№31/2 20-04-2021

“ТУРОНБАНК” АКЦИЯДОРЛИК ТИЖОРАТ БАНКИ БОШҚАРУВИ ҚАРОРИ

Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Банк назорат қўмитасининг 297/6-сонли қарори ижросини таъминлаш ҳамда “Туронбанк” АТБ тизимида 2021 йилнинг 1-чораги давомида келиб тушган мурожаатлар таҳлили тўғрисида

Банк аппарати раҳбари Ўзбекистон Республикаси Марказий банки томонидан “Туронбанк” АТБда мурожаатларни кўриб чиқиш аҳволи ҳамда жорий этилган банк хизматлари ва уларнинг шартлари тўғрисидаги ахборотларни банкнинг расмий веб-сайтларига жойлаштирилиши юзасидан ўтказилган тематик ўрганиш натижалари бўйича **Марказий Банк назорати қўмитасининг 2021 йил 25 февралдаги 297/9-сонли қарорида** “Туронбанк” АТБ зиммасига юклатилган вазифалар ҳамда “Туронбанк” АТБ тизимида 2021 йилнинг 1-чораги давомида келиб тушган мурожаатлар таҳлили тўғрисида маълумот бериб ўтди.

Хусусан, “Туронбанк” АТБ тизимида **жами 197 та** мурожаат келиб тушган бўлиб, шундан, Ўзбекистон Республикаси Президенти виртуал қабулхонаси орқали **142 та** мурожаат, Ўзбекистон Республикаси Бош Вазирининг тадбиркорлар мурожаатларини кўриб чикиш виртуал қабулхонаси орқали **8 та** мурожаат, Бош Прокуратура “Ишонч телефони” орқали **12 та** мурожаат, Марказий банк “Ишонч телефони”оркали **2 та** мурожаат, “Туронбанк” АТБ Бошқарувига келган ёзма **19 та** мурожаат, “Туронбанк” АТБ Бош банк “Ишонч телефони” орқали **8 та** мурожаат, Ўзбекистон Республикаси Президентининг ҳудудлардаги Халқ қабулхоналари орқали **6 та** мурожаатлар келиб тушган.

Келиб тушган жами **197 та** мурожаатдан **164 таси (83%) Юқори ташкилотдан** келиб тушган мурожаатлар сирасига киради. **2021 йилнинг 1-чораги якуни бўйича** “Туронбанк” АТБ тизимига келган жами **197 та (100%)** мурожаатни асосий қисми **Навоий филиалига 27 та (13.7 %), Термизда 26 та (13.1 %), Самарқандда 19 та (9.6 %), Гулистонда 16 та (8.1%), Жиззахда 15 та (7.6 %) филиаллари** ҳиссасига тўғри келади.

Мазкур жами келиб тушган **197 та** мурожаатлар йўналиш кесимида Чакана хизмат кўрсатиш йўналишида (чакана кредитлаш ҳиссаси юқори) **109 та,** Лойиҳаларни молиялаштиришда **32 та,** Кредитлаш масаласида **30 та,** Ходимлар масаласида **7 та,** Юридик масалада **5 та,** Бошқа масалада **5 та,** ТИФ масаласида **3 та,** Бухгалтерия масаласида **3 та,** Ғазначилик масаласида **3 та** мурожаатлар келиб тушган.

2021 йилнинг I чораги якуни бўйича жами келиб тушган **197 та** мурожаат билан **2020 йилнинг I чораги** якуни бўйича келиб тушган жами **101 та** мурожаатни таққослаганда **96 тага (51%)** кўпдир.

Бу эса ҳудудларда фаолият юритаётган филиаллар мурожаатлар билан ишлаш борасидаги фаолияти устидан тизимли назорат ўрнатиш ҳамда мурожаатларни келтириб чиқараётган омилларни бартараф этиш босарида зарур чоралар кўриш лозимлигини кўрсатади.

Юқоридагилардан келиб чиқиб, мурожаатларни кўриб чиқиш борасидаги ишларни тизимли ташкил этган ҳолда бу борада масъулият ва жавобгарликни янада ошириш мақсадида, “Туронбанк” АТБ банк

Бошқарув қарор қилади:

1. “Туронбанк” АТБ тизимига жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатлар ва улар билан ишлаш аҳволи юзасидан Банк аппарати раҳбари О.Р.Эргашевнинг берган ахбороти маълумот учун қабул қилинсин.

2. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Банк назорат қўмитасининг 297/6-сонли қарорида “Туронбанк” АТБ зиммасига юклатилган вазифалар ижроси сўзсиз бажарилиши таъминлансин.

3. **Барча филиал(МАБ)лар бошқарувчилари** мурожаатлар келиб тушиши сабаблари ва мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходимлар фаолиятини танқидий кўриб чиқиб, мурожаатлар билан ишлашда янги самарали тизим жорий қилсин.

