

№6/5 31-01-2023

“TURONBANK” AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI
BOSHQARUVI QARORI

**“Turonbank” ATB tizimida 2022 yil davomida O‘zbekiston Respublikasining
“Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi Qonuni
talablarining ijrosini ta‘minlash hamda kelib tushgan murojaatlar tahlili
yuzasidan**

Bank apparati rahbari Sh.M.Xamrayev “Turonbank” ATB tizimida 2022 yil davomida kelib tushgan murojaatlar tahlili to‘g‘risida ma‘lumot berib o‘tdi.

Xususan, “Turonbank” ATB tizimida yil davomida jami **957 ta** murojaat kelib tushgan bo‘lib, shundan, O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi orqali 2022 yil davomida **695 ta** murojaat, O‘zbekiston Respublikasi Tadbirkorlar virtual ofisi axborot portali orqali **12 ta** murojaat, Bosh Prokuratura “Ishonch telefoni”ga **37 ta** murojaat, “EXPORT PORTALI” orqali **8 ta** murojaat, Markaziy bank “Ishonch telefoni” orqali **6 ta** murojaat, “Turonbank” ATB Boshqaruviga **169 ta** yozma murojaat va Bosh bankning ishonch telefoniga **30 ta** murojaat kelib tushgan.

“Turonbank” ATB BXMIlar tomonidan Chakana xizmatlar ko‘rsatish yo‘nalishida – mikroqarz, ta‘lim va ipoteka krediti olish, plastik kartalar bilan amaliyotlar, “My Turon” mobil ilovasida texnik nosozliklar, omonatlar va pul o‘tkazmalari hamda kredit tarixini o‘zgartirish masalalarida, Korporativ biznes yo‘nalishida – olingan kredit to‘lov muddatini uzaytirish, Muammoli kreditlar yo‘nalishida – mijoz ishtirokisiz kredit shartnomasini rasmiylashtirish hamda kredit qarzdorligini so‘ndirishda mijoz yoki kafilning plastik kartalaridan pul yechib olinayotganligi masalasida murojaatlar kelishi hamon davom etmoqda.

2022 yil davomida jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan murojaatlar 2021 yil davomida kelgan murojaatlarga nisbatan **18 taga** (2021 yil davomida **975 ta** murojaat kelgan bo‘lsa, 2022 yil davomida bu ko‘rsatkich **957 tani** tashkil qilmoqda) **2 foizga kamaygan.**

“Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning asosiy qismi **Navoiy, Surxondaryo, Jizzax, Samarqand va Qarshi BXMIlari** mijozlari hissalariga to‘g‘ri keladi.

Shuningdek, 2022 yil davomida jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan murojaatlar o'tgan yilning mos davriga nisbatan Qoraqalpog'iston Respublikasi BXMdada **1,9** barobarga, Mirobod BXMdada **1,8** barobarga, Yunusobod BXMdada **2,7** barobarga, Qarshi BXMdada **1,5** barobarga va Toshkent shahar BXMdada **1,9** barobarga o'sgan. Bu esa, mazkur BXMLar tomonidan murojaatlar bilan ishlash borasidagi faoliyati ustidan tizimli nazorat o'rnatish hamda murojaatlarni keltirib chiqarayotgan omillarni bartaraf etish borasida zarur choralar ko'rish lozimligini ko'rsatadi.

2022 yil davomida jami kelib tushgan **957 ta** murojaatlar yo'nalish kesimida Chakana xizmat ko'rsatish yo'nalishida (chakana kreditlash hissasi yuqori) **541 ta**, Muammoli aktivlar bilan ishlash masalasida **160 ta**, Korporativ biznes masalasida **135 ta**, Buxgalteriya masalasida **39 ta**, Xodimlar masalasida **32 ta**, Monitoring va nazorat (middle-office) masalasida **19 ta**, Bank risklarini boshqarish masalasida **9 ta**, Mijozlar servisi va marketing masalasida **7 ta**, Yuridik masalada **5 ta**, Moliya bozoridagi operatsiyalar masalasida **3 ta**, Ichki audit masalasida **2 ta** va boshqa masalalarda **5 ta** murojaatlarga to'g'ri kelgan.

