



# **MOLIYAVIY XIZMATLAR ISTE'MOLCHILARINING HUQUQLARINI HIMOYA QILISH KONSEPSIYASI**

*Har bir iste'molchi bilan o'zaro  
munosabatlarning barcha  
bosqichlarida odillik ko'zlanadi*

**O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki**

## MUNDARIJA

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>MUQADDIMA .....</b>                                                                         | <b>2</b>  |
| <b>1-BOB. UMUMIY QOIDALAR .....</b>                                                            | <b>3</b>  |
| Atama va ta'riflar.....                                                                        | 3         |
| Markaziy bankning bugungi kundagi roli .....                                                   | 3         |
| Iste'molchi foydasiga yo'naltirilgan yondashuv.....                                            | 4         |
| Konsepsiyaning qo'llanilishi.....                                                              | 7         |
| <b>2-BOB. MOLIYAVIY XIZMATLAR ISTE'MOLCHILARI HUQUQLARINI HIMOYA QILISH KONSEPSIYASI .....</b> | <b>8</b>  |
| Konsepsiya asoslari .....                                                                      | 8         |
| Iste'molchi foydasiga kutilayotgan natijalar .....                                             | 9         |
| Moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilarning faoliyati .....                                   | 14        |
| Markaziy bank siyosati.....                                                                    | 16        |
| <b>3-BOB. KONSEPSIYANI QAYTA KO'RIB CHIQISH .....</b>                                          | <b>17</b> |

## MUQADDIMA

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankining (keyingi o‘rinlarda “Markaziy bank” deb ataladi) funksiyalaridan biri moliyaviy xizmatlar iste‘molchilarining huquqlarini himoya qilish hisoblanadi.

Markaziy bank 2025-yildan boshlab nazorat samaradorligini oshirish va iste‘molchilar muammolarini minimallashtirish maqsadida moliyaviy xizmatlar iste‘molchilarining huquqlarini himoya qilish sohasida **nazorat va tartibga solish tizimini isloh qilish** bo‘yicha yangi strategik yo‘nalishni belgilaydi. Bunday yondashuv **moliyaviy xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlarning yanada mas‘uliyatli faoliyat yuritishiga** hamda mijozlarning kutgan natijalari va manfaatlariga mos keladigan xizmat ko‘rsatish amaliyotini shakllantirishga olib kelishi kerak. Mazkur tartibga solish yondashuvi ko‘proq iste‘molchiga nisbatan yo‘naltirilgan bo‘lib, uning farovonligiga xizmat qiluvchi natijalarga e‘tibor qaratish zarur.

**Ushbu hujjatning maqsadi** Markaziy bankda moliyaviy xizmatlar iste‘molchilarining huquqlarini himoya qilish tizimini isloh qilish modeliga yondashuvni shakllantirishdan iborat.

Mazkur Moliyaviy xizmatlar iste‘molchilarining huquqlarini himoya qilish **konsepsiyasi** (keyingi o‘rinlarda “Konsepsiya” deb ataladi) quyidagilarni belgilaydi:

- Moliyaviy xizmatlar iste‘molchilari huquqlarini himoya qilish sohasida Markaziy bank siyosatining asosida belgilangan **iste‘molchilar foydasiga kutilayotgan natijalar;**
- Iste‘molchi foydasini ko‘zlab natijalarga erishish maqsadida **moliyaviy xizmatlar ko‘rsatuvchilar tomonidan amalga oshirilgan faoliyat;**
- Moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilarning mas‘uliyatli faoliyat yuritishini ta‘minlashga qaratilgan **Markaziy bankning moliyaviy xizmatlar iste‘molchilarining huquqlarini himoya qilish siyosati;**
- Markaziy bank siyosati qanday qilib iste‘molchi uchun natijalarga erishishga olib kelishini tushuntiradigan **siyosat va natijalar o‘rtasidagi mantiqiy bog‘liqlik.**

Yuqorida ko‘rsatilganlardan kelib chiqib, Konsepsiya Markaziy bankning moliyaviy xizmatlar iste‘molchilarining huquqlarini himoya qilishning ilg‘or xorijiy tajribaga mos keladigan hamda iste‘molchilarning huquq va imkoniyatlarini kengaytirishga yo‘naltirilgan samarali tizimini shakllantirishga qaratilgan tartibga solish va nazorat sohasidagi faoliyatining ustuvor yo‘nalishlarini belgilaydi.

Moliyaviy iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi samarali siyosat moliyaviy ommaboplikni kengaytirishning muhim omili va moliyaviy ta‘lim dasturlari samaradorligining asosiy elementi hisoblanadi. Bunda moliyaviy xizmatlar iste‘molchilarining huquqlarini himoya qilish nafaqat moliyaviy mahsulotlardan foydalanish imkoniyatini oshirish va moliyaviy savodxonlik darajasini yuksaltirish, balki fuqarolarning moliyaviy farovonligini mustahkamlashda ham hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Moliyaviy imkoniyatlar va ta‘lim yo‘nalishlari bilan uzviy bog‘liqligiga qaramay, iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish o‘z

maqsadlari, vazifalari va ta'sir doirasiga ega bo'lgan alohida siyosat vazifasi bo'lib qolmoqda. U boshqa yo'nalishlar bilan kesishsa-da, ularga bo'ysunmaydi. Aksincha, O'zbekiston Markaziy bankining adolatli, barqaror va iste'molchiga yo'naltirilgan moliyaviy tizimni yaratish uchun zarur bo'lgan siyosatining mustaqil asosidir.

## 1-BOB. UMUMIY QOIDALAR

### ATAMA VA TA'RIFLAR

Ushbu Konsepsiyada quyidagi asosiy atama va ta'riflardan foydalaniladi:

**Moliyaviy xizmatlar iste'molchisi (keyingi o'rinlarda "iste'molchi" deb ataladi)** – moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchiga moliyaviy xizmatlardan foydalanish maqsadida murojaat qilgan, mazkur xizmatlardan hozirda foydalanayotgan yoki ilgari foydalangan jismoniy shaxs;

**Moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchisi** - Markaziy bank nazorati ostida bo'lgan va qonun hujjatlariga muvofiq moliyaviy xizmatlar ko'rsatadigan shaxslar, jumladan banklar, mikromoliyaviy tashkilotlar, to'lov tashkilotlari hamda kredit byurolari;

**Iste'molchining moliyaviy farovonligi (financial well-being)** – bu jismoniy shaxsning moliyaviy resurslarini oqilona boshqarish, asosli moliyaviy qarorlar qabul qilish va moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi bilan o'zaro munosabatlar doirasida o'z moliyaviy maqsadlariga erishish imkonini beruvchi holatidir.