4. **Банк аппарати ва барча департамент раҳбарлари** томонидан **Навоий, Термиз, Самарқанд, Гулистон, Жиззах филиаллари** фаолиятига оид келиб тушаётган мурожаатлар билан ишлаш борасида тизимли назорат ва талабчанликни кучайтириш зарурлиги **қайд этилсин.**

5. **Навоий, Термиз, Самарқанд, Гулистон, Жиззах филиаллари бошқарувчилари** филиал фаолияти устидан қатъий назорат ўрнатилмаганлиги, мурожаатчилар томонидан кўтарилган масалаларни амалдаги қонунчиликка мувофиқ жойида ҳал қилишга ҳамда ходимларнинг касбий малакаларини ва шахсий масъулиятини оширишга жиддий эътибор қаратилмаганлиги **кўрсатиб ўтилсин.**

6. **Навоий, Термиз, Самарқанд, Жиззах** ва **Гулистон** филиаллари бошқарувчилари, бошқарувчи ўринбосарлари, мурожаатлар билан ишловчи ходимлари, мижозларни дастлабки қабул қилиш маъмурияти ходимлари мурожаатчилар томонидан кўтарилган масалаларни ўз вақтида бартараф этишга ва уларни юқори ташкилотларга мурожаат қилишга мажбур қилмасдан туриб ҳал қилишга масъулият билан ёндашилмагани учун **сўнги бор қатъий огоҳлантирилсин.**

7. **Чакана хизматлар кўрсатиш, Инвестиция лойиҳаларини молиялаштириш, Кредитлаш** ва бошқа йўналишлар бўйича жисмоний ва юридик шахслардан мурожаатлар келиши давом этаётганлигини, ушбу йўналишлар бўйича масъул департамент директорлари томонидан етарли даражада тизимли назорат юритилмаганлиги ва шахсий талабчанлик сусайтириб юборилгани қатъий **кўрсатиб ўтилсин.**

8. Жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатларни барча департамент ва филиал масъул ходимлари томонидан амалдаги қонун ҳужжатлари талабларига мувофиқ ижобий ҳал этиш ёки истисно қилиш имконияти мавжуд бўлмаган мурожаатларга қонуний ва тўлиқ асослантирилган жавоб хатларини **3 кун** муддатда юборилиши таъминлансин.

9. **Банки стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти** ва **барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари** банкнинг расмий **веб-сайтида** банк хизматлари ҳақидаги маълумотларни ўз вақтида, тўлиқ жойлаштирилишини таъминлаб борсин.

10. **Банки стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти** жисмоний ва юридик шахслар томонидан банкнинг **Call-марказ (1220)** рақамлари орқали операторлар билан боғланишда энг узоқ муддатини **2 минутдан** ортиб кетмаслиги чораларини кўриш ҳамда одоб-ахлоқ қоидалари асосида жавоб берилишини таъминласин.

11. "Туронбанк" АТБ Бошқарув Раиси ва ўринбосарларининг **2021 йилнинг 2-чорагида** Ўзбекистон Республикаси вилоятлари, шаҳарлари ва туманларида жисмоний ва юридик шахсларнинг **сайёр қабулларини ўтказиш жадвали** иловага мувофиқ тасдиқлансин.

12. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Банк назорат қўмитасининг 297/6-сонли қарори ижросини таъминлаш ҳамда “Туронбанк” АТБ тизимида **2021 йилнинг 1-чораги** давомида келиб тушган мурожаатлар таҳлили бўйича мурожаатларни олдини олиш мақсадида, ишлаб чиқилган **“Чора-тадбирлар режаси”** иловага мувофиқ тасдиқлансин.

13. “Туронбанк” АТБ тизимида **2021 йилнинг 1-чораги** давомида келиб тушган мурожаатлар таҳлили ҳамда мурожаатлар билан ишлаш бўйича олиб борилаётган ишлар ҳақидаги маълумотлар банк Кенгаши муҳокамасига тақдим этилсин.

14. **Барча филиал(МАБ) бошқарувчилари зиммасига:**

- мазкур банк Бошқаруви қарорини қўл остидаги ходимлар билан муҳокама қилиш;

- мурожаатлар ортган йўналишлар бўйича масъул бўлган филиал(МАБ)лар масъул ходимларига нисбатан эгаллаб турган лавозимидан озод қилишгача чоралар кўриш;

- жисмоний ва юридик шахсларнинг вакилларини қабул қилиш, уларнинг мурожаатларини ўз вақтида кўриб чиқиш юзасидан назорат ишларини янада кучайтириш, мазкур масалада юзакичилик ва расмиятчилик ҳолатларини олдини олиш;

- мурожаатларда кўп маротаба кўтарилган ҳамда мижозлар учун долзарб бўлган масалаларни аҳоли ва кенг жамоатчилик ўртасида тушунтириш ҳамда тарғиб қилиш ишларини амалга ошириш;

- жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушаётган мурожаатларни кўпайишини олдини олиш, мижоз ва банк ўртасида юзага келаётган муаммоларни жойида бартараф этиш мақсадида, мижозлар иштирокида ташкил этилган **телеграм бот** каналлари орқали мижозларнинг саволлари, таклиф, тавсия ва шикоятларини масъулият билан ўз вақтида, тезкорлик билан кўриб чиқилишини таъминлаш;

