001, Республика Узбекистан,
г. Ташкент, улица Ислама Каримова, 6

6, Islam Karimov street, 100001, Tashkent,
Republic of Uzbekistan

20 26 y. " 15 " may № 26-20/1621

**Tijorat banklariga
To'lov tizimlari operatorlariga
To'lov tashkilotlariga**

Bankomat infratuzilmasi bilan ishlarni tashkil etish sifatini sezilarli darajada oshirish, naqd pul mablag'larini yechib olishda yuzaga keladigan muammolarni bartaraf etish tartibini takomillashtirish, iste'molchilarga xizmat ko'rsatishda bankomatlardagi texnik va boshqa xatoliklar bilan bog'liq hodisalarning hisobini tizimli ravishda yuritish zarurligiga alohida e'tibor qaratilishi lozim.

Qayd etish joizki, bank kartasidan mablag'lar yechib olinishi, lekin naqd pul berilmasligi, uzoq kechikish bilan qaytarilishi yoki muvaffaqiyatsiz amaliyot bo'yicha xizmat haqi ushlab qolinishi kabi holatlar ikkinchi darajali texnik hodisa sifatida emas, balki iste'molchilarning mulkiy manfaatlariga bevosita ta'sir ko'rsatadigan masala sifatida ko'rib chiqilishi shart.

Mijoz kartasi bankomatda qolib ketganligi yuzasidan bankka yoki to'lov tashkilotiga qilgan murojaatlarining holati haqida mijozni o'z vaqtida xabardor qilmaslik hamda mazkur masala bo'yicha bank, to'lov tashkiloti va jarayonning boshqa ishtirokchilari o'rtasida mas'uliyatni biridan boshqasiga o'tkazib yuborish kabi karta egalariga nisbatan adolatsiz munosabat shakllanmoqda.

Markaziy bank tijorat banklari, to'lov tashkilotlari va to'lov tizimlari operatorlariga bankomatlar bilan bog'liq ish sifatini oshirish bo'yicha quyidagi ko'rsatma va tavsiyalarni yetkazishni zarur deb hisoblaydi.

Xususan,

bankomat bilan bog'liq muammo yuz berganda mijozning harakatlar ketma-ketligi bo'yicha tushunarli ma'lumot e'lon qilish, xizmat haqlari (*komissiya*) haqida

amaliyotdan oldin shaffof ma'lumot berish va xavfsiz foydalanish bo'yicha tushuntirish ishlarini olib borish;

naqd pul berilmasligi yoki kartani ushlab qolish kabi holatlarni mijozning mulkiy manfaatiga daxldor ustuvor murojaat deb belgilash, murojaat qabul qilinganda uning identifikatsion raqami va ko'rib chiqish muddatini tasdiqlovchi tasdiqnoma taqdim etish;

agar muammoni ichki manbalar (*jurnallar, video, inkassatsiya dalolatnomasi va h.k.*) orqali tasdiqlash mumkin bo'lsa, mijozni bank ofisiga takroran chaqirmaslik hamda muammoni hal qilishda turli bo'linmalar yoki tashkilotlar o'rtasida sarson qilmaslik;

mijoz murojaat qilgan aloqa kanalidan (*koll-markaz, mobil ilova, sayt yoki filial*) qat'i nazar, yuzaga kelgan hodisa bo'yicha sifati va mazmuni bir xil bo'lgan aniq va tushunarli ma'lumot olishini ta'minlash;

"murojaatni ko'rib chiqish"dan "kafolatlangan natija" modeliga o'tish, bunda asosiy ko'rsatkich sifatida puldan foydalanish imkoniyati tiklangan vaqtni hisobga olish hamda to'lov tizimlari tomonidan tasdiqlangan xatoliklar bo'yicha mablag'larni mijoz murojaatisiz "proaktiv" tarzda qaytarishni kengaytirish;

ichki tartib-taomillarni qayta ko'rib chiqib, lozim darajada bajarilmagan amaliyotlar bo'yicha ushlab qolingani xizmat haqlarini (*komissiya*) asosiy summa bilan bir vaqtda yoki avtomatik ravishda mijozga qaytarishni yo'lga qo'yish;

muvaffaqiyatsiz amaliyotlarni tezkor qayta ishlashga qaratilgan texnologik yechimlarni joriy etish, inson omili ishtirokini qisqartirish va nosozliklar sababini tahlil qilgan holda chora-tadbirlar ko'rish;

bankomatlarining texnik jihatdan ishchi holatda bo'lishini, shu jumladan aloqa, elektr ta'minoti, UPS tizimlari ishlashini ta'minlash, eskirgan uskunalarni almashtirish hamda ko'cha yuzalarida joylashgan yoki ko'p shikoyat tushayotgan qurilmalarga alohida profilaktik e'tibor qaratish lozim.

Ta'kidlash joizki, bankomatlar infratuzilmasini yanada rivojlantirish nafaqat miqdoriy o'sishda, balki xizmat ko'rsatish standartlarining sifatida ham namoyon bo'lishi zarur va texnik nosozlik yuz berganda tizim iste'molchisini muammo bilan yolg'iz qoldirmasligi, balki uni tushunarli va adolatli tarzda hal etishi shart.

Markaziy bank bozor ishtirokchilarini yuqorida bayon etilganlarga mas'uliyat bilan yondashish, bankomatlar ish sifatini oshirish hamda iste'molchilarning huquqlari buzilishi holatlarini kamaytirish bo'yicha tezkor amaliy choralarni ko'rishga chaqiradi.