



O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
ADLIYA VAZIRLIGIDA
DAVLAT RO'YXATIDAN O'TKAZILDI
RO'YXAT RAQAMI: 3030-12
2026 - yil 01 - Avgust

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI MARKAZIY BANKI BOSHQARUVINING QARORI

**Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga
oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar
to'g'risidagi nizomga qo'shimchalar va o'zgartirish kiritish haqida**

O'zbekiston Respublikasining "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi [Qonuniga](#) muvofiq O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvi qaror qiladi:

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki boshqaruvining 2018-yil 28-apreldagi 16/18-son qarori (ro'yxat raqami 3030, 2018-yil 2-iyul) (Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 03.07.2018-y., 10/18/3030/1440-son) bilan tasdiqlangan Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga ilovaga muvofiq qo'shimchalar va o'zgartirish kiritilsin.

2. Mazkur qaror rasmiy e'lon qilingan kundan e'tiboran bir oydan keyin kuchga kiradi.

O'zbekiston Respublikasi
Markaziy banki Raisi
15-Iyul 2026-yil
19/16 son



ISHMETOV TIMUR
AMINDJANOVICH

**Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni
amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan
minimal talablar to'g'risidagi nizomga kiritilayotgan
qo'shimchalar va o'zgartirish**

1. 1-band quyidagi mazmundagi xatboshi bilan to'ldirilsin:

“**tizimli kamchilik** – muayyan moliyaviy mahsulot, biznes jarayon, bank xizmat ko'rsatish bo'linmalari tarmog'i, axborot tizimi yoki ichki nazorat tizimi, yakka holat bilan cheklanmaydigan va o'z mazmuniga ko'ra boshqa o'xshash shartnomalar, operatsiyalar, xizmat ko'rsatish jarayonlari yoki tarkibiy bo'linmalar faoliyatidagi iste'molchilarning huquqlari buzilishiga olib keluvchi kamchilik.”.

2. 47-band quyidagi mazmundagi xatboshi bilan to'ldirilsin:

“Bank murojaatlar bilan ishlashda va ularni ko'rib chiqishda murojaatlarda nazarda tutilgan qoidabuzarliklarni, salbiy holatlarni, tizimli kamchiliklarni, iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etishi lozim.”.

3. 58¹⁷-band quyidagi tahrirda bayon etilsin:

“58¹⁷. Bank har chorak (yil) natijalariga ko'ra murojaatlarni umumlashtiradi va tahlil qiladi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra ma'lumotnomalar (sharhlar) tuziladi, ularda murojaatlar bilan ishlashning umumiy ko'rsatkichlari, murojaatlarning turlari, soni va kelib chiqish sabablari, murojaatlarda tez-tez ko'tarilgan masalalar, murojaatlar bank xizmat turlari (mahsulotlari) bo'yicha qaysi hududlardan kelib tushishi, ushbu bank xizmatlari iste'molchilar talablaridan kelib chiqib ularga mos ishlab chiqilganligi va iste'molchilar bilan adolatli munosabat qurilganligi to'g'risida tahliliy ma'lumotlar, murojaatlarni ko'rib chiqish yakunlari bo'yicha aniqlangan asosiy kamchiliklar va qoidabuzarliklar, iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini buzilishini

keltirib chiqaruvchi sabablarni bartaraf etish maqsadida ko'rilgan chora-tadbirlar aks ettiriladi.

Bank boshqaruvi bank faoliyatining chorak (yil) natijalarini ko'rib chiqish to'g'risidagi o'z yig'ilishlarida bankda murojaatlar bilan ishlash holatini, shu jumladan murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari bo'yicha ma'lumotnomalarni (sharhlarni), murojaatlarda ko'tarilgan salbiy holatlarni, tizimli kamchiliklarni va o'ziga xos tavakkalchiliklarni muhokama qilishi hamda iste'molchilarning huquqlari buzilishiga olib keluvchi tizimli kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha mazkur Nizomning 5-ilovasiga muvofiq harakatlar rejalarini tasdiqlashi lozim.