- мижозлар иштирокида ташкил этилган филиал **телеграм бот** канали фаолиятини назорат қилишга масъул этиб, филиал бош бухгалтерини тайинлаш;

- **“Ишонч телефонлари”** тўғрисидаги маълумотларни тўғри кўрсатиб, телефон алоқаси узлуксиз ишлашини таъминлаш, телефон рақамлари ўзгарганда зудлик билан маълумотлар янгиланиб, мурожаатчиларга етказилишини назоратга олиш;

- жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушаётган мурожаатларни ой якунида муҳокама қилган ҳолда, **ҳар ойнинг 5 санасига** қадар ойлик ҳисоботни шакллантириб, **Банк аппарати таркибидаги Банк истемолчилари ҳуқуқларини ҳимоя қилиш бўлимига** тақдим этиб бориш;

- келгусида жисмоний ва юридик шахсларнинг ёзма, оғзаки ва электрон кўринишдаги мурожаатларини кўпайишини олдини олиш мақсадида, филиал(МАБ)ларда мурожаатлар билан ишлаш бўйича бириктирилган масъул ходимдан **ҳар куни** (*қабулга ёзилган фуқаролар, филиалга келиб тушган жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари ҳақида*) ҳисобот ва маълумотлар талаб қилиш, шунингдек, филиал(МАБ)ларда мурожаатлар билан ишлаш тизимини қайта кўриб чиқиш талаб этилади.

15. Мазкур қарор ижросини назорат қилишни ўз зиммамда қолдираман.

Банк Бошқарув Раиси _____________ **Ч.С.Мирзаев**

"Туронбанк" АТБ
Бошқарувнинг 2021 йил 20 апрелдаги
31/2-сонли қарорига илова

Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Банк назорат қўмитасининг 297/6-сонли қарори ижросини таъминлаш ҳамда “Туронбанк” АТБ тизимида 2021 йилнинг 1-чораги давомида келиб тушган мурожаатлар таҳлили бўйича мурожаатларни олдини олиш мақсадида, ишлаб чиқилган

“Чора-тадбирлар режаси”

№	Чора-тадбирлар номи	Амалга ошириш механизми	Ижро муддати	Ижро учун масъуллар
1	Мурожаатлар келиб тушиши сабаблари ва мурожаатлар билан ишлаш бўйича масъул ходимлар фаолияти танқидий кўриб чиқилиб, мурожаатлар билан самарали ишлаш тизимини жорий қилиш.	Ҳар ҳафтада бир маротаба барча ходимлар иштирокида мурожаатлар келиб тушиши ва олдини олиш бўйича муҳокама ўтказиш.	Ҳар хафтада	Барча филиал бошқарувчилари
2	**Ҳар чорак якуни** натижалари буйича мурожаатларнинг келиб тушишига сабаб бўлаётган муаммоларни аниқлаб, уларни тизимли бартараф қилиш бўйича таклифлар ва аниқ ечимларни ўз ичига олган ҳамда ижрочилари ва ижро муддатлари кўрсатилган чора-тадбирлар дастурини ишлаб чиқиш.	Ҳар чорак якуни бўйича мурожаатлар таҳлили натижаларига кўра.	Ҳар чорак якуни бўйича кейинги ойни 5 санасига қадар	Банк аппарати, тегишли департаментлар Барча филиал бошқарувчилари
3	Банкнинг **электрон почтаси** орқали келиб тушган мурожаатларни инвентаризациядан ўтказиб, рўйхатга олинмаган ёки ижрога қабул қилинмаган мурожаатлар аниқланса, ушбу камчиликпарни белгиланган тартибда бартараф қилиш.	Электрон почта оркали келиб тушаётган мурожаатларни кунлик инвентаризациядан ўтказиш орқали.	Ҳар куни	Банк аппарати, Барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари

				Барча филиал бошқарувчилари
4	Банкнинг расмий **веб-сайтида** банк хизматларининг ўз вақтида ҳамда туғри ва тўлиқ жойлаштирилишини мувофиқлаштириш.	Янги банк хизмат турларини веб-сайтда мунтазам жойлаштириб бориш орқали.	Ҳар ойни 15-30 санасига	Банкни стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти, Барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари
5	Банк томонидан истеъмолчилар билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда аниқ тартиб ва қўлланмалар кўрсатилган, шу жумладан мижозлар билан мулоқотга киришиш, эҳтиёжпарини аниқлаш, банк хизматини тақдим этиш, таклиф шакллантириш, эътирозлар билан ишлаш ва мулоқотни якунлаш жараёнида **банк ходимларининг хулқ-атвори ва касбий одоб-аҳлоқ қоидаларини** назарда тутувчи мижозларга **“мижозбай”** хизмат кўрсатиш стандартларини жорий этиш ва мазкур стандартлар бўйича банкнинг барча таркибий тузилмалари ходимларини ўқитиш ҳамда уларни амалиётда қўлланилишини таъминлаш.	Фаолият йўналишига қараб Бош банк ва ҳудудий филиал ходимлари малакасини тизимли ошириб бориш.	2021 йил давомида	Ўқув маркази, Барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари
6	Банкда ташкил этилган **Call-марказ (1220)** рақамлари орқали операторлар билан боғланишнинг энг узоқ муддатини 2 минутдан ортиб кетмаслиги чораларини кўриш ҳамда одоб-ахлоқ қоидалари асосида жавоб берилишини таъминлаш.	Call-марказ фаолитини мунтазам ўрганиб бориш орқали.	2021 йил 30 апрел қадар	Банкни стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти
7	**Ҳар чорак натижаси** бўйича банкка келиб тушган мурожаатлар умумлаштирилган таҳлилий маълумотларни банк **Бошқаруви**	Ҳар чорак якуни бўйича мурожаатлар таҳлили натижаларидан кўра.	Ҳар чорак якуни 15 санасига	Банк Бошқаруви, Банк аппарати,

