METHODOLOGICAL AND LEGAL FOUNDATIONS FOR PROTECTING THE RIGHTS OF BANKING SERVICE CONSUMERS

Ibrokhimov Ilkhomjon Shavkatjon ugli

PhD, Associate Professor, Head of Evening Education Programs, Kimyo International University in Tashkent

i.ibroximov@kiut.uz

Abstract

This thesis explores ways to improve the methodological and legal foundations for protecting the rights of banking service consumers. Based on an analysis of regulatory documents, Central Bank supervisory practices, and scholarly sources, it is shown that while a legal framework has been formed, pre-contractual disclosure and compliance control mechanisms are not substantively linked to banks’ operational processes. A conditional sequence for implementation, the "transparent contract – digital compliance – rapid dispute resolution" principle, and five readiness assessment indicators are substantiated.

Keywords

banking service consumers, consumer rights protection, legal framework, methodological approach, information transparency, compliance control.

BANK XIZMATLARI ISTE’MOLCHILARI HUQUQLARINI HIMOYA QILISHNING METODOLOGIK VA HUQUQIY ASOSLARI

Ibroximov Ilxomjon Shavkatjon o‘g‘li

PhD, dotsent, Toshkent Kimyo xalqaro universiteti kechki ta’lim yo‘nalishlari rahbari

i.ibroximov@kiut.uz

Annotatsiya. Mazkur tezisda bank xizmatlari iste’molchilari huquqlarini himoya qilishning metodologik va huquqiy asoslarini takomillashtirish yo‘llari tadqiq etilgan.

Me’yoriy-huquqiy hujjatlar, Markaziy bankning nazorat amaliyoti va ilmiy manbalar tahlili asosida huquqiy baza shakllangani, biroq shartnomaoldi axborot oshkor etilishi va komplayens-nazorat mexanizmlari banklarning operatsion jarayonlariga mazmunan bog‘lanmagani ko‘rsatilgan. Himoya tizimini kengaytirishning shartli ketma-ketligi, «shaffof shartnoma – raqamli komplayens – nizolarni tezkor hal etish» tamoyili hamda tayyorgarlikni baholovchi beshta ko‘rsatkich asoslab berilgan.

Kalit so‘zlar: bank xizmatlari iste’molchilari, iste’molchilar huquqlarini himoya qilish, huquqiy asos, metodologik yondashuv, axborot shaffofligi, komplayens-nazorat.

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Иброхимов Илхомжон Шавкатжон угли

PhD, доцент, руководитель направлений вечернего образования Ташкентского международного университета Кимё

i.ibroximov@kiut.uz

Аннотация. В данных тезисах исследованы пути совершенствования методологических и правовых основ защиты прав потребителей банковских услуг. На основе анализа нормативно-правовых актов, надзорной практики Центрального банка и научных источников показано, что правовая база сформирована, однако преддоговорное раскрытие информации и комплаенс-контроль содержательно не увязаны с операционными процессами банков. Обоснованы условная последовательность внедрения, принцип «прозрачный договор – цифровой комплаенс – оперативное разрешение споров» и пять показателей оценки готовности.

Ключевые слова: потребители банковских услуг, защита прав потребителей, правовая основа, методологический подход, информационная прозрачность, комплаенс-контроль.

KIRISH

Bank xizmatlari iste’molchilari huquqlarini himoya qilish – moliya tashkiloti va mijoz o‘rtasidagi axborot asimmetriyasini bartaraf etish, shartnomaviy tenglikni ta’minlash hamda mijozlar manfaatlarini ichki nazorat va huquqiy mexanizmlar orqali kafolatlash tizimi bo‘lib [Abdullayeva 2017: 498-b.; Ibroximov 2026: 151-b.], uning samarasi me’yorlarning bank operatsion jarayonlarida amalda qo‘llanishiga bog‘liq. Raqamli texnologiyalar rivojlanishi masofaviy kredit va to‘lov amaliyotlarida shartlar shaffofligi hamda ma’lumotlar daxlsizligini oldindan himoya qilishni talab etadi [Elmirzayev va boshq. 2023: 226-b.].