### MARKAZIY BANKNING BUGUNGI KUNDAGI ROLI

Markaziy bank iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilish bo'yicha izchil ishlarni olib bormoqda, bunda moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchilarning mas'uliyatli faoliyat madaniyatini shakllantirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Shu maqsadda moliyaviy xizmatlar shartlarining shaffofligini ta'minlash, iste'molchilar bilan munosib muomalada bo'lish va nizolarni hal etish mexanizmlarini takomillashtirish uchun me'yoriy hujjatlar ishlab chiqilib, amaliyotga tatbiq etildi.

Biroq, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi ilg'or chet el tajribalariga moslashishi va zamonaviy muammolarga samarali javob bera olishi uchun uni yanada takomillashtirish zarur.

Moliyaviy mahsulotlarni taqdim etish shartlarining yetarli darajada shaffof emasligi asosiy muammolardan biri bo'lib qolmoqda, bu esa iste'molchilarga asosli qarorlar qabul qilishni qiyinlashtirmoqda va moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilar bilan o'zaro munosabatlarda ularning zaifligini oshirmoqda. Samarali fikr-mulohaza bildirish kanallarini rivojlantirish muhim ahamiyatga ega, chunki iste'molchilar ko'pincha maslahat olish, shikoyat yuborish, shuningdek, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilar bilan munosabatlarning boshqa sohalarida qiyinchiliklarga duch kelishadi. Shu bilan birga, moliya sektorini raqamlashtirish sharoitida shaxsiy ma'lumotlarga noqonuniy ishlov berish, firibgarlik va moliyaviy mablag'larni yetarli darajada himoya qilmaslik xavfi kuzatilmoqda.

Bundan tashqari, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining hozirgi modeli, asosan kelib tushayotgan shikoyatlarga munosabat bildirish va nazorat tadbirlari doirasida qonunbuzarliklarni aniqlashga asoslangan bo'lib, zamonaviy sharoitlarda yetarli darajada samarali bo'lmay qolmoqda. Bunday mexanizm muammolarni faqat ular amalda yuzaga chiqqan bosqichda aniqlash imkonini beradi, bu esa oldini olish choralari ko'rish imkoniyatlarini cheklaydi. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining samaradorligini oshirish maqsadida, shuningdek, moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilar va ularning mahsulotlari faoliyati bilan bog'liq iste'molchilar huquqlarining buzilishiga olib kelishi mumkin bo'lgan xatarlarni hisobga olgan holda, tartibga soluvchining nazorat faoliyati bozor ma'lumotlarini tizimli tahlil qilish, yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xatarlarni erta aniqlash asosida proaktiv yondashuvni joriy etishni talab qiladi. Bu resurslardan yanada oqilona foydalanish va tartibga solish choralari o'z vaqtida qo'llashni ta'minlaydi.

### ISTE'MOLCHI FOYDASIGA YO'NALTIRILGAN YONDASHUV

Xalqaro amaliyotni, shu jumladan Buyuk Britaniya, Yangi Zelandiya, Malayziya, Armaniston, AQSH kabi mamlakatlar tajribasini, shuningdek, Jahon bankining (CGAP) iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi yondashuvini o'rganish iste'molchi uchun adolatli natijalar (fair outcomes) tamoyilini amalga oshirish orqali iste'molchining moliyaviy farovonligini (financial well-being) ta'minlash bo'yicha aniq maqsadga erishishga qaratilgan zamonaviy yondashuvlar to'g'risida tushuncha hosil qilish imkonini berdi. Bunday yondashuv moliya sektorida iste'molchilar huquqlarini samarali himoya qilish tizimining asosiy elementi sifatida qoraladi.

Adolatli natijalar iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida tartibga solish va nazorat qilish tizimining maqsadli yo'nalishi hisoblanadi. Moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar iste'molchi manfaatlarini ko'zlab ish yuritishlari, moliyaviy mahsulot va xizmatlarni taqdim etishning barcha bosqichlarida shaffoflik, halollik va hurmatni ta'minlashlari talablarning asosini tashkil etadi. Ushbu yondashuv O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksining 9-moddasida belgilangan qoidalarga muvofiq bo'lib, unda huquqlarni amalga oshirish insofli, oqilona va adolatli tarzda, boshqa shaxslarning manfaatlariga zarar yetkazmasdan amalga oshirilishi talab etiladi.

**Moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarning odilona natijalari va faoliyati.** Ushbu yondashuvni tatbiq etish moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchi va iste'molchi o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning barcha asosiy jihatlarini - mahsulotni ishlab chiqishdan tortib, uni taqdim etish, xizmat ko'rsatish jarayoni va yuzaga keladigan masalalarni hal etishgacha qamrab oladi. Bunda moliyaviy mahsulotlar turli iste'molchilar guruhlarining ehtiyojlariga mos kelishi, asoslangan shartlarda taqdim etilishi, to'liq va tushunarli ma'lumotlar berilishi, shuningdek, mahsulotdan foydalanishning butun muddati davomida qulay qo'llab-quvvatlanishi kutilmoqda.

Biz tartibga soluvchi sifatida iste'molchilar uchun 9 ta natija ishlab chiqib, iste'molchilarga adolatli munosabatda bo'lish tashabbusi doirasida nimaga erishmoqchi

ekanligimizni tushuntirib berdik. Ushbu natijalarga tartibga solinadigan tashkilotlarning munosabatlarini o'zgartirish orqali erishiladi.

Iste'molchilarga adolatli munosabatda bo'lish korporativ madaniyatning ajralmas qismi hisoblanadi. Shu sababli, biz moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarning yuqori turuvchi rahbariyatidan tashabbus kutamiz. Ushbu yondashuvni samarali amalga oshirish uchun har bir moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilot rahbariyati mazkur maqsadlarga erishishga o'z sadoqatini namoyon etishi lozim.

Adolatli munosabat nafaqat xodimlarni boshqarish va rag'batlantirish yondashuvlarida, balki mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'linmalari faoliyatida ham o'z aksini topishi kerak. Bu korporativ strategiyani shakllantirish va iste'molchilar bilan tuzilayotgan shartnomalarning standart shartlarini ishlab chiqishda e'tiborga olinishi kerak. Moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchi tashkilotlar rahbariyati iste'molchilarga nisbatan adolatli munosabat ta'minlanayotganligini baholash imkonini beruvchi ma'lumotlarga ega bo'lishi zarur.