Bunda, bank boshqaruvi qarorlari, shuningdek, murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalari bo'yicha ma'lumotnomalar (sharhlar) ichki audit xizmatiga taqdim etiladi. Ichki audit xizmati bankda murojaatlar bilan ishlash holatini tekshirish o'tkazish bo'yicha ish rejalarini tuzishda va monitoring faoliyatini amalga oshirishda foydalanadi.

Quyidagi holatlardan birining mavjudligi tizimli kamchiliklarni bartaraf etish choralari ko'rilmagan deb hisoblanishiga asos bo'ladi:

tizimli kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha harakatlar rejalarining tasdiqlanmasligi;

harakatlar rejalarida belgilangan choralar va topshiriqlarning o'z muddatlarida bajarilmasligi;

belgilangan choralar bajarilganiga qaramasdan tizimli kamchiliklarning saqlanib qolishi;

ichki audit xizmati tomonidan harakatlar rejalarida qayd etilgan topshiriqlar ijrosi ushbu topshiriqlarni bajarish muddati yakuniga qadar baholanmaganligi, har chorak natijalari bo'yicha chorak yakunlangandan so'ng bir oy muddat davomida bank boshqaruvi va kuzatuv kengashiga harakatlar rejalarida qayd etilgan topshiriqlarning bajarilishi holati, shu jumladan qisman yoki to'liq bajarilmagan topshiriqlar yuzasidan xulosa kiritilmasligi hamda har yil yakuni bo'yicha bir oy davomida aholi va yuridik shaxslar murojaatlarini ko'rib chiqish tizimi samaradorligi baholanmaganligi;

bank boshqaruvi ichki audit xizmati tomonidan taqdim etilgan xulosalarda qayd etilgan holatlarni xulosa tayyorlangan sanadan boshlab bir oy davomida

ko'rib chiqmaganligi.

Murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish natijalariga ko'ra tuzilgan choraklik ma'lumotnomalar (sharhlar) hisobot choragidan keyingi oyning 20-sanasiga va yillik ma'lumotnomalar (sharhlar) fevral oyining 15-sanasiga qadar bankning rasmiy veb-saytlarida e'lon qilinishi shart.

Bank aksiyadorlarining yillik umumiy yig'ilishida tasdiqlanadigan yillik hisobotda bankning murojaatlar bilan ishlash faoliyati to'g'risidagi ma'lumotlar ham aks ettiriladi.

Bank mazkur badda nazarda tutilgan murojaatlar masalasiga oid Bank boshqaruvi yig'ilishi qarori (hujjat) nusxalarini u tasdiqlangan kundan boshlab uch ish kuni ichida, shuningdek, harakatlar rejasidagi har bir tizimli kamchilik bartaraf etilganligi to'g'risidagi ma'lumotlarni kamchiliklar bartaraf etilgan kundan boshlab besh ish kuni ichida Markaziy bankka taqdim etadi.”.

4. Mazkur qo'shimchalar va o'zgartirishning ilovasiga muvofiq tahrirdagi 5-ilova bilan to'ldirilsin.

Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar avgustdagi nizomga kiritilayotgan qo'shimchalar va o'zgartirishga

ILOVA

“Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomga

5-ILOVA

**Iste'molchilarning huquqlari buzilishiga olib keluvchi tizimli
kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha
HARAKATLAR REJALARI**

№	Tizimli kamchiliklar nomi	Tizimli kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha chora-tadbirlar	Chora-tadbirlar ijrosi muddatlari	Chora-tadbirlar ijrosini ta'minlashga mas'ul bo'lgan tarkibiy tuzilma	Chora-tadbirlar ijrosini ta'minlashga mas'ul bo'lgan bank rahbari	Mas'ul bank rahbari tomonidan chora-tadbirlar ijrosini joriy nazorat qilish muddatlari (ijrochilar tomonidan amalga oshirilgan ishlar bo'yicha hisoboti eshitiladi va tegishli tadbirlar ko'riladi)
1	2	3	4	5	6	7
1						

”