	йиғилишида муҳокама қилиб тизимли муаммоларни аниқлаш ва уларни бартараф этиш ҳамда айбдорларга жазо чоралари кўриш.		қадар	Барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари
8	**Ҳар чорак якуни** бўйича мурожаатлар билаш ишлаш аҳволи, банкдаги мурожаатларда кўтарилган тизимли муаммолар ва уларни ечимлари юзасидан банк Кенгашига ахборот киритиб бориш.	Ҳар чорак якуни бўйича банк Бошқаруви йиғилишида муҳокама қилинган мурожаатлар таҳлили натижаларидан кўра.	Ҳар чорак якуни 20 санасига қадар	Ғазначилик ва қимматли қоғозлар департаменти, Банк аппарати
9	Банкнинг расмий **веб-сайтини** қонун ҳужжатларида корпоратив веб-сайтларни юритиш ва уларда ахборотларни ошкор этиш бўйича белгиланган талабларга мувофиқлаштириш.	Мижозларга кўрсатилаётган хизмат турларини банк веб-сайтда жойлаштириб бориш орқали.	2021 йил 30 апрел қадар	Банкни стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти, Банк хавфсизлиги ва ахборотларни мухофаза қилиш бошқармаси
10	Банк хизматлари истеъмолчилари учун шахсий кабинетда **“Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида”ги** низомда (рўйхат рақами: 3030, 02.07.2018 й.) кўрсатилган маълумотлардан фойдаланиш имкониятини яратиш.	Расмий веб-сайтда банк истеъмолчилари учун кўрсатилган маълумотлардан фойдаланиш имкониятини яратиш орқали.	2021 йил 30 апрел қадар	Банкни стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти
11	**Ҳар ой якунида** банк томонидан жорий қилинган хизмат турлари ва банкнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилган хизмат турларини солиштириш ва мувофиқлаштириш.	Таклиф этилаётган янги банк хизмат турлари ва банкнинг расмий веб-сайтида жойлаштирилган маълумотлар бўйича ўрганиш ўтказиб бориш	Ҳар ойни 15-30 санасига	Банкни стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти

		орқали.		
12	Банкка келиб тушган мурожаатларни кўриб чиқилишида амалдаги қонун ҳужжатлари талабларини бузганлиги учун мурожаатни кўриб чиққан масъул **ходимларга** белгиланган тартибда **чораларни кўриш.**	Мурожаатни ўрганиб чиқишда шикоятда келтирилган ҳар бир масалани тўлиқ ўрганиб чиқмаган ва такрорий мурожаат келиб тушишига сабабчи бўлганда.	Келиб тушган вақтдан 10 кун муддат ичида	Барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари Барча филиал бошқарувчилари
13	Банкка келган мурожаатларни ўз вақтида кирим қилиш, белгиланган муддатларда ўрганиш ва мурожаат муаллифларига мазмунан жавоб берилишини таъминлаш.	Келиб тушган мурожаатни иш куни давомида ижрога қабул қилиш ҳамда мурожаатни 3 кун муддат ичида мурожаатчи иштирокида кўриб чиқиш орқали.	3 кун муддат ичида	Барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари Барча филиал бошқарувчилари
14	Банкнинг мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби тўғрисидаги маълумотларни расмий **веб-сайтида** жойлаштирилишини таъминлаш.	Банк тизимида мурожаатларни кўриб чиқиш бўйича банк Бошқаруви томонидан тасдиқланган Тартибни расмий веб-сайтда жойлаштириш орқали	2 кун муддат ичида	Банкни стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти Банк аппарати
15	Мурожаатларда кўп маротаба кўтарилган ҳамда мижозлар учун долзарб бўлган масалаларни аҳоли ва кенг жамоатчилик ўртасида тушунтириш ҳамда тарғиб қилиш чораларини кўриш.	Жойларда сайёр ва оммавий қабуллар ўтказиш ҳамда ташкил этилган телеграм каналларида кенг тарғибот ишларини амалга ошириш орқали.	Сайёр қабул графиги асосида	Банк Бошқаруви, Барча филиал бошқарувчилари
16	**Call-марказ** ҳамда банкнинг расмий **веб-сайти** орқали тушаётган мурожаатларни иш вақти давомида қабул қилинишини таъминлаш ҳамда белгиланган тартибда ижро этиш.	Иш куни давомида Call-марказ ҳамда банкнинг расмий веб-сайти орқали келиб тушган мурожаатларни ижрога қабул қилиш орқали.	Ҳар куни	Банкни стратегик ривожлантириш ва маркетинг департаменти Банк аппарати