Korporativ madaniyatda iste'molchini asosiy ustuvor yo'nalish sifatida e'tirof etish shuni anglatadiki, adolatli munosabat shunchaki tartib-qoidalarga rioya qilish emas, balki iste'molchilar manfaatlariga qaratilgan natijalarga amalda erishishdir.

Shu bilan birga, maslahat berish sifati standartlari turli moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilar o'rtasida sezilarli darajada farq qilishi mumkin. Biz, shuningdek, iste'molchilar bilan o'zaro munosabatlarda kamchiliklarni qayd etdik, xususan: mahsulotlarning yaroqliligini baholash uchun zarur bo'lgan to'liq ma'lumotlarni taqdim eta olmaslik va ma'lum bir tanlovning xavf-xatarlari yoki oqibatlarini tushuntirishning yetarli emasligi. Bu iste'molchilarga asosli qarorlar qabul qilishni qiyinlashtiradi va moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilar bilan o'zaro munosabatlarda ularning zaifligini oshiradi. Ba'zi hollarda maslahat berish jarayonidagi bu kamchiliklar noto'g'ri sotish va iste'molchilar uchun haqiqiy zararga olib kelishi mumkin.

Ko'rsatiladigan maslahatlarning sifati moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar xodimlarining tayyorgarlik darajasi va kasbiy mahoratiga bog'liq. Xodimlar malakasini oshirish va baholashning ishonchli tizimi joriy etilgan tashkilotlarda maslahatlar sifati sezilarli darajada yuqori bo'ladi. Biroq, iste'molchilarga alohida mahsulotlar bo'yicha beriladigan maslahatlar sifatining umumiy darajasi xavotir uyg'otadi. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, ayrim moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar muayyan moliyaviy mahsulotlarning iste'molchiga mosligini yetarli darajada tasdiqlay olmaydi.

Biz, shuningdek, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar iste'molchilarni ular sotib olayotgan xizmatlar yoki mahsulotlarning xususiyatlari to'g'risida yetarlicha xabardor qilmaganliklariga ham guvoh bo'ldik. Bu esa insofsiz sotish, mahsulotlarni noto'g'ri tanlash holatlariga, shuningdek, iste'molchilarning tanlangan taklif ularning ehtiyojlari va umidlari qanchalik mos kelishini to'g'ri baholay olmasligiga olib keldi. Xarid qilinayotgan mahsulot yoki xizmatning barcha tavakkalchiliklari va afzalliklarini tushunmaslik asosli qarorlar qabul qilishga jiddiy ta'sir ko'rsatishi mumkin, bu esa iste'molchining noroziligi va moliyaviy yo'qotishlari ehtimolini oshiradi.

Iste'molchilarga adolatli munosabat quyidagilarni o'z ichiga oladi: qanday mahsulot yoki xizmat taqdim etilayotganligi haqida aniq ma'lumot berish hamda iste'molchi qanday natijalar olishi yoki tajribaga ega bo'lishi mumkinligini tushuntirish.

O'rganish natijalari shuni ko'rsatdiki, ko'plab iste'molchilar o'z ehtiyojlariga aniq mos kelmaydigan mahsulot sotilgan deb hisoblab, shikoyat qilmaydilar. Faqat o'zini vijdotsiz sotuv obyektiga aylangan deb hisoblaganlarning bir qismi qandaydir harakatlarni amalga oshiradi. Bu shuni ko'rsatdiki, iste'molchilarning shikoyatlari ularga adolatli munosabatda bo'lish-bo'lmasligi haqida juda cheklangan tasavvur beradi. Bu huquqni himoya qilish mexanizmlaridan yetarlicha xabardor bo'lmaslik yoki shikoyat muayyan o'zgarishlarga olib kelishiga ishonch yo'qligi bilan bog'liq bo'lishi mumkin. Bundan tashqari, ehtimoliy oqibatlardan qo'rqish yoki nizolarni hal qilishning uzoq davom etadigan jarayonlari iste'molchilarni shikoyat qilishdan to'xtatib turishi mumkin.

Shartnoma tuzilgandan so'ng yuzaga keladigan adolatli munosabatni ta'minlash bilan bog'liq qiyinchiliklar madaniy, shartnomaviy yoki raqobat xususiyatiga ega bo'lishi mumkin. Madaniy to'siq moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilarning korporativ madaniyati va ichki amaliyotlaridagi farqlar tufayli yuzaga kelishi mumkin, bu iste'molchilarga xizmat ko'rsatish darajasi va xizmatlarni iste'molchilar ehtiyojlariga moslashtirish imkoniyatida namoyon bo'ladi. Shartnoma to'sig'i bitimlardagi noaniq yoki cheklovchi shartlar bilan, raqobat to'sig'i esa tanlov erkinligini cheklovchi insofsiz raqobat bilan o'zaro bog'liq. Ushbu to'siqlar iste'molchilarning qaror qabul qilish erkinligini cheklab, moliyaviy mahsulot yoki moliyaviy xizmat ko'rsatuvchini o'zgartirishda to'siqlarni keltirib chiqarishi mumkin. Iste'molchilar ortiqcha to'lovlarsiz moliyaviy mahsulotni o'zgartirish yoki boshqa moliyaviy xizmat ko'rsatuvchiga o'tish imkoniyatiga ega bo'lishlari kerak, bu esa tanlov erkinligini va adolatsiz shartlardan himoyani ta'minlaydi. Shuningdek, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar murojaatlar uchun ortiqcha to'siqlar yaratmasligi kerak. Shikoyat qilish tartib-taomillari sodda va qulay bo'lishi muhim, bu esa iste'molchilarga o'z huquqlarini himoya qilishni ta'minlaydi.

**Moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilarining mas'uliyati va tartibga soluvchi organning roli.** Agar bozorda adolatli natijalar kuzatilsa, bu biznes amaliyotining to'g'ri darajada ekanligidan dalolat beradi. Moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilar iste'molchilar ehtiyojlari va bozor muhitidagi o'zgarishlarni hisobga olgan holda mahsulotlar va jarayonlarni moslashtirish orqali ularga erishish uchun javobgarlikni o'z zimmlariga olishlari kerak. Bu iste'molchilarning talablarini va ular bilan ishlash amaliyotini muntazam ravishda qayta ko'rib chiqishni talab qiladi.

Shu bilan birga, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarning adolatli munosabatni joriy etish bilan bog'liq faoliyatidagi madaniy o'zgarishlar murakkab vazifa ekanligini va vaqt talab qilishini tushunamiz. Ushbu o'zgarishga izchil sa'y-harakatlarsiz va moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilarning barcha darajalarida o'zgarishlarning muhimligini anglamasdan erishib bo'lmaydi.

