

№37 15-04-2024

**“TURONBANK” AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI****BOSHQARUVI QARORI****“Turonbank” ATB tizimida 2024 yil 1-choragi davomida “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni talablarining ijrosi to‘g‘risida**

“Turonbank” ATB tizimiga 2024 yilning 1-choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslardan **258 ta** murojaatlar kelib tushgan, bo‘lib o‘tgan yilga (2023 yilning 1-choragida 155 ta) nisbatan **103 taga** (66,4 %) ortganligini ko‘rsatmoqda.

Tahlilga ko‘ra murojaatlarning **206 tasi** (79,8%) - elektron, **31 tasi** (12,0%) - yozma hamda **21 tasi** (8,1%) - og‘zaki shakldagi murojaatlardir.

Jumladan, 2024 yilning 1-choragi davomida O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi orqali **194 ta** (75,2%), Bosh Prokuratura “Ishonch telefoni” orqali **7 ta** (2,7%), O‘zbekiston Respublikasi Tadbirkorlar virtual ofisi axborot portali orqali **4 ta** (1,6%), Markaziy bank “Ishonch telefoni” orqali **1 ta** (0,4%), “Turonbank” ATB Boshqaruviga **31 ta** (12,0%) yozma murojaat va Bosh bankning ishonch telefoniga **21 ta** (8,1%) murojaatlar kelib tushgan.

“Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning asosiy qismi **Surxondaryo BXM** (39 ta, 15,1%), **Navoiy BXM** (22 ta, 8,5%) **Samarqand BXM** (22 ta, 8,5%) va **Farg‘ona BXM** (20 ta, 7,8%) mijozlari hissasiga to‘g‘ri keladi.

Shuningdek, 2024 yilning 1-choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan murojaatlar soni o‘tgan yilning mos davriga nisbatan tahlil qilinganda Yashnobod BXMda 7,0 barobarga, Farg‘ona BXM – 6,6, Buxoro BXM – 5,5, Nukus BXM – 4,3, Shahrisabz BXM – 4,0, Samarqand BXM – 3,1, Qarshi BXM – 2,8, Mirobod BXM – 2,6, va Navoiy BXMda 2,0 barobarga o‘sgan.

Bu esa mazkur BXMlar tomonidan murojaatlar bilan ishlash ustidan tizimli nazorat o‘rnatish hamda murojaatlarni keltirib chiqarayotgan omillarni bartaraf etish borasida zarur choralar ko‘rish lozimligini ko‘rsatmoqda.

2024 yilning 1-choragi davomida tarkibiy bo‘linmalar kesimida eng ko‘p murojaatlar Chakana xizmat ko‘rsatish departamentiga **109 ta (42,2%)**, Muammoli aktivlar bilan ishlash departamentiga **66 ta (25,6%)**, Kichik va o‘rta biznes departamentiga **23 ta (8,9%)** kelib tushgan.

2024 yilning 1-choragi davomida “Turonbank” ATBga kelib tushgan murojaatlarni ko‘rib chiqish natijasi tahlili jami murojaatlarning **57,8%** (149 tasi) ijobiy xal etilganligini, **24,8%** (64 tasi) tushuntirish berilganligini, **3,5%** (9 tasi) rad etilganini, **6,2%** (16 tasi) ko‘rmasdan qoldirilgani yoki ko‘rib chiqish tugatilganligini va **7,8%** (20 tasi) ko‘rib chiqish jarayonida ekanligini ko‘rsatdi.

Kelib tushgan jami murojaatlarning **24 tasi** (9,3%) **1-3 kungacha**, **95 tasi** (36,8%) **4-7 kungacha**, **63 tasi** (24,4%) **8-12 kungacha**, **39 ta** (15,1%) **13-15 kungacha** bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqilgan hamda **20 ta** (7,8%) murojaatlar ko‘rib chiqish jarayonida.

Shu bilan bir qatorda **17 ta** (6,6%) murojaatlar muddatlari uzaytirilib **15-30 kungacha** bo‘lgan muddatlarda ko‘rib chiqilgan.

**Yo‘nalishlar bo‘yicha eng ko‘p muddat uzaytirish holatlari quyidagicha:** muammoli aktivlar bilan ishlash masalasida **8 ta** (12,1%), kichik va o‘rta biznes masalasida **3 ta** (13,0%), chakana xizmat ko‘rsatish masalasida **2 ta** (1,8%), Operatsion departament bo‘yicha **2 ta** (15,4%), **davlat**

**dasturlari bilan ishlash** masalasida **2 ta** (12,5%) murojaatlar qonunchilikda belgilangan **15 kun muddatni** o'tkazib, qo'shimcha muddat olib ijrosi ta'minlangan.