17	Банкда ва унинг жойлардаги барча тузилмаларида (филиаллари, банк хизматлари офислари, банк хизматлари марказлари, чакана амалиётлар кассалари) **аҳолидан коммунал, яъни совуқ сув, иссиқ сув, иссиқлик манбаи, табиий газ, электр энергияси ва чиқинди** учун тўловларни иш вақтида узлуксиз қабул қилишни таъминлаш.	Иш куни давомида филиал кассалари ва жойлардаги махсус унверсал кассалар орқали тўловларни қабул қилиш.	Ҳар куни	Чакана хизмат кўрсатиш департаменти Барча филиал бошқарувчилари
18	Кредит олиш мақсадида тақдим қилинган аризалар банк томонидан қабул қилмаслик, аризаларни банкда рўйхатга олмаслик ва уларга белгиланган муддатларда расмий жавоб бермаслик ҳолатларига йўл қўймаслик.	Филиал бошқарувчиси ва кредитлашга масъул бўлган бошқарувчи ўринбосари томонидан ҳар кунлик ўрганиш ўтказиш орқали.	Ҳар куни	Барча филиал бошқарувчилари
19	**2021 йил I-чорак якуни** бўйича келиб тушган мурожаатлар таҳлили натижасига кўра энг кўп мурожаат келиб тушган **Навоий, Термиз, Самарқанд, Жиззах, Гулистон филиалларида** масъул ходимларга чоралар кўриш ҳамда мурожаатларни келиб тушишини олдини олиш мақсадида, ҳар ҳафтада барча ходимлар иштирокида мурожаатлар кўпайишини олдини олиш бўйича муҳокама ўтказиш.	Ҳафталик мурожаатлар келиб тушиши натижасига кўра мурожаатлар кўпаймаслигини олдини олиш бўйича тегишли чоралар кўриш орқали.	Ҳар хафтада	Навоий, Термиз, Самарқанд, Жиззах, Гулистон филиаллари бошқарувчилари
20	Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатларини ҳукумат даражасига олиб чиқмаслик мақсадида банк ва филиал раҳбарлари томонидан **ҳар куни соат 9:00 дан 17:00 гача шахсий қабул** жадвалига қатъий амал қилган ҳолда, қабуллар амалга ошириш.	Ҳар куни филиал бошқарувчиси ва ўринбосари томонидан жисмоний ва юридик шахслар ва уларни вакилларини шахсий қабулга қабул қилиш орқали кўтарилган	Ҳар куни	Банк бошқаруви, Барча филиал бошқарувчилари

		масалаларни ҳал қилиш.		
21	Барча филиал (МАБ)ларда мурожаатчилар томонидан кўтарилган масалаларни ўз вақтида бартараф этишга, такрорий мурожаатларга йўл қўймасликка, ходимларнинг касбий малакасини ва шахсий масъулиятини оширишга жиддий эътибор қаратиш.	Мурожаатларга масъул бўлган ходимлар билан биргаликда келиб тушган мурожаатни ижобий ҳал қилиш бўйича тизимли равишда назорат ўрнатиш.	Ҳар хафтада	Барча филиал бошқарувчилари
22	Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги 445-сонли Қонунинг **25-моддасига** кўра коррупция, фирибгарлик аломатлари мавжудлиги ҳақида хабар берилган мурожаатларни мазкур ҳолатлар бўйича қўшимча ўрганиш ўтказилиши ёхуд тегишлилиги бўйича ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органларга хабар берилишини таъминлаш.	Коррупция, фирибгарлик аломатлари бўйича келиб тушган мурожаатларни Бош банк масъул ходимлари томонидан ўрганиш ўтказиб, аниқланган ҳолат юзасидан ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органларга хабар бериш орқали	Мурожат келиб тушган кундан 10 кун муддат ичида	Ходимлар билан ишлаш департаменти, Банк хавфсизлиги ва ахборотларни мухофаза қилиш бошқармаси, Юридик департамент, Банк аппарати
23	Ўзбекистон Республикасининг “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги 445-сонли Қонунинг **34 моддасига** мувофиқ ҳар бир мурожаат важини ҳолисона ўрганиб чиқиб, тегишли чоралар кўриш, доимий мониторинг ва назоратни амалга ошириш.	Ҳар бир келиб тушган мурожаатни мурожаатчи иштирокида кўриб чиқиш, айбдорларга нисбатан интизомий чоралар кўриш, банк мижозлари ҳуқуқлари бузилишини олдини олиш орқали.	Мурожат келиб тушган кундан 10 кун муддат ичида	Банк аппарати барча департамент ва мустақил бошқарма бошлиқлари, барча филиал бошқарувчилари
24	**2021 йил I-чорак якуни** бўйича келиб тушган мурожаатлар таҳлили натижасига кўра **Чакана хизмат кўрсатиш департаменти, Инвестиция лойиҳаларини бошқариш маркази, Кредитлаш департаментлари** ўз йўналишлари бўйича мурожаатлар	Ўз йўналиши бўйича ҳудудий филиаллар таркибидаги бўлимлар билан биргаликда ҳар бир банк мижози билан	Ҳар хафтада	Чакана хизмат кўрсатиш департаменти, Инвестиция лойиҳаларини бошқариш маркази,