Tartibga soluvchi tomonidan adolatli natijalarga urg'u berish nazoratga yondashuvni takomillashtirish imkonini beradi - e'tiborni rasmiy muvofiqlikdan iste'molchilar manfaatlarini

aks ettiruvchi natijalarga erishishga qaratadi. Moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchilarga qonunchilik talablariga rioya qilish va ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini ta'minlash sharti bilan ushbu yo'nalishlarni amalga oshirish usullarini tanlashda ko'proq moslashuvchanlik imkoniyati beriladi.

Shuni ta'kidlash joizki, adolatli natijalar huquqiy normalarning mustaqil toifasi emas va amaldagi majburiyatlarning o'rnini bosmaydi. Shu bilan birga, ular tartibga soluvchiga moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilarning amaliyotlari tartibga solishning iste'molchilarga kutilayotgan ta'siriga qanchalik mos kelishini kuzatish imkonini beradi. Bunday yondashuv amaldagi talablardagi kamchilik va bo'shliqlarni aniqlashga yordam beradi, shuningdek, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, iste'molchilar manfaatlarini buzadigan amaliyotlarni bartaraf etish va ularning ehtiyojlarini to'liqroq aks ettirishga qaratilgan yangi me'yorlarni ishlab chiqish va joriy etish uchun asos yaratadi.

Bir vaqtning o'zida tartibga soluvchi organ moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilarning iste'molchilar bilan o'zaro munosabatlari bo'yicha xatti-harakatlarini monitoring qilish va baholash vositalarini rivojlantiradi. Bu iste'molchilarning xabardorlik darajasi, shikoyatlarning xususiyati va soni, namunaviy qoidabuzarliklar (masalan, yashirin komissiyalar, majburiy xizmatlar) hamda ma'lumotlarni to'liq oshkor etish kabi ko'rsatkichlarni tahlil qilishni o'z ichiga oladi. Ushbu ma'lumotlar asosida tartibga soluvchi organ belgilangan kutilmalardan chetga chiqishlarni aniqlashi va tegishli choralarni qo'llashi, ya'ni tushuntirishlar va ko'rsatmalardan tortib kuchaytirilgan nazoratgacha bo'lgan choralarni ko'rishi mumkin.

**Konsepsiyani yaratish.** Natijaga yo'naltirilgan yondashuvni joriy etish maqsadida Konsepsiya tasdiqlanmoqda. Bu Konsepsiya tartibga solish va nazorat tizimida iste'molchilar manfaatlarining ustuvorligini belgilovchi strategik hujjat vazifasini bajaradi. Konsepsiya Markaziy bankning moliyaviy barqarorlikni ta'minlash bo'yicha umumiy maqsadlarini to'ldiradi, bunda iste'molchilarni ishonchli himoya qilish tizimi umuman moliyaviy tizim barqarorligining ajralmas qismi ekanligini alohida ta'kidlaydi.

Konsepsiya, shuningdek, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilar va tartibga soluvchi uchun asosiy ko'rsatma bo'lib, ularni iste'molchilar uchun adolatli natijalarga erishishga yo'naltiradi. U aniq maqsad va mezonlarni belgilab, taraqqiyotni kuzatish va baholash uchun asos yaratadi, shuningdek, iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning eng muhim jihatlariga e'tibor qaratish va iste'molchilar manfaatlariga mos keladigan samarali amaliyotlarni joriy etishga yordam beradi.

**Konsepsiyaning asosiy maqsadi** iste'molchining huquq va imkoniyatlarini kengaytirish, uning umidlari va ehtiyojlariga mos keladigan sifatli xizmat ko'rsatish uchun sharoitlar yaratish (natijalarga erishish) orqali iste'molchining moliyaviy farovonligiga erishishdir.

## KONSEPSIYANING QO'LLANILISHI

Mazkur hujjat:

- Markaziy bank rahbariyati va xodimlari iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi vazifasining maqsadlari va asosiy jihatlari haqida yagona tushunchani shakllantiradi. Bu ushbu sohani tartibga solish va nazorat qilishda aniqroq, o'zaro muvofiq yondashuvlarni ishlab chiqishga yordam beradi.

- Moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchilarga Markaziy bank siyosatida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish yo'nalishi bo'yicha yo'nalishlarni belgilaydi va natijada o'z faoliyatining siyosatda belgilangan talablarga muvofiqligini ta'minlaydi;

- Markaziy bank va moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarga iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimini tartibga solish va nazorat qilish doirasida o'zaro muloqot va hamkorlik sifatini yaxshilaydi.

Konsepsiya normativ bazani takomillashtirish, iste'molchining ongli tanlov qilish imkoniyatini ta'minlashga qaratilgan nazorat va monitoringning ta'sirchan vositalarini ishlab chiqish uchun asos bo'ladi.

## 2-BOB. MOLIYAVIY XIZMATLAR ISTE'MOLCHILARI HUQUQLARINI HIMOYA QILISH KONSEPSIYASI

### KONSEPSIYA ASOSLARI

Konsepsiyaning asosini iste'molchi foydasiga kutilayotgan natijalar, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarning harakatlari va Markaziy bankning tartibga soluvchi sifatidagi chora-tadbirlari o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik tashkil etadi. Mazkur bog'liqlik iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimini isloh etish modelini qo'llash orqali aniq kuzatiladi.

Bu o'rinda, **islohotlar modeli** Markaziy bank siyosati, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilarning harakatlari va iste'molchilar holatida kutilayotgan o'zgarishlar (natijalar) o'rtasida mantiqiy zanjirni o'rnatadi. U aniq chora-tadbirlar qay tarzda va nima sababdan ko'zlangan natijalarga olib kelishini ko'rsatib, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining asoslilik va samaradorligini ta'minlaydi.

Adolatli natijalarga erishishga va iste'molchining moliyaviy farovonligi uchun sharoit yaratishga yo'naltirilgan konsepsiya o'zaro bog'liq 3 ta komponentni o'z ichiga oladi:

1-komponent. Iste'molchi foydasiga kutilayotgan natijalar (iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining asosiy maqsadlari)

2-komponent. Moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilarning faoliyati (xatti-harakatlari/aralashuvi)

3-komponent. Markaziy bank siyosati (tartibga solish choralari va nazorati)

Quyidagi sxemada komponentlar orasidagi mantiqiy aloqa ko'rsatilgan bo'lib, unda Markaziy bank siyosatining qaysi vositalari yordamida moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilarning

iste'molchi uchun natijalarni ta'minlaydigan xatti-harakatlariga erishish mumkinligi aks ettirilgan.

