O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
MARKAZIY BANKI
100001, O‘zbekiston, Toshkent sh., Islom Karimov ko’chasi, 6.

(+99871) 212-60-21, 200-00-44, 233-32-70 www.cbu.uz, info@cbu.uz, cbu@exat.uz

2026 yil «30» oktabr № 26-20/2309

Tijorat banklariga
To‘lov tashkilotlariga

Fuqarolarning murojaatlarini ko‘rib chiqish amaliyotida bank kartasidan pul mablag‘lari hisobdan chiqarilgan bo‘lsa-da, iste’molchiga naqd pul berilmaganligi holatlari uchramoqda. Bunda to‘lov xizmatlarini yetkazib beruvchi operatsiya muvaffaqiyatli yakunlanganligini tasdiqlovchi elektron jurnallar va texnik ma’lumotlarga asoslanadi. Biroq bankomatlardan foydalanish talablariga rioya etilmaganligi hamda zarur ma’lumotlarning saqlanishi ta’minlanmaganligi sababli, to‘lov xizmatlarini yetkazib beruvchi ayrim hollarda mijozga naqd pul haqiqatda berilganligini ishonchli tarzda tasdiqlay olmaydi.

Shu munosabat bilan, Markaziy bank quyidagilarga alohida e’tibor qaratish zarur deb hisoblaydi.

To‘lov xizmatlarini yetkazib beruvchilar bankomatlar va boshqa o‘ziga o‘zi xizmat ko‘rsatish qurilmalaridan foydalanishda qonunchilik hujjatlarida belgilangan talablar, shu jumladan texnik va ichki nazoratni tashkil etish, operatsiyalar natijalarini qayd etish hamda zarur ma’lumotlarni saqlash bo‘yicha talablarning bajarilishini ta’minlashi shart.

Mazkur talablar shunchaki rasmiyatchilik emas, balki xizmatlarning ishonchli ko‘rsatilishi, qoidabuzarliklarning oldini olish hamda iste’molchilarning mulkiy manfaatlarini himoya qilishning zarur sharti hisoblanadi.

To‘lov xizmatlarini yetkazib beruvchi majburiy talablarga rioya etmaslikdan o‘z manfaati yo‘lida foydalanmasligi kerak. Agar bunday talablarning buzilishi nizoli operatsiya holatlarini xolisona aniqlashga to‘sqinlik qilsa, to‘lov xizmatlarini yetkazib beruvchi tomonidan yo‘l qo‘yilgan qoidabuzarlik oqibatlarini iste’molchining zimmasiga yuklashga yo‘l qo‘yilmaydi.

Naqd pul berilmagan holda pul mablag‘larining hisobdan chiqarilishi yoki boshqa operatsiyalarning lozim darajada bajarilmaganligi yuzasidan kelib tushgan murojaatlarni ko‘rib chiqishda elektron jurnallar, texnik ma’lumotlar, naqd pul qoldig‘ini solishtirish natijalari, to‘lov infratuzilmasi ishtirokchilarining ma’lumotlari, videoyozuvlar va boshqa dalillarni hisobga olgan holda har tomonlama va xolisona tekshiruv o‘tkazilishi lozim. Axborot tizimida operatsiyaning “muvaffaqiyatli” deb qayd etilganligi xizmat amalda ko‘rsatilganligining o‘z-o‘zidan va so‘zsiz tasdig‘i hisoblanmaydi.

Tekshiruv natijalariga ko‘ra, iste’molchiga aniqlangan holatlar hamda to‘lov xizmatlarini ko‘rsatuvchi shaxsning xulosasini shakllantirishda foydalanilgan ma’lumotlar ko‘rsatilgan javob yuborilishi lozim.

Operatsiya lozim darajada bajarilmaganligi holati aniqlangan taqdirda, qoidabuzarlikka yo‘l qo‘ygan to‘lov xizmatlarini yetkazib beruvchi qonunchilik hujjatlariga muvofiq iste’molchining buzilgan mulkiy huquqlari tiklanishini ta’minlashi shart.

Qoidabuzarliklar aniqlangan hollarda, Markaziy bank tomonidan ularning xususiyati, oqibatlari hamda kamchiliklarni bartaraf etish yuzasidan ko‘rilgan choralarning to‘liqligini inobatga olgan holda, qonunchilik hujjatlarida nazarda tutilgan nazorat ta’siri choralari va javobgarlik choralari qo‘llaniladi.