	кўпайишига сабабчи бўлган омилларни аниқлаб, зудлик билан бартараф этиш чораларини кўриш ҳамда мижозларга сифатли хизмат кўрсатилишини таъминлаш.	мустаҳкам алоқа ўрнатиш, банк мижози томонидан кўтарилган масалаларни юқори турувчи ташкилотларга мурожаат қилмасдан туриб жойида бартараф этиш бўйича доимий равишда тегишли маслаҳатлар бериб бориш.		Кредитлаш департаменти
25	Жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушаётган мурожаатларни олдини олиш, мижоз ва банк ўртасида юзага келаётган муаммоларни жойида бартараф этиш мақсадида, ҳар бир филиалда мижозлар иштирокида ташкил этилган **телеграмм бот** каналлари орқали мижозлар томонидан берилаётган савол, таклиф, тавсия ва шикоятларни масъулият билан ўз вақтида тезкорлик билан кўриб чиқилишини таъминлаш.	Банк мижозлари иштирокида ташкил этилган телеграм канали орқали берилаётган таклиф, тавсия ва шикоятларга филиал бўлим бошлиқларини масъул қилиб тайинлаш ҳамда умумий назоратчи қилиб филиал бош бухгалтерини бириктириб кунлик келиб тушган масалалар бўйича тегишли чоралар кўриб бориш орқали.	Ҳар куни	Барча филиал бошқарувчилари ва бош бухгалтерлари

Банк Бошқарувининг
2021 йил 20 апрелдаги
31/2-сонли қарорига
2 илова

"Туронбанк" АТБ Бошқарув Раиси ва ўринбосарлари томонидан 2021 йилнинг 2- чорагида
Ўзбекистон Республикасининг вилоятлар, шаҳар ва туманларда жисмоний ва юридик шахсларнинг сайёр қабулларини ўтказиш

Ж А Д В А Л И

№	"Туронбанк" АТБ Бошкарув Раиси ва ўринбосарлари	Лавозими	Ҳудудлардаги сайёр қабул ўтказиладиган ойлар		
			апрел ойида	май ойида	июн ойида
1	**Ч.С.Мирзаев**	Бошқарув Раиси	**Самарқанд вилояти** Ҳокимият биноси		
2	**А.Т.Ташев**	Бошқарув Раисининг биринчи ўринбосари		**Навоий вилояти** Навбаҳор тумани Ҳокимият биноси	
3	**С.Т.Калдибаев**	Бошқарув Раиси ўринбосари			**Тошкент вилояти** Зангиота тумани Ҳокимият биноси
4	**Д.А.Рустамов**	Бошқарув Раиси ўринбосари	**Қашқадарё вилояти** Миришкор тумани Ҳокимият биноси		
5	**Дж.А.Ташкулов**	Бошқарув Раиси ўринбосари			**Андижон вилояти** Балиқчи тумани Ҳокимият биноси, Избосган тумани Ҳокимият биноси

Изох:
** Бошқарув Раиси ва ўринбосарлари сайёр қабул ўтказиш белгиланган кунда иш жойида бўлмаган ҳолларда сайёр қабул бошқа Раис ўринбосари ёки филиал раҳбари томонидан ўтказилади.*
*** Сайёр қабул вақтлари ўзгариши мумкин.*

"ТУРОНБАНК" АТБ тизимида 2021 йил 1 чораги бўйича ЖАМИ келиб тушган мурожаатлар бўйича филиаллар ва таснифлар кесимида
МАЪЛУМОТ