Shu bilan bir qatorda 2022 yil davomida "Turonbank" ATB tizimiga kelgan murojaatlar BXMLar kesimida tahlil qilinganda Surxondaryo BXMdada - **99 ta**, Bosh bankda - **120 ta**, Qarshi BXMdada - **55 ta**, Navoiy BXMdada - **94 ta**, Jizzax BXMdada - **65 ta**, Zangiota BXMdada - **50 ta**, Namangan BXMdada - **40 ta**, Qoraqalpog'iston Respublikasi BXMdada - **48 ta**, Buxoro BXMdada - **34 ta**, Toshkent shahar BXMdada - **37 ta**, Samarqand BXMdada - **60 ta**, Shahrisabz BXMdada - **39 ta**, Farg'ona BXMdada - **36 ta**, Yashnobod BXMdada - **27 ta**, Andijon BXMdada - **23 ta**, Sirdaryo BXMdada - **50 ta**, Mirobod BXMdada - **28 ta**, Xorazm BXMdada - **16 ta**, Chilonzor BXMdada - **19 ta**, Yunusobod BXMdada - **8 ta** va Mirzo-Ulug'bek BXMdadan - **9 ta** murojaatlar kelib tushgan.

Yuqoridagilardan kelib chiqib, murojaatlar ko'rib chiqish borasidagi ishlarni tizimli tashkil etgan holda bu borada mas'uliyat va javobgarlikni yanada oshirish maqsadida,

Boshqaruvi qaror qiladi:

1. "Turonbank" ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlar va ular bilan ishlash ahvoli to'g'risida Bank apparati rahbari Sh.M.Xamrayevning bergan axboroti ma'lumot uchun qabul qilinsin.

2. Murojaatchilar tomonidan ko'tarilgan masalalarni o'z vaqtida bartaraf etishga va ularni yuqori tashkilotlarga murojaat qilishga majbur qilmasdan turib hal qilishga, mas'uliyat bilan yondashilmaganligi, xodimlarning kasbiy malakalarini va shaxsiy mas'uliyatini oshirishga jiddiy e'tibor qaratilmaganligi

uchun Surxondaryo (I.R.Mamataliev), Navoiy (Z.A.Xamrayev), Jizzax (A.A.Muxammadiyev), Qarshi (M.Sh.Bo'ronov) va Samarqand (X.I.Ochilov) BXMLar rahbarlari qat'iy ogohlantirilsin.

3. Chakana xizmatlar ko'rsatish, Muammoli aktivlar bilan ishlash, Korporativ biznes yo'nalishlari bo'yicha jismoniy va yuridik shaxslardan murojaatlar kelishi davom etayotganligini, ushbu yo'nalishlar bo'yicha mas'ul departament direktorlari tomonidan yetarli darajada tizimli nazorat tashkil etilmaganligi va talabchanlik susaytirib yuborilganligi qat'iy ko'rsatib o'tilsin.

4. Murojaatlar soni ortayotgan yo'nalishlar bo'yicha Bosh bankning tegishli departament va boshqarmalari rahbarlariga nisbatan qat'iy choralar ko'rilishi va ularning mas'uliyati qayta ko'rib chiqilishi belgilab qo'yilsin.

5. Bank apparati, barcha departament va mustaqil boshqarma rahbarlari hamda BXM rahbarlari zimmasiga Boshqaruv qarorlari hamda "Raislik soati" majlis bayonlarida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlashda xato va kamchiliklarga yo'l qo'ygan bankning bo'linma va BXMLari mas'ul xodimlarining mas'uliyati va javobgarligi masalasini tanqidiy muhokama qilib, mavjud kamchiliklarni bartaraf qilish yuzasidan aniq choralar belgilash hamda tizimli nazoratni yanada kuchaytirish vazifalari yuklatilsin.

6. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan murojaatlarni amaldagi qonun hujjatlari talablariga muvofiq ijobiy hal etish yoki istisno qilish imkoniyati mavjud bo'lmagan murojaatlarga qonuniy va to'liq asoslantirilgan javob xatlarini qonunchilikda belgilangan muddatda yuborilishini ta'minlash vazifasi yuklatilsin.

7. Barcha BXM rahbarlari tomonidan Bosh Prokuratura "Ishonch telefoni", Tadbirkorlar virtual ofisi axborot portali va "EXPORT PORTALI" orqali BXMLarga kelib tushgan murojaatlarni 3 kun muddatda hal etishni (uchrashuv suhbat bayoni rasmiylashtirish), asoslangan javob xati yuborishni hamda birlashtirilgan ma'sul xodim faoliyatini kunlik nazorat qilsinlar.