O‘zbekistonda Prezidentning 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-son qarori bilan bank xizmatlari iste’molchilari huquqlarini himoya qilishning yangi institutsional tizimi yaratilib, kredit va omonat shartnomalariga yashirin to‘lovlar kiritish hamda qo‘shimcha pullik xizmatlarni majburan bog‘lash taqiqlandi [PQ-3620 2018]. Qonunchilikka muvofiq, kredit shartnomasi tuzilgunga qadar mijozga barcha majburiyatlar, foiz stavkasi va muddatidan oldin qaytarish shartlari yozma tushuntirilishi, foiz oshirilishiga rozi bo‘lmagan qarz oluvchiga kreditni qaytarish uchun kamida uch oy muddat berilishi hamda fuqarolar omonatlari to‘liq kafolatlanishi belgilangan [Markaziy bank 2020].

Biroq me’yoriy-huquqiy bazaning mavjudligi iste’molchilar huquqlari buzilishining oldini to‘liq olmaydi. Amaliyotda ayrim banklar tomonidan kreditning to‘liq qiymatini va qo‘shimcha xarajatlarni (garovni sug‘urtalash, notarial xarajatlar) shartnoma imzolangunga qadar to‘liq oshkor etmaslik, mobil ilovalarda murakkab ofertalarni axborot varaqasisiz tasdiqlatish hamda murojaatlarni ko‘rib chiqishda yuzaki yondashish holatlari saqlanib qolmoqda [Markaziy bank 2020; Ibroximov 2026: 154-b.]. Bunday huquqbuzarliklar faqat shikoyat tushgandan keyin aniqlanib, ichki komplayens va risk-monitoring tizimi bilan oldindan bog‘lanmagan [Ibroximov 2026:

155-b.]. Demak, to‘siq qonun hujjatlarida emas, balki huquqiy normalarni ichki jarayonlarga bog‘lovchi metodologik zanjir va raqamli nazorat infratuzilmasida.

Tadqiqotning maqsadi – bank xizmatlari iste’molchilari huquqlarini himoya qilishning metodologik va huquqiy asoslarini takomillashtirish yo‘nalishlarini asoslash hamda tayyorgarlikni baholash ko‘rsatkichlarini ishlab chiqishdan iborat. Maqsadga erishish uchun qonun hujjatlari, Markaziy bank talablari va ilmiy tadqiqotlar tahlil qilindi. Tadqiqot natijalari quyidagilardan iborat.

Birinchidan, iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning institutsional-huquqiy poydevori to‘rt element bo‘yicha asoslandi: javobgarlik zanjiri (bank boshqaruvi, iste’molchilar huquqlarini himoya qilish va komplayens xizmati, ichki audit hamda Markaziy bankning maxsus xizmati); barcha chakana va raqamli mahsulotlar uchun yagona standartlashtirilgan axborot pasporti; ma’suliyatli kreditlash mezonlarining qarz oluvchi to‘lov qobiliyati bilan bog‘liqligi; xodimlarning huquqiy malakasi [PQ-3620 2018; Markaziy bank 2020]. Tizimni kengaytirishda «shartli ketma-ketlik» taklif etiladi: yangi chakana mahsulot shu to‘rt element ta’minlangach amaliyotga kiritiladi.

Ikkinchidan, metodologik va raqamli himoya uchun «shaffof shartnoma – raqamli komplayens – nizolarni tezkor hal etish» tamoyili taklif etildi: shartnomaoldi axborot varaqasi, kreditning to‘liq qiymati hisob-kitobi va mijozning elektron roziligi avtomatlashtirilgan bank tizimida yagona shartnoma kodi ostida birlashtiriladi [Elmirzayev va boshq. 2023: 252-b.; Ibroximov 2026: 155-b.]. Shartnomada qonunchilikda taqiqlangan qo‘shimcha komissiyalar yoki bir tomonlama foiz oshirish shartlari mavjud bo‘lsa, dasturiy komplayens-filtr operatsiyani avtomatik bloklaydi, qo‘lda kiritilgan o‘zgartirishlar esa «tasdiqlanmagan» deb belgilanadi.