№	Филиаллар	Жами мурожаатлар сони	Жами сонига нисбатан %да	Жумладан, юқори турувчи ташкилотлардан келиб тушган мурожаатлар		Шу жумладан: Ўзбекистон Президенти виртуал қабулхонасига келган мурожаатлар		Ўзб.Респ. Бош прокуратурасига келган мурожаатлар		Ўзб.Респ. Бош Вазирнинг қабулхонасига келган мурожаатлар		Марказий банк "Ягона ишонч" телефони		"Туронбанк" АТБга келган ёзма мурожаатлар		"Туронбанк" АТБ "Ягона ишонч телефони"		Халқ қабулхонаси (худудларда)	
				Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи
1	Навоий	27	13,7%	24	89%	22	81,5%	1	3,7%	1	3,7%	0	0,0%	1	3,7%	1	3,7%	1	3,7%
16	Термиз	26	13,2%	23	88%	21	80,8%	2	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	7,7%	1	3,8%
7	Самарқанд	19	9,6%	16	84%	13	68,4%	0	0,0%	2	10,5%	1	5,3%	2	10,5%	1	5,3%	0	0,0%
3	Гулистон	16	8,1%	15	94%	12	75,0%	2	12,5%	1	6,3%	0	0,0%	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%
11	Жиззах	15	7,6%	11	73%	8	53,3%	3	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	13,3%	0	0,0%	2	13,3%
10	Наманган	11	5,6%	10	91%	9	81,8%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
12	Фарғона	11	5,6%	9	82%	8	72,7%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	1	9,1%
8	Зангиота	9	4,6%	8	89%	7	77,8%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%	0	0,0%	0	0,0%
13	Қарши	9	4,6%	9	100%	7	77,8%	2	22,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2	МАБ	8	4,1%	3	38%	3	37,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	50,0%	1	12,5%	0	0,0%
14	Нукус	7	3,6%	5	71%	4	57,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	14,3%	1	14,3%	1	14,3%	0	0,0%
6	Чилонзор	6	3,0%	4	67%	4	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	16,7%	1	16,7%	0	0,0%
9	Шахрисабз	6	3,0%	5	83%	5	83,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	16,7%	0	0,0%
4	Миробод	5	2,5%	4	80%	4	80,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%
5	Бухоро	5	2,5%	5	100%	4	80,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
15	Урганч	5	2,5%	3	60%	3	60,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%	1	20,0%
17	Мирзо-Улугбек	4	2,0%	4	100%	4	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
19	Яшнобод	4	2,0%	3	75%	3	75,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%
20	Андижон	4	2,0%	3	75%	1	25,0%	0	0,0%	2	50,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%
18	Юнусобод	0	0,0%	0	0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Жами:	**197**	**100%**	**164**	**83%**	**142**	**72,1%**	**12**	**6,1%**	**8**	**4,1%**	**2**	**1,0%**	**19**	**9,6%**	**8**	**4,1%**	**6**	**3,0%**

шу жумладан таснифлар кесимида:

Таснифлар	Жами мурожаатлар сони	Жами сонига нисбатан %да	Юқори ташкилотлар: Сони	Фоизи	Президент: Сони	Фоизи	Бош прокуратура: Сони	Фоизи	Бош Вазир: Сони	Фоизи	Марказий банк: Сони	Фоизи	АТБга ёзма: Сони	Фоизи	"Ягона ишонч телефони": Сони	Фоизи	Халқ қабулхонаси: Сони	Фоизи
Чакана хизматлар кўрсатиш	109	55,3%	97	89%	83	76,1%	11	10,1%	1	0,9%	2	1,8%	1	0,9%	5	4,6%	6	5,5%
Лойҳаларни молиялаштириш	32	16,2%	25	78%	21	65,6%	0	0,0%	4	12,5%	0	0,0%	6	18,8%	1	3,1%	0	0,0%
Кредитлаш масаласида	30	15,2%	27	90%	24	80,0%	0	0,0%	3	10,0%	0	0,0%	2	6,7%	1	3,3%	0	0,0%
Ходимлар масаласида	7	3,6%	4	57%	4	57,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	42,9%	0	0,0%	0	0,0%
Юридик масала	5	2,5%	3	60%	3	60,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	40,0%	0	0,0%	0	0,0%
Бошқа масалалар	5	2,5%	4	80%	3	60,0%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
ТИФ ва конвертация	3	1,5%	1	33%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%
Бухгалтерия масаласида	3	1,5%	3	100%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ғазначилик ва қимматли қоғозлар	3	1,5%	0	0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Конверсия амалиёти	0	0,0%	0	0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Жами:	197	100,0%	164	83%	142	72,1%	12	6,1%	8	4,1%	2	1,0%	19	9,6%	8	4,1%	6	3,0%

2021 йил 1 чорагида ЖАМИ келиб тушган мурожаатлар ва масалаларнинг кўриб чикиш натижалари тўғрисида филиаллар кесимида