8. Barcha BXMLardagi "Ishonch telefonlari" to'g'risidagi ma'lumotlarni to'g'ri ko'rsatilishi, telefon aloqasi uzluksiz ishlashi hamda telefon raqamlari o'zgargan holatda zudlik bilan yangilanishini ta'minlash choralari ko'rilsin.

9. Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini hukumat darajasiga olib chiqmaslik maqsadida, bank va BXM rahbarlari tomonidan shaxsiy qabul jadvaliga qat'iy amal qilgan holda, qabullar amalga oshirish vazifasi yuklatilsin.

10. Xodimlar bilan ishlash departamenti (M.Ye.Kambarova) zimmasiga murojaatchilar tomonidan ko'tarilgan masalalarni o'z vaqtida bartaraf etishga va ularni yuqori tashkilotlarga murojaat qilishga majbur qilmasdan turib hal qilishga mas'uliyat bilan yondashmagan va murojaatlar soni ortishiga sababchi bo'lgan Surxondaryo BXM Korporativ biznes, kichik biznes va xususiy

tadbirkorlikni kreditlash bo'limi boshlig'i D.X.Xudoyorov, Navoiy BXM Chakana biznes bo'limi boshlig'i S.M.Ernazarov, Farg'ona BXM Chakana biznes bo'limi boshlig'i X.R.Abdumannovlarga nisbatan oylik maoshi (oklad) qismidan **5% miqdorida intizomiy jazo chorasi** qo'llash vazifasi yuklatilsin.

11. Surxondaryo (I.R.Mamataliev), Navoiy (A.M.Xayitov), Farg'ona (Sh.Sh.Abdullayev) BXM rahbarlari qo'llanilgan intizomiy jazo chorasi yuzasidan amalga oshirilgan ishlar to'g'risidagi ma'lumotlarni 3 kun muddat ichida Bank apparatiga taqdim etsin.

12. Barcha BXM rahbarlari zimmasiga:

- murojaatlar masalasi yuzasidan imzolangan bank Boshqaruvi qarorini qo'l ostidagi xodimlar bilan muhokama qilish;
- murojaatlar ortgan yo'nalishlar bo'yicha mas'ul bo'lgan BXM xodimlariga nisbatan egallab turgan lavozimidan ozod qilishgacha choralar ko'rish;
- jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, ularning murojaatlarini o'z vaqtida ko'rib chiqish yuzasidan nazorat ishlarini yanada kuchaytirish;
- jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushayotgan murojaatlarni oldini olish, mijoz va bank o'rtasida yuzaga kelayotgan muammolarni joyida bartaraf etish maqsadida, mijozlar ishtirokida tashkil etilgan telegramm botlarda mijozlar tomonidan berilayotgan savol, taklif, tavsiya va shikoyatlarni mas'uliyat bilan o'z vaqtida tezkorlik bilan ko'rib chiqilishini ta'minlash;
- joylarda mavjud muammolarni aniqlash, ularni o'z vaqtida bartaraf etish, murojaatlar bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish maqsadida, haftada bir marta Markaziy bankning hududiy bosh boshqarmasi hamda joylardagi tegishli mutaxassislar bilan birgalikda qishloq va mahalla fuqarolari yig'inlarida muntazam ravishda sayyor uchrashuvlar tashkil etish va mazkur uchrashuvlarda jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan ko'tarilgan masalalarni amaldagi qonunchilikka muvofiq hal etish choralari ko'rish;
- kelgusida jismoniy va yuridik shaxslarning yozma, og'zaki va elektron ko'rinishdagi murojaatlarini ko'payishini oldini olish maqsadida, BXMda murojaatlar bilan ishlash bo'yicha birlashtirilgan mas'ul xodimdan har kuni (*qabulga yozilgan fuqarolar, BXMga kelib tushgan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari haqida*) hisobot va ma'lumotlar talab qilish vazifalari yuklatilsin.

13. Ushbu qaror ijrosini nazorat qilish vazifasi Boshqaruv Raisining birinchi o'rinbosari A.T.Tashev, Boshqaruv Raisi o'rinbosarlari S.T.Kaldibayev, D.A.Rustamov, Risk masalalari direktori Sh.E.Bozorov, Moliya masalalari direktori T.X.Axmedov va Axborot texnologiyalari masalalari direktori Z.Ya.Ibragimov zimmalariga yuklatilsin.

CH.S.MIRZAYEV