**Mazkur Konsepsiyada Markaziy bankning iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi siyosati doirasida erishish mumkin bo'lgan natijalargina ko'rib chiqiladi.**

| <b>Markaziy bank siyosati</b>                                                                                                                                         |                                                                                   | <b>Moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilarning faoliyati</b>                                                         |                                                                                     | <b>Iste'molchi uchun natijalar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tartibga solish</b></li> <li>• <b>Nazorat</b></li> <li>• <b>Huquqni qo'llash</b></li> <li>• <b>Rivojlanish</b></li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iste'molchi uchun natijalarni ta'minlash</li> <li>• Ichki nazorat</li> </ul> |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Axborotni oshkor qilish</li> <li>2. Muvofiqlik</li> <li>3. Tanlov</li> <li>4. Adolatli munosabat</li> <li>5. Xavfsizlik</li> <li>6. Qayta aloqa</li> <li>7. Nizolarni hal qilish</li> <li>8. Murakkab vaziyatlarda qo'llab-quvvatlash</li> <li>9. Aholining himoyaga muhtoj qatlamini qo'llab-quvvatlash</li> </ol> |

Quyida yuqoridagi natijalarning har birining mazmuni bayon etilgan.

#### ISTE'MOLCHI FOYDASIGA KUTILAYOTGAN NATIJALAR

**1-komponent. Iste'molchi foydasiga kutilayotgan natijalar (iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining asosiy maqsadlari).** Ushbu komponent doirasida iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi erishishga intilayotgan natijalar shakllantiriladi. Bu natijalar iste'molchilarning moliya tizimidagi istalgan holatini ifodalovchi asosiy maqsadlardir. Ular moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchilar bilan o'zaro munosabatlaridagi, shuningdek, ularning moliyaviy farovonligining umumiy darajasidagi aniq o'zgarishlarni aks ettiradi. Maqsad iste'molchilar o'zlarini himoyalangan, xabardor va moliyaviy qarorlarida ishonchli his qilishlarini ta'minlashdir. Har biri ushbu maqsadlarga erishishga qaratilgan 9 ta asosiy natija ajratib ko'rsatilgan.

**1. AXBOROTNI OSHKOR ETISH** – Bu moliyaviy mahsulotlar, xizmatlar va ularni taqdim etuvchilar haqidagi to'liq, ishonchli va tushunarli ma'lumotlar asosida ongli qaror qabul qilish imkoniyatidir. Bunda shartnoma tuzishdan oldin, tuzish vaqtida va undan keyin aniq va to'g'ri xabardor qilish iste'molchining mahsulot xususiyatlarini tushunishini ta'minlashda,

shuningdek, kelgusida iste'molchining shartlari va huquqlarida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan o'zgarishlar haqida asosiy rol o'ynaydi.

*Men iste'molchi sifatida quyidagilar ta'minlanishini xohlardim:*

- *Bank yoki boshqa moliyaviy xizmatlar ta'minotchisining veb-saytida mavjud barcha mahsulotlar, jumladan ularning xususiyatlari, tavakkalchiliklari va shartlari haqida to'liq va dolzarb ma'lumotlarni ko'rishni;*
- *oshkor etilgan ma'lumot shaffof bo'lishi, chalg'itmasligi, yashirin shartlar yoki noaniq iboralarini o'z ichiga olmasligi;*
- *mahsulotning to'liq qiymatini tushunish uchun barcha komissiyalar va to'lovlar haqida oldindan xabardor bo'lishni;*
- *murakkab yoki tushunarsiz shartlarsiz, huquq va majburiyatlarim aniq ko'rsatilgan shartnomaga ega bo'lishni;*
- *asosiy ma'lumotlarni tashqi saytlar yoki hujjatlarga havolalarsiz, bevosita shartnoma matnidan olishni;*
- *muhim ma'lumotlar qulay va tushunarli shaklda - masalan, qisqacha sharh yoki jadval ko'rinishida taqdim etilishi;*
- *shartnoma tuzilgandan so'ng, uni rasmiylashtirish kanalidan (onlayn, mobil ilova yoki ofisdan) qat'i nazar, darhol shartnoma nusxasini olish;*
- *barcha moliyaviy operatsiyalarim - jumladan, hisobraqam, kredit va depozitlarim tarixiga doimiy kirish imkoniyatiga ega bo'lish;*
- *agar men qarz oluvchi yoki birgalikda qarz oluvchi bo'lsam, o'z kredit majburiyatlarim haqida o'z vaqtida va to'liq xabardor bo'lish.*

**2. MUVOFIQLIK** – Moliyaviy mahsulot va xizmatlar hamda ularning qiymatlari iste'molchining ehtiyojlari, hayotiy vaziyati va moliyaviy ahvoliga, maqsadli guruhning xususiyatlari va taklif etilayotgan yechimlarning uning vakillari uchun mosligini hisobga olgan holda javob beradi. Bu taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlarning iste'molchiga eng maqbul tarzda mos kelishini, uning moliyaviy imkoniyatlariga javob berishini va ongli qarorlar qabul qilish imkonini ta'minlaydi, noto'g'ri tanlov yoki nohalol takliflar xavfini kamaytiradi.

*Men iste'molchi sifatida quyidagilar ta'minlanishini xohlardim:*

- *moliyaviy mahsulotlarning narxlari adolatli va asosli, ya'ni men olayotgan foydani aks ettirishi va mening hayotiy vaziyatim hamda men tegishli bo'lgan toifaga mos kelishi;*
- *sotib olayotgan mahsulotlarim mening ehtiyojlarim va joriy moliyaviy holatimga mos kelishi;*
- *menga mos kelmaydigan mahsulotlarni taklif qilmaslik va shu bilan noto'g'ri tanlov xavfini bartaraf etish.*

**3. TANLOV** – mahsulotlar, xizmatlar, savdo kanallari va moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilar o‘rtasida erkin tanlov imkoniyati, shaffof ma’lumotlar va maslahatlar asosida, tushunarli va qulay shaklda, majburlashsiz va asossiz to‘siqlarsiz taqdim etiladi.

*Men iste’molchi sifatida quyidagilar ta’minlanishini xohlardim:*

- o‘z ehtiyoj va afzalliklarimga qarab turli moliyaviy mahsulotlar, xizmatlar va savdo kanallari o‘rtasida tanlash imkoniyatiga ega bo‘lish;
- mahsulotning xususiyatlari va shartlari haqidagi dolzarb, shaffof va tushunarli ma’lumotlarga asoslanib qarorlar qabul qilish;
- moliyaviy xizmat ko‘rsatuvchi tomonidan bosimsiz va tushunarli tarzda taqdim etilgan tavsiyalar va tushuntirishlarni olish;
- maslahatlar sodda va idrok etish uchun qulay shaklda, majburlashsiz va yashirin niyatlarsiz berilishi;
- moliyaviy mahsulotdan voz kechish yoki moliyaviy xizmatlar ta’minlovchisini jiddiy to‘siqlar yoki yashirin cheklovlarsiz almashtirish imkoniyatiga ega bo‘lish;
- moliyaviy xizmatlar ta’minlovchisini almashtirish jarayoni ortiqcha rasmiyatchilik va asossiz xarajatlarsiz amalga oshirilishi.