Uchinchidan, himoya tizimi tayyorgarligini o‘lchovchi beshta ko‘rsatkich taklif etildi: shartnomaoldi axborot varaqasi elektron tasdiqlangan shartnomalar ulushi (me’yoriy talab – 100 foiz [Markaziy bank 2020]); ichki komplayens-ekspertizadan

o‘tkazilgan chakana mahsulotlar ulushi; bankning o‘zida (regulyatorga chiqmasdan) ijobiy hal etilgan murojaatlar ulushi; asossiz undirilgan komissiyalarning mijozlarga qaytarilish darajasi; ichki audit aniqlagan huquqiy og‘ishlarni bartaraf etish ko‘rsatkichi [Ibroximov 2026: 156-b.]. Murojaatlarning kamida 80 foizini bankning ichki mediatsiya bosqichida hal etish – muallif taklifi bo‘lib, amaliy sinovdan o‘tkazilishi zarur.

To‘rtinchidan, huquqiy himoya monitoringi natijalarini boshqaruv qarorlariga bog‘lash mexanizmi taklif etildi: Markaziy bank va banklar veb-saytlarida mahsulotlar kesimida «Iste’molchilar huquqiy himoyalanganlik indeksi» e’lon qilinib, har bir yangi kredit va mobil xizmatni joriy etish so‘roviga majburiy komplayens-xulosa ilova qilinadi. Ushbu mexanizm shartnomaviy intizom va ochiqlik talablarini [PQ-3620 2018; Markaziy bank 2020] amalda ta’minlashga xizmat qiladi.

XULOSA

Xulosa qilar ekanmiz, fikrimizcha, O‘zbekistonda bank xizmatlari iste’molchilari huquqlarini himoya qilishning metodologik va huquqiy asoslarini takomillashtirishda asosiy e’tibor shikoyatlar oqibati bilan kurashishdan shartnomaoldi shaffoflikni va avtomatlashtirilgan raqamli komplayens-nazoratni ta’minlaydigan preventiv institutsional zanjirni shakllantirishga o‘tishi lozim. Qonunchilik asosi yaratilgan bo‘lsa-da, amaliyotda shartnoma shartlarini to‘liq tushuntirish va ichki nazorat integratsiyasida bo‘shliqlar saqlanib qolmoqda [Markaziy bank 2020; Ibroximov 2026: 156-b.]. Tadqiqot o‘z oldiga qo‘ygan maqsadga erishdi: shartli ketma-ketlik, uch bo‘g‘inli huquqiy-raqamli tamoyil hamda tayyorgarlikni o‘lchovchi beshta ko‘rsatkich asoslandi.

Natijalar me’yoriy-huquqiy va ikkilamchi tahlilga tayanadi, 80 foizlik ichki hal etish chegaraviy qiymati esa muallif taklifi bo‘lib, uni bir nechta tijorat bankida sinash keyingi tadqiqot vazifasidir. Ko‘rsatkichlarni joriy etish bank xizmatlari iste’molchilari huquqlarini himoya qilishni uzluksiz va kuzatiladigan jarayonga aylantirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO’YXATI

1. Abdullayeva Sh.Z. Bank ishi. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2017. – 732 b.
2. Moliya bozori va moliyaviy texnologiyalar: darslik / S. Elmirzayev, N. Shavkatov, N. Sherkuziyeva, A. Karimov. – Toshkent: Diadema Nur Servis, 2023. – 412 b.
3. Ibroximov I.Sh. Bank xizmatlari sifatini monitoring qilish va nazorat mexanizmlari // Raqamli iqtisodiyot ilmiy-elektron jurnali. – 2026. – №14. – B. 150–157.
4. Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida: O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-martdagi PQ-3620-son qarori. – Toshkent: Adolat, 2018. – 16 b.
5. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank xizmatlari iste’molchilariga eslatma. URL: https://cbu.uz/uz/consumer-protection/reminder-of-consumer-banking-services/ (murojaat sanasi: 18.10.2026).