Qonunchilikda belgilangan 15 kun muddatni o'tkazib, qo'shimcha muddat olib murojaat hal etilishi hollari BXMLar tomonidan murojaatlar o'z vaqtida nazoratga olinmaganligi, tegishli suhbat bayonlari kechiktirib berilayotganligi hamda javob xatlari va suhbat bayonlarini yuzaki va yuqori turuvchi tashkilotlar talablariga zid ravishda rasmiylashtirish natijasida yuzaga kelmoqda. Bu esa o'z navbatida murojaatlarni qayta ko'rib chiqish uchun qaytarilishiga va ijro muddati cho'zilishiga sabab bo'lmoqda.

BXMLarda **chakana xizmatlar ko'rsatish** yo'nalishida – ta'lim krediti, mikroqarz, plastik karta va bankomatlar bilan amaliyotlar, birlamchi va ikkilamchi bozorda ipoteka kredit olish va kredit tarixi salbiyligi sababli kredit ololmayotganligi, **muammoli aktivlar** yo'nalishida – mijoz ishtirokisiz kredit shartnomasi rasmiylashtirilgani, limonchilik issiqxonalarini sifatsizligi sababli kreditlarni bekor qilish, kreditlar muddatini uzaytirish hamda kredit qarzdorligini so'ndirishda mijoz yoki kafilning plastik kartalaridan pul yechib olinayotganligi, **kichik va o'rta biznes yo'nalishida** – tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun kredit olish masalasida murojaatlarning salmog'i yuqoriligi **tizimda ushbu masalalarda muammolar uzil-kesil hal bo'lmayotganligidan dalolat beradi.**

Bu esa ushbu yo'nalishda fuqarolarning e'tirozlariga sabab bo'layotgan muammolarni tizimli o'rganib borish va bartaraf etish yuzasidan zarur choralar ko'rish lozimligini taqozo qiladi. Shu sababli mas'ul xodimlarining mas'uliyati va javobgarligi masalasini tanqidiy muhokama qilib, mavjud kamchiliklarni bartaraf qilish yuzasidan aniq choralar belgilash hamda tizimli nazoratni yanada kuchaytirish lozim.

Yuqoridagilardan kelib chiqib, murojaatlarni ko'rib chiqish borasidagi ishlarni tizimli tashkil etish hamda mas'ul rahbar va xodimlar mas'uliyati hamda javobgarligini yanada oshirish maqsadida

#### **Boshqaruv qaror qiladi:**

1. "Turonbank" ATB tizimida jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlar va ular bilan ishlashning ahvoli to'g'risida Bank Apparati rahbari v.v.b. A.Y.Boboyorovning axboroti ma'lumot uchun qabul qilinsin.

2. Murojaatchilar tomonidan ko'tarilgan masalalarning o'z vaqtida hal etilmasligi sababli ularning yuqori tashkilotlarga murojaat qilishi holatlariga yo'l qo'ygani hamda bu borada xodimlarning shaxsiy mas'uliyatini oshirishga jiddiy e'tibor qaratmaganligi uchun **Surxondaryo** (I.Mamataliyev), **Navoiy** (Z.Hamrayev), **Samarqand** (N.Astanov) va **Farg'ona** (Sh.Abdullayev) **BXMLari** rahbarlarini **qat'iy ogohlantirilsin.**

**3. Chakana xizmatlar ko'rsatish departamenti** (E.Vaxabov), **Muammoli aktivlar bilan ishlash departamenti** (Z.Boboyev), **Kichik va o'rta biznes departamenti** (A.Muazzamov) rahbarlariga jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari salmog'i yuqoriligi, murojaatlarda ko'tarilgan tizimli muammolar uzil-kesil hal bo'lmayotganligi, yetarli darajada tizimli nazorat tashkil etilmaganligi va talabchanlik susaytirib yuborilganligi **ko'rsatib o'tilsin.**

4. Boshqaruv raisi o'rinbosarlari v.b. (A.Tashev, S.Kaldibayev, D.Rustamov, Sh.Ibragimova, A.Jabborov):

- jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tarkibiy bo'linmalar va BXMLar tomonidan qonunchilikda **belgilangan muddatda sifatli ko'rib chiqilishi qat'iy nazoratga olinsin;**

- tarkibiy bo'linmalar tomonidan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish holati **har oy yakunida tegishli departamentlar ishtirokida tahlil qilib borilsin;**

- murojaatlarni keltirib chiqarayotgan omillar va sabablar chuqur tahlil qilinsin hamda **tizimli muammolar aniqlanib, ularni bartaraf etish choralarini ko'rsilsin.**