**4. ADOLATLI MUNOSABAT** – o‘zaro munosabatlarning barcha bosqichlarida moliyaviy xizmatlar ko‘rsatuvchi tomonidan iste’molchining hayotiy vaziyatidagi o‘zgarishlar, yoshi, jinsi va hokazolardan qat’i nazar, hurmat bilan munosabatda bo‘lish.

*Men iste’molchi sifatida quyidagilar ta’minlanishini xohlardim:*

- moliyaviy xizmatlar ko‘rsatuvchi bilan munosabatlar har doim hurmat, to‘g‘rilik va professionallik asosida qurilishi;
- xodimlar meni zaruratsiz bezovta qilmasligi, qo‘pol muomalada bo‘lmasligi va muloqotda nomaqbul tarzda ohangga yo‘l qo‘ymasligi;
- menga, ayniqsa, nostandart yoki murakkab hayotiy vaziyatlarda e’tibor va tushunish bilan munosabatda bo‘lish.

**5. XAVFSIZLIK** – iste’molchi mablag‘larining saqlanishi, shu bilan birga uning shaxsiy ma’lumotlari maxfiyligi va o‘z ma’lumotlarini nazorat qilish imkoniyati.

*Men iste’molchi sifatida quyidagilar ta’minlanishini xohlardim:*

- pul mablag‘larim ishonchli saqlanishi va ruxsatsiz foydalanishdan himoyalaniishi;
- bank kartalari va boshqa to‘lov vositalaridan foydalangan holda operatsiyalar xavfsiz amalga oshirilishi;
- noqonuniy xatti-harakatlardan, shu jumladan mening roziligimsiz ruxsatsiz hisobdan chiqarish va kreditlarni rasmiylashtirishdan himoyalaniish;

- *mening shaxsiy ma'lumotlarim qonunchilik talablariga muvofiq saqlanishi va qayta ishlanishi hamda mening roziligimsiz uchinchi shaxslarga berilmasligi;*
- *bankning to'lovga qobiliyatsizligi yuz bergan taqdirda mening bankdagi omonatlarim sug'urta qilinishi.*

**6. QAYTA ALOQA** – iste'molchining mahsulot va xizmatlar sifatini yanada yaxshilashda iste'molchining tutgan o'rnini hisobga olgan holda o'z fikrini bildirish, shu jumladan shikoyat va takliflarini yuborish hamda o'z vaqtida, tushunarli va asosli javob olish imkoniyati.

*Men iste'molchi sifatida quyidagilar ta'minlanishini xohlardim:*

- *xizmat ko'rsatish sifati va mahsulot shartlari haqida o'z fikrimni bildirish, shikoyat yoki taklif kiritish uchun oddiy va qulay kanallardan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lish;*
- *murojaatlarim o'z vaqtida, hurmat bilan va mazmunan ko'rib chiqilishini ta'minlash;*
- *murojaatimni ko'rib chiqish natijalari bo'yicha aniq va asosli javob olish;*
- *moliyaviy mahsulotlar va xizmatlar sifatini baholash va takomillashtirishda moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilar fikrimni inobatga olishiga ishonch hosil qilish;*
- *so'rovnomalar, maslahatlar va boshqa turdagi fikr-mulohazalar orqali mahsulotlarni takomillashtirishda ishtirok etish imkoniyatiga ega bo'lish.*

**7. NIZOLARNI HAL QILISH** – iste'molchi uchun qulay shaklda shikoyat qilish va uning o'z vaqtida ko'rib chiqilishi hamda muammo hal etilishiga ishonch hosil qilish imkoniyati. Iste'molchi ko'rib chiqishning borishi va natijalari to'g'risida axborot oladi, masala hal etilmagan taqdirda esa - nizolarni hal etishning muqobil usullaridan va o'z huquqlarini himoya qilishning bundan buyongi imkoniyatlaridan foydalanadi.

*Men iste'molchi sifatida quyidagilar ta'minlanishini xohlardim:*

- *mening shikoyatim, birinchi navbatda, moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchining o'zi tomonidan, darhol boshqa instansiyalarga murojaat qilish zaruratisiz ko'rib chiqilishi;*
- *ortiqcha ma'muriy talablarsiz, men uchun qulay shaklda va qulay vaqtda shikoyat berish imkoniyatiga ega bo'lish;*
- *murojaat oqilona muddatlarda va mening vajlarimga lozim darajada e'tibor bergan holda ko'rib chiqilishi;*
- *shikoyatni ko'rib chiqish jarayoni va qabul qilingan qarorlar, shu jumladan murojaatning holatini kuzatish imkoniyati to'g'risida xabardor bo'lish;*
- *zarur bo'lganda kimga va qanday tartibda takroran murojaat qilishim mumkinligini bilish;*

- *agar muammo moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchi darajasida hal etilmagan bo'lsa, nizolarni hal etishning muqobil usullaridan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lish;*
- *mening huquqlarimni himoya qilish bo'yicha keyingi ehtimoliy qadamlar, shu jumladan vakolatli organlarga murojaat qilish haqida oldindan xabardor bo'lish.*

**8. MURAKKAB VAZIYATLARDA QO'LLAB-QUVVATLASH** – iste'molchilar moliyaviy qiyinchiliklar yoki hayotiy inqirozlar sharoitida o'zlariga e'tiborli va mutanosib munosabatda bo'lishlariga, shu jumladan maslahat va boshqa qo'llab-quvvatlash usullaridan foydalanishlariga ishonch hosil qilishlari mumkin.