МАЪЛУМОТ

№	Филиаллар	Жами мурожаатлар сони	Кўриб чикилган масалалар сони	Фоизи	Шундан						Кўриб чиқилаётган мурожаатлар сони	Фоизи
					Ижобий хал этилган		Тушунтириш берилган		Рад этилган			
					Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи		
1	Навоий	27	27	100,0%	7	25,9%	19	70,4%	1	3,7%	0	0,0%
16	Термиз	26	25	96,2%	2	7,7%	21	80,8%	2	7,7%	1	3,8%
7	Самарқанд	19	18	94,7%	1	5,3%	16	84,2%	1	5,3%	1	5,3%
3	Гулистон	16	16	100,0%	0	0,0%	14	87,5%	2	12,5%	0	0,0%
11	Жиззах	15	14	93,3%	3	20,0%	10	66,7%	1	6,7%	1	6,7%
10	Наманган	11	11	100,0%	1	9,1%	10	90,9%	0	0,0%	0	0,0%
12	Фарғона	11	10	90,9%	2	18,2%	8	72,7%	0	0,0%	1	9,1%
8	Зангиота	9	9	100,0%	2	22,2%	7	77,8%	0	0,0%	0	0,0%
13	Қарши	9	9	100,0%	2	22,2%	6	66,7%	1	11,1%	0	0,0%
2	МАБ	8	8	100,0%	1	12,5%	6	75,0%	1	12,5%	0	0,0%
14	Нукус	7	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
6	Чилонзор	6	6	100,0%	3	50,0%	3	50,0%	0	0,0%	0	0,0%
9	Шахрисабз	6	6	100,0%	1	16,7%	5	83,3%	0	0,0%	0	0,0%
4	Миробод	5	5	100,0%	1	20,0%	4	80,0%	0	0,0%	0	0,0%
5	Бухоро	5	5	100,0%	0	0,0%	5	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
15	Урганч	5	5	100,0%	0	0,0%	4	80,0%	1	20,0%	0	0,0%
17	Мирзо-Улугбек	4	4	100,0%	1	25,0%	3	75,0%	0	0,0%	0	0,0%
19	Яшнобод	4	3	75,0%	0	0,0%	3	75,0%	0	0,0%	1	25,0%
20	Андижон	4	4	100,0%	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
18	Юнусобод	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Жами:		197	192	97,5%	27	13,7%	155	78,7%	10	5,1%	5	2,5%

2021 йил 1 чорагида ЖАМИ келиб тушган мурожаатларнинг ойма-ой таҳлили тўғрисида

МАЪЛУМОТ

№	Филиаллар	Жами мурожаатлар сони	Январ		Феврал		Март	
			Сони	Фоизи	Сони	Фоизи	Сони	Фоизи
1	Навоий	27	4	14,8%	7	25,9%	16	59,3%
16	Термиз	26	2	7,7%	14	53,8%	10	38,5%
7	Самарқанд	19	4	21,1%	6	31,6%	9	47,4%
3	Гулистон	16	5	31,3%	4	25,0%	7	43,8%
11	Жиззах	15	2	13,3%	5	33,3%	8	53,3%
10	Наманган	11	2	18,2%	3	27,3%	6	54,5%
12	Фарғона	11	3	27,3%	4	36,4%	4	36,4%
8	Зангиота	9	1	11,1%	4	44,4%	4	44,4%
13	Қарши	9	1	11,1%	3	33,3%	5	55,6%
2	МАБ	8	1	12,5%	4	50,0%	3	37,5%
14	Нукус	7	3	42,9%	2	28,6%	2	28,6%
6	Чилонзор	6	3	50,0%	2	33,3%	1	16,7%
9	Шахрисабз	6	2	33,3%	1	16,7%	3	50,0%
4	Миробод	5	2	40,0%	1	20,0%	2	40,0%
5	Бухоро	5	1	20,0%	2	40,0%	2	40,0%
15	Ургенч	5	2	40,0%	1	20,0%	2	40,0%
17	Мирзо-Улугбек	4	2	50,0%	1	25,0%	1	25,0%
19	Яшнобод	4	1	25,0%	0	0,0%	3	75,0%
20	Андижон	4	2	50,0%	0	0,0%	2	50,0%
18	Юнусобод	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Жами:		197	43	21,8%	64	32,5%	90	45,7%

"ТУРОНБАНК" АТБ тизимида филиаллар бўйича 2020 йил 1 чорагига нисбатан 2021 йил 1 чорагида келиб тушган мурожаатлар динамикаси ҳақида
МАЪЛУМОТ

№	Филиаллар	2020 йил I чоракда якуни бўйича жами келиб тушган мурожаатлар сони	2021 йил I чоракда якуни бўйича жами келиб тушган мурожаатлар сони	2020 йил I чоракга нисбатан 2021 йил I чоракда фарқи (Камайиши- / Ўсиши+) (3-2=4)	2020 йил I чоракга нисбатан 2021 йил I чоракда фарқи (Камайиши- / Ўсиши+) Фоизда
	1	2	3	4	5
1	Навоий	15	27	12	56%
16	Термиз	10	26	16	38%
7	Самарқанд	5	19	14	26%
3	Гулистон	6	16	10	38%
11	Жиззах	16	15	-1	-7%
10	Наманган	4	11	7	36%
12	Фарғона	2	11	9	18%
8	Зангиота	1	9	8	11%
13	Қарши	3	9	6	33%
2	МАБ	3	8	5	38%
14	Нукус	2	7	5	29%
6	Чилонзор	4	6	2	67%
9	Шахрисабз	1	6	5	17%
4	Мирobod	3	5	2	60%
5	Бухоро	7	5	-2	-40%
15	Урганч	3	5	2	60%
17	Мирзо-Улугбек	0	4	4	400%
19	Яшнобод	5	4	-1	-25%
20	Андижон	10	4	-6	-150%
18	Юнусобод	1	0	-1	-100%
	Жами	101	197	96	51%