

№12 30-01-2024

“TURONBANK” AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI
BOSHQARUVI QARORI

“Turonbank” ATB tizimida 2023 yil davomida “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni talablarining ijrosi to‘g‘risida

“Turonbank” ATB tizimiga 2023 yil davomida jismoniy va yuridik shaxslardan **715 ta** murojaatlar kelib tushgan bo‘lib, o‘tgan yilga (2022-yilda 957 ta) nisbatan **242 taga** (25,3%) kamayganligini ko‘rsatmoqda.

Tahlilga ko‘ra murojaatlarning **550 tasi** (76,9%) - elektron, **115 tasi** (16,1%) - yozma hamda **50 tasi** (7,0%) - og‘zaki shakldagi murojaatlardir.

Jumladan, 2023 yil davomida O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi orqali **504 ta** (70,5%), Bosh Prokuratura “Ishonch telefoni” orqali **23 ta** (3,2%), O‘zbekiston Respublikasi Tadbirkorlar virtual ofisi axborot portali orqali **17 ta** (2,4%), Markaziy bank “Ishonch telefoni” orqali **6 ta** (0,8%), “Turonbank” ATB Boshqaruviga **115 ta** (16,1%) yozma murojaat va Bosh bankning ishonch telefoniga **50 ta** (7,0%) murojaatlar kelib tushgan.

“Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning asosiy qismi **Surxondaryo BXM** (91 ta, 12,7%), **Navoiy BXM** (73 ta, 10,2%) **Toshkent shahar BXM** (56 ta, 7,8%) va **Namangan BXM** (54 ta, 7,6%) mijozlari hissasiga to‘g‘ri keladi.

Shuningdek, 2023 yil davomida jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan murojaatlar soni o‘tgan yilning mos davriga nisbatan tahlil qilinganda Mirzo Ulug‘bek BXMda 2 barobarga, Yunusobod BXM – 1,9, Xorazm BXM – 1,6, Toshkent shahar BXM – 1,5, Namangan BXM – 1,4 va Andijon BXMda 1,1 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.

2023 yil davomida tarkibiy bo‘linmalar kesimida eng ko‘p murojaatlar Chakana xizmat ko‘rsatish departamentiga **206 ta** (28,8%), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamentiga **201 ta** (28,1%), **Operatsion** departamentga **98 ta** (13,7%), Kichik va o‘rta biznes departamentiga **75 ta** (10,5%) kelib tushgan.

2023 yil davomida “Turonbank” ATBga kelib tushgan murojaatlarni ko‘rib chiqish natijasi tahlili jami murojaatlarning **67,7%** (484 tasi) ijobiy xal etilganligini, **21,5%** (154 tasi) tushuntirish berilganligini, **4,1%** (29 tasi) rad etilganini, **4,8%** (34 tasi) ko‘rmasdan qoldirilgani yoki ko‘rib chiqish tugatilganligini va **2%** (14 tasi) ko‘rib chiqish jarayonida ekanligini ko‘rsatdi.

Kelib tushgan jami murojaatlarning **86 tasi** (12,0%) **1-3 kungacha**, **191 tasi** (26,7%) **4-7 kungacha**, **211 tasi** (29,5%) murojaatlar **8-12 kungacha**, **162 tasi** (22,7%) **13-15 kungacha** bo'lgan muddatda ko'rib chiqilgan hamda **14 tasi** (2,0%) murojaatlar ko'rib chiqish jarayonida.

Shu bilan bir qatorda **51 ta** (7,1%) 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 **19 ta** (37,2%), chakana xizmat ko'rsatish, kichik va o'rta biznes masalalarida **9 tadan** (17,6%), Operatsion departament bo'yicha **7 ta** (13,7%) murojaatlar qonunchilikda belgilangan **15 kun muddatni** o'tkazib, qo'shimcha muddat olib ijrosi taminlangan.

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 taqdim etilayotganligi 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 – mikroqarz, ta'lim krediti, 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, **Operatsion departament** yo'nalishida – ijro varaqalari bilan birgalikda kelayotgan inkasso topshiriqnomasi va to'lov talabnomalari o'z vaqtida ijroga qabul qilinmayotganligi, omonotlar hamda to'lov tizimlari masalalarida 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. “Туронбанк” АТБ тизимida jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlar va ular bilan ishlashning ahvoli to‘g‘risida Bank apparati rahbari X.Xaitbayevning 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), **Namangan** (X.Mamadjonov) va **Toshkent shahar** (R.Haydarov) **BXMLari** rahbarlarini **qat’iy ogohlantirilsin**.

3. Chakana xizmatlar ko‘rsatish departamenti (E.Vaxabov), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamenti (Z.Boboyev), Operatsion departament (D.Nazarova) 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 (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‘rilsin.**

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;

- xar 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 Boshqaruvi 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 A.Tashev, Boshqaruv raisi o'rinbosarlari S.Kaldibayev, D.Rustamov, Sh.Ibragimova, A.Jabbarov va Moliya masalalari direktori T.Axmedov zimmasiga yuklansin.

CH.S.MIRZAYEV