*Men iste'molchi sifatida quyidagilar ta'minlanishini xohlardim:*

- *vaqtinchalik moliyaviy qiyinchiliklar yuzaga kelganda qo'llab-quvvatlash uchun murojaat qilish imkoniyatiga ega bo'lish;*
- *vaqtinchalik moliyaviy qiyinchiliklar yuzaga kelgan hollarda oqilona qarorlar qabul qilishga ko'maklashuvchi yordam va maslahatlar olish;*
- *qarzlarni tartibga solish, kechiktirish va moliyaviy barqarorlikni tiklashga yordam beradigan boshqa yechimlardan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lish;*
- *xavfsiz va qo'llab-quvvatlovchi muhitda mumkin bo'lgan chora-tadbirlarni muhokama qilish;*
- *moliyaviy xizmatlar taqdim etuvchisi mening farovonligim uchun tavakkalchiliklarni hisobga olishini va mas'uliyat bilan harakat qilishini his qilish.*

**9. AHOLINING ZAIF QISMINI QO'LLAB-QUVVATLASH** – Zaif iste'molchilar moliyaviy xizmatlardan teng va kamsitilmagan holda foydalanishlarini ta'minlash maqsadida moslashtirilgan shart-sharoitlar, alohida e'tibor va qo'llab-quvvatlash bilan ta'minlanadilar.

*Men iste'molchi sifatida quyidagilar ta'minlanishini xohlardim:*

- *moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchi bilan munosabatda mening alohida xususiyatlarim (yoshim, sog'lig'im, nogironligim, raqamli ko'nikmalarim, hayotiy vaziyatim) hisobga olinishiga ishonch hosil qilish;*
- *moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchining xodimlari va vakillari zaif iste'molchilar bilan to'g'ri va e'tiborli munosabatda bo'lishga tayyorligi;*
- *menga taqdim etilayotgan ma'lumotlar va xizmatlar mening imkoniyatlarimga moslashtirilinganligi;*
- *mahsulotlar zaif guruhlarining ehtiyojlarini hisobga olgan holda ishlab chiqilishi va taklif qilinishi;*
- *teng huquqli va to'g'ri munosabatni ta'minlovchi ichki tartib-qoidalar amal qilishiga ishonch hosil qilish.*

**2-komponent. Moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilarning faoliyati** – bu iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi doirasida erishilishi kerak bo'lgan moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilar faoliyatidagi aniq o'zgarishlar va yutuqlardir. Moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilar faoliyatining quyidagi yo'nalishlari ajratib ko'rsatilgan:

**1. Axborot ochiqligi** → Natija “Axborotni oshkor etish”

- Iste'molchilarga moliyaviy mahsulotlar va xizmatlar, shu jumladan shartnomalar shartlari to'g'risida bitim tuzishdan oldin, bitim tuzish vaqtida va undan keyin ishonchli va to'liq ma'lumot taqdim etilishini ta'minlash. Aniq xabardorlik moliyaviy xizmat ko'rsatuvchining iste'molchilarga adolatli munosabatda bo'lish yondashuvining asosiy komponenti hisoblanadi. Bitim tuzilgunga qadar va uni tuzish vaqtida barcha moliyaviy materiallar aniq, adolatli va aniq bo'lishi nazarda tutiladi. Bitim tuzish vaqtida ma'lumotlarni samarali oshkor qilish mijoz sotib olinayotgan mahsulotning xususiyatlarini tushunishi va bu mahsulot uning ehtiyojlariga qanchalik va nima uchun mos kelishini ongli ravishda baholashi uchun ham zarurdir. Bitim tuzilganidan keyin xabardor qilish iste'molchining mahsulotning qanday ishlashi, mahsulotning muayyan hayotiy davrida qaror qabul qilish imkoniyatlari, shuningdek, shartlar va qoidalarining o'zgarishi haqida xabardorligini ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Bu asosli qarorlar qabul qilishga yordam beradi va kelishmovchiliklar yuzaga kelish ehtimolini kamaytiradi.

**2. Iste'molchiga va uning ehtiyojlariga e'tibor qaratish** → Natija “Muvofiqlik”

- Moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilar tomonidan maqsadli guruhlarining xususiyatlari, ularning moliyaviy imkoniyatlari va hayotiy sharoitlarini hisobga oladigan, taklif etilayotgan yechimlarning iste'molchilarning real ehtiyojlariga muvofiqligini ta'minlaydigan mahsulotlar va xizmatlarni taqdim etish. Moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilar maqsadli bozorga mos keladigan mahsulotlarni ishlab chiqadilar va mahsulotni joylashtirish natijasida uni mos kelmaydigan shaxslar sotib olish xavfini minimallashtiradilar. Ushbu chora-tadbirlar mahsulotlarni noto'g'ri sotish va noto'g'ri sotib olish holatlarining oldini olishga yordam beradi.

**3. Tanlovni ta'minlash** → Natija “Tanlov”

- Iste'molchiga to'liq va tushunarli ma'lumotlar asosida moliyaviy mahsulotlar, xizmatlar va sotuv kanallarini taqqoslash va tanlash uchun haqiqiy imkoniyatni ta'minlash. Tavsiyalar va tushuntirishlarni bosimsiz va iste'molchining manfaatlarini hisobga olgan holda taqdim etish. Mahsulotdan voz kechish yoki moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchini o'zgartirishda asossiz to'siqlarni bartaraf etish, shu jumladan yashirin komissiyalar, cheklovlar va ortiqcha tartib-taomillarni bartaraf etish.

**4. Odob-ahloq va halollikka asoslangan yondashuv** → Natija “Adolatli munosabat”

- O'zaro munosabatlarning barcha bosqichlarida iste'molchiga nisbatan adolatli, halol va xolis yondashuvni ta'minlash, kamsitish, manipulyatsiya yoki chalg'itishning har qanday

shaklini istisno etuvchi kasbiy va axloqiy standartlarga rioya qilish, shuningdek, iste'molchining huquq va manfaatlarini himoya qilishga faol yordam berish.

**5. Mablag'lar va shaxsga doir ma'lumotlar xavfsizligi → Natija: "Xavfsizlik"**

- Iste'molchining mablag'lari va shaxsiy ma'lumotlarini firibgarlik, ruxsatsiz foydalanish va boshqa xavflardan himoya qilinishini ta'minlash.

**6. Iste'molchilar bilan muloqot → Natija: "Qayta aloqa"**

- Fikr-mulohazalar bildirishning ochiq va tushunarli kanallarini ta'minlash, iste'molchilar murojaatlariga o'z vaqtida va hurmat bilan javob berish, shuningdek, olingan ma'lumotlardan tizimli muammolarni aniqlash va iste'molchilar fikrini hisobga olgan holda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun foydalanish.

**7. Nizolarni hal qilishning qulay mexanizmlari → Natija: "Nizolarni hal qilish"**

- Moliyaviy xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar tomonidan shikoyatlarni qabul qilish va ko'rib chiqishning qulay hamda tushunarli tartib-qoidalarini ta'minlash, shuningdek, iste'molchini nizolarni hal etishning muqobil usullari haqida xabardor qilish.

