

## KREDIT RAD ETILGAN MIJOZ BILAN MULOQOT: BANK XODIMI UCHUN HUQUQIY ASOSGA EGA AMALIY QO‘LLANMA

*Qalandarova Maloxat Umidovna*

*Mustaqil izlanuvchi*

**Orcid:** <https://orcid.org/0009-0009-5065-5375>

**Annotatsiya.** Kredit arizasi rad etilgan mijoz bilan noto‘g‘ri muloqot bank obro‘sig‘a putur yetkazishi va rasmiy shikoyatlarga sabab bo‘lishi mumkin. Ushbu maqolada O‘zbekiston bank qonunchiligidagi iste‘molchilarni himoya qilish normalari tahlil qilib, ularga asoslangan holda amaliyotchi bank xodimlari uchun aniq, huquqiy jihatdan to‘g‘ri va ishonchni saqlovchi muloqot tizimi taklif etaman.

**Kalit so‘zlar:** mijozlarga xizmat ko‘rsatish, kredit rad etish, iste‘molchi huquqlari, bank etikasi, murojaatlarni ko‘rib chiqish, moliyaviy savodxonlik.

**Аннотация.** Неправильное общение с клиентом, которому отказано в кредитной заявке, может нанести ущерб репутации банка и привести к официальным жалобам. В данной статье анализируются нормы защиты прав потребителей, содержащиеся в банковском законодательстве Узбекистана, и на их основе предлагается чёткая, юридически корректная и сохраняющая доверие модель общения для практикующих банковских сотрудников.

**Ключевые слова:** обслуживание клиентов, отказ в кредите, права потребителей, банковская этика, рассмотрение обращений, финансовая грамотность.

**Abstract.** Improper communication with a client whose loan application has been rejected can damage a bank’s reputation and lead to formal complaints. This article I analyze the consumer protection provisions in Uzbekistan’s banking legislation and, on that basis, proposes a clear, legally sound, and trust-preserving communication model for practicing bank employees.

**Keywords:** customer service, loan rejection, consumer rights, banking ethics, complaint handling, financial literacy.

### **Kirish**

“Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida”gi qonunning 9-bobi bank xizmatlari iste‘molchilarining huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilishga

bag'ishlangan bo'lib, unga ko'ra banklar iste'molchining talabiga binoan xizmat ko'rsatish shartlari bilan tanishish imkoniyatini ta'minlashi shart. Markaziy bankning 2018-yilda tasdiqlangan "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablari to'g'risida"gi nizomiga ko'ra, banklar mijozga uning huquqlari, majburiyatlari va murojaat qilish tartib-taomillari haqida to'liq axborot berishi lozim.

Amaliyotda esa kredit rad etilgan mijozlar ko'pincha sababni tushunmay, o'zini haqsiz ravishda rad etilgan deb his qiladi — bu esa noroziliklarga va bankka bo'lgan ishonchning pasayishiga olib keladi.

### **Tadqiqot materiallari va metodlari**

Maqola normativ-huquqiy tahlil usuliga asoslanadi: “Banklar va bank faoliyati to'g'risida”gi qonun (O'RQ-580), Markaziy bankning minimal talablar nizomi (2018-yil, ro'yxat raqami 3030) hamda amaldagi tijorat banklarining iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sahifalaridagi (Markaziy bank, Asia Alliance Bank, Ipoteka-bank) ochiq amaliyotlari o'rganilgan. Shu asosda amaliyotchi xodim uchun bosqichma-bosqich muloqot modeli ishlab chiqilgan.

### **Natijalar**

Qonunchilik talablariga asoslangan holda quyidagi to'rt bosqichli muloqot modeli taklif etiladi. Birinchi bosqich — rad etish sababini aniq va tushunarli tilda bildirish (masalan, kredit tarixi, daromad-qarz nisbati yoki hujjatlardagi kamchilik). Ikkinchi bosqich — mijozga murojaat va shikoyat qilish tartib-tamoyillari haqida ma'lumot berish: nizomga ko'ra, murojaatlar bankka kelib tushgan kundan boshlab 15 kundan, qo'shimcha tekshiruv talab etilganda esa 1 oygacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqilishi kerak. Uchinchi bosqich — muqobil yechimlarni taklif qilish: kichikroq summa, kafil jalb qilish, boshqa kredit mahsuloti yoki kredit tarixini yaxshilash bo'yicha aniq qadamlar. To'rtinchi bosqich — nizo yuzaga kelganda sudgacha hal qilish imkoniyatlari (muzokara, Savdo-sanoat palatasi orqali mediatsiya) haqida xabardor qilish.

Amaliy misol sifatida quyidagi ibora tavsiya etiladi: “Arizangiz joriy bosqichda kredit tarixingizdagi [aniq sabab]ga ko'ra qondirilmadi. Buni tuzatish uchun quyidagi variantlar mavjud... Agar qarorimiz bilan rozi bo'lmasangiz, [muddat] ichida qayta ko'rib chiqish uchun murojaat qilishingiz mumkin”.

### **Muhokama**

Ushbu model bank uchun ikki tomonlama foyda beradi. Birinchidan, u qonunchilik talablariga muvofiqlikni ta'minlaydi — chunki axborotni oshkor qilmaslik yoki murojaatlarni belgilangan muddatda ko'rib chiqmaslik Markaziy bank tomonidan huquqbuzarlik sifatida baholanishi mumkin. Ikkinchidan, u mijozning noroziligini konstruktiv yo'nalishga o'tkazadi: mijoz nima uchun rad etilganini va nima qilish kerakligini aniq tushunsa, u o'zini “adolatsizlikka uchragan” emas, balki “yo'l ko'rsatilgan” his qiladi. Bu, o'z navbatida, Markaziy bank tomonidan barcha banklar uchun ustuvor deb belgilangan "bank xizmatlarini ko'rsatish madaniyatini oshirish" maqsadiga ham mos keladi.

### **Xulosa**

Kredit rad etilgan mijoz bilan muloqot tasodifiy emas, balki qonun bilan belgilangan aniq tartib-qoidalarga asoslanishi kerak. Aniqlik, muddatlarga rioya qilish va muqobil yo'llarni ko'rsatish — bu nafaqat mijozning huquqini himoya qiladi, balki bankning obro'sini ham saqlaydi.

### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. O'zbekiston Respublikasining “Banklar va bank faoliyati to'g'risida”gi qonuni (O'RQ-580, 2019-yil 5-noyabr), 9-bob // Lex.uz.
2. Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizom (ro'yxat raqami 3030, 2018-yil 2-iyul) // Lex.uz.
3. Bank xizmatlari iste'molchilarining huquqlarini himoya qilish // O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, cbu.uz.
4. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish // Asia Alliance Bank, aab.uz.
5. Bank xizmatlari iste'molchilariga // Ipoteka-bank, ipotekabank.uz.

### **Qisqartma va atamalar izohi**

**O'RQ** — "O'zbekiston Respublikasi qonuni" so'zlarining qisqartmasi — har bir qonunning rasmiy raqamlanishida ishlatiladi (masalan, O'RQ-580 — 580-sonli qonun).