5. Tarkibiy bo'linma rahbarlari zimmasiga:

- ko'rib chiqish uchun kelib tushgan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlariga amaldagi qonunchilik talablariga muvofiq asoslantirilgan javoblarni belgilangan muddatlarda tayyorlash hamda Bank xizmatlari iste'molchilari huquqini himoya qilish bo'limiga taqdim etish;

- kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish holatini har kun yakunida tahlil qilib borish;

- har oy yakunida murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari to'g'risidagi ma'lumotlarni tegishli Boshqaruv raisi o'rinbosariga taqdim qilish va ushbu masala bo'yicha muhokamalarni tashkil qilish;

- murojaatlarda ko'tarilgan tizimli muammolarning kelib chiqish sabablarini aniqlash va ularni hal etish bo'yicha bank Boshqaruviga takliflar kiritib borish **vazifalari yuklansin.**

6. BXMLar rahbarlari zimmasiga:

- jismoniy va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, ularning murojaatlarini qonunchilikda belgilangan muddatda ko'rib chiqishni ta'minlash va ushbu masalada nazorat ishlarini yanada kuchaytirish;

- jismoniy va yuridik shaxslardan tushayotgan murojaatlar soni ortishi sabablarini o'rganish va ularni bartaraf etish, mijoz va bank o'rtasida yuzaga kelayotgan muammolarni joyida hal etish maqsadida mijozlar ishtirokidagi **telegramm botlarda** berilayotgan **savol, taklif, tavsiya va shikoyatlarni** mas'uliyat va tezkorlik bilan ko'rib chiqilishini ta'minlash;

- joylarda mavjud muammolarni aniqlash, ularni o'z vaqtida bartaraf etish, murojaatlar bilan ishlash tizimini yanada takomillashtirish maqsadida Markaziy bankning hududiy bosh boshqarmasi hamda 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 choralarini ko'rish;

- kelgusida jismoniy va yuridik shaxslarning yozma, og'zaki va elektron ko'rinishdagi murojaatlari ko'payishini oldini olish maqsadida qabulga yozilgan fuqarolar, BXMga kelib tushgan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini kunlik tahlil qilib borish;

- jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqishda qonunchilikda belgilangan talablarni buzgan xususan, kelib tushgan murojaatlarni ro'yxatga olmaslik, qabul qilish va ko'rib chiqishni qonunga xilof ravishda rad etish, ko'rib chiqish muddatlarini uzrli sabablarsiz buzish, yozma yoki elektron shaklda javob yubormaslik kabi qoidabuzarliklarga yo'l qo'ygan bank xodimlariga nisbatan egallab turgan lavozimidan ozod qilishgacha bo'lgan choralar ko'rish **vazifalari yuklansin.**

7. Bank Apparati (X.Xaitbayev), Bank xizmatlari iste'molchilari huquqini himoya qilish bo'limi (D.Jo'rayev) zimmasiga:

- tarkibiy bo'linmalar tomonidan amaldagi qonunchilik talablariga muvofiq ijobiy hal etish yoki istisno qilish imkoniyati mavjud bo'lmagan murojaatlarga qonuniy va to'liq asoslantirilgan javoblarni belgilangan muddatlarda yuborilishini nazorat qilish;

- chorak yakunlari bo'yicha bank tizimiga kelib tushgan murojaatlar ijrosi yuzasidan tahliliy ma'lumotlar tayyorlash va bank Boshqaruviga muhokamasiga kiritish;

- BXMLarga chiqqan holda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari ko'rib chiqilishi holatini o'rganib borish va yo'l qo'yilayotgan kamchiliklarni joyida bartaraf etish yuzasidan amaliy tavsiyalar berish **vazifalari yuklansin.**

8. Ushbu qaror ijrosini nazorat qilish Boshqaruv raisining birinchi o'rinbosari v.b. A.Tashev, Boshqaruv raisi o'rinbosarlari v.b. S.Kaldibayev, D.Rustamov, Sh.Ibragimova, v.v.b. A.Jabbarov va Moliya masalalari direktori T.Axmedov zimmasiga yuklansin.

**Bank Boshqaruvi Raisi v.b.**  
**CH.S.MIRZAYEV**

\_\_\_\_\_



Участники:

S.T.KALDIBAYEV

\_\_\_\_\_



D.A.RUSTAMOV

\_\_\_\_\_



SH.A.IBRAGIMOVA

\_\_\_\_\_



T.X.AXMEDOV

\_\_\_\_\_



Taklif etilgan: "Банк юридик хизмати  
Korporativ yurist-konsult"

SH.A.NURNAZAROV

\_\_\_\_\_



Tayyorlangan: " Банк аппарати" Boshqarma boshlig'i

A.Y.BOBOYOROV

\_\_\_\_\_