**8. Murakkab vaziyatlarda qo'llab-quvvatlash → Natija: "Muammoli vaziyatlarda qo'llab-quvvatlash"**

- Maslahatlar, qarzlarni tartibga solish va boshqa qo'llab-quvvatlash shakllari orqali moliyaviy qiyinchiliklarga o'z vaqtida va iste'molchining holatiga qarab javob berishni ta'minlash. Iste'molchining moliyaviy barqarorligini saqlab qolish uchun uning murakkab hayotiy sharoitlarini hisobga olgan holda moslashuvchan yechimlarni taqdim etish.

**9. Zaif iste'molchilarni qo'llab-quvvatlash → Natija: "Aholining zaif qatlamini qo'llab-quvvatlash"**

- Zaif iste'molchilarning o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda o'zaro hamkorlik shartlari, ma'lumotlari va kanallarini moslashtirish orqali ularning moliyaviy xizmatlardan teng va kamsitilmagan tarzda foydalanishini ta'minlash. Xodimlar va vakillarni zaif guruhlar bilan to'g'ri va ehtiyotkorlik bilan munosabatda bo'lishga tayyorlash.

**10. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasida boshqaruv va ichki nazorat**

- Moliyaviy mahsulotlar va xizmatlar bilan bog'liq tavakkalchiliklarni boshqarishning samarali jarayonlarini ishlab chiqish va joriy etish. Iste'molchiga yo'naltirilgan korporativ madaniyatni rivojlantirish, shu jumladan xodimlarni axloqiy xulq-atvor standartlariga o'rgatish va iste'molchilar bilan o'zaro munosabatlarni yaxshilashga qaratilgan tashabbuslarni amalga oshirishga undash. Bu hamkorlikning barcha bosqichlarida iste'molchilarga ularning individual xususiyatlari yoki o'zgargan hayotiy sharoitlaridan qat'i nazar, adolatli va hurmat bilan munosabatda bo'lishga yordam beradi. Samarali boshqaruv va ichki nazorat iste'molchi uchun natijalarga erishishda moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilarning xatti-harakatlari barqarorligini ta'minlaydi.

**3-komponent. Markaziy bank siyosati** – Markaziy bank tomonidan iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimi doirasida amalga oshiriladigan iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimini tartibga solish, nazorat qilish, huquqni qo'llash va mexanizmlarini rivojlantirishdagi o'zgarishlarning asosiy yo'nalishlaridir. Ular iste'molchi uchun xizmatlar sifatini oshirish va natijalarga erishish maqsadida iste'molchining moliyaviy xizmatlarni yetkazib beruvchilar bilan o'zaro munosabatlari amaliyotida aniq o'zgarishlarni ta'minlaydi. Markaziy bank siyosatining 4 ta yo'nalishi belgilanadi:

- **Tartibga solish.** Qonun hujjatlari va normativ-huquqiy bazada normalarni belgilash va yangilash, shu jumladan qonunlar va qonunosti hujjatlariga iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimini kuchaytirishga qaratilgan o'zgartishlarni ishlab chiqish va joriy etish.

- **Nazorat faoliyati.** Nazoratda tavakkalchilikka asoslangan yondashuvni joriy etish, xavf-xatarlarni aniqlash va baholash uchun tahliliy vositalardan foydalanish, shuningdek, o'z vaqtida tuzatish choralari ko'rish maqsadida moliyaviy xizmatlar yetkazib beruvchilarning bozordagi faoliyatini kuzatish.

Nazorat doirasida biz moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchilardan va ularning rahbariyatidan iste'molchilarga adolatli munosabatni qanday ta'minlayotgani haqida ma'lumot so'rashda, shu jumladan boshqaruv hisobotlaridan foydalanishni talab etishda davom etamiz. Shuningdek, biz turli xil mavjud ko'rsatkichlarni hisobga olgan holda iste'molchilarga adolatli munosabatda bo'lish bilan bog'liq xatarlarning xususiyati va darajasini baholaymiz.

Biz qo'llaydigan ayrim ko'rsatkichlar quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- "Sirli mijoz" usuli va boshqa xizmat ko'rsatish sifati hamda iste'molchilar mamnuniyatini o'rganish tadqiqotlari kabi iste'molchilar tadqiqotlari;

- Murojaatlar tahlili;

- O'tkazilgan tekshiruvlar (nazorat tadbirlari)ning natijalari;

- Moliyaviy savodxonlik bo'yicha so'rovnomalar va boshqalar.

Ushbu ma'lumotlar moliyaviy xabardorlik va iste'molchilarning xatti-harakatlari to'g'risida muhim ma'lumot manbai bo'lib, tartibga soluvchiga ham, moliyaviy xizmat ko'rsatuvchilarga ham iste'molchilarga adolatli munosabatda bo'lish yondashuvini amalga oshirishga e'tibor qaratishga yordam beradi.

- **Huquqni qo'llash.** Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi qonun hujjatlarini buzganlik uchun moliyaviy xizmatlar ko'rsatuvchilarga nisbatan javobgarlik choralari qo'llash, shu jumladan qoidabuzarliklarni aniqlash, oqibatlarini bartaraf etish va takroriy holatlarning oldini olish.

- **Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimida rivojlanish bo'yicha islohotlarni amalga oshirish.** Moliyaviy ombudsman singari iste'molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining muqobil mexanizmlarini yaratish, shuningdek, iste'molchilarning

ehtiyotlari, shikoyatlari, istaklari, moliyaviy savodxonlik darajasi va foydalanishdagi to‘siqlar to‘g‘risidagi ma’lumotlarni to‘plash, tahlil qilish va qo‘llash tizimlarini joriy etish. Mazkur tashabbuslar tartibga solish samaradorligini oshirish hamda iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi amaliyotni takomillashtirishga qaratilgan.

### **3-BOB. KONSEPSIYANI QAYTA KO‘RIB CHIQISH**

Ushbu Konsepsiyaning dolzarbligi va samaradorligini ta’minlash maqsadida, uni har uch yilda bir marta muntazam ravishda qayta ko‘rib chiqish amalga oshiriladi. Qayta ko‘rib chiqish natijalariga ko‘ra, iste’molchilar huquqlarini himoya qilish sohasidagi o‘zgarishlarni inobatga olgan holda, keyingi davr uchun ish yo‘nalishlarini tuzatish va ustuvorliklarni belgilash bo‘yicha qarorlar qabul qilinishi mumkin. Bu Konsepsiyaning moliya bozoridagi o‘zgarishlar sharoitida iste’molchilar huquqlarini himoya qilish tizimining ta’sirchan vositasi bo‘lib qolishiga imkon beradi.