

№147

17.10.2025

“TURONBANK” AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI
BOSHQARUV MAJLISINING BAYONI

Toshkent shahri
Abay ko‘chasi 4a-uy.

Majlis ishtirokchilar soni: 7 kishi.

Majlis Raisi: “Turonbank” ATB Boshqaruv Raisi v.b. Ch.S.Mirzayev.

Boshqaruv a‘zolari: S.T.Kaldibayev, D.A.Rustamov, T.X.Axmedov, Z.S.Obidov, R.B.Xaydarov, A.A.Muazzamov.

Kvorum: 100%.

Majlis kotibi: Sh.T.Azimova.

MAJLIS KUN TARTIBI

“Turonbank” ATB tizimida 2025 yil III-chorak yakuni bo‘yicha “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni talablarining ijrosi to‘g‘risida

“Turonbank” ATB tizimiga 2025 yil III-chorak yakuni bo‘yicha jismoniy va yuridik shaxslardan **627 ta** murojaatlar kelib tushgan bo‘lib, o‘tgan yilga (2024 yilning 3-choragi yakuniga qadar 713 ta) nisbatan **86 taga** (13,7%) kamayganligini ko‘rsatmoqda.

Tahlilga ko‘ra murojaatlarning **455 tasi** (72,6%) - elektron, **89 tasi** (14,1%) - yozma hamda **83 tasi** (13,2%) - og‘zaki shakldagi murojaatlardir.

Shu bilan birga 2025 yil 1-oktabr holatiga “Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning BXMLar kesimida tahlillari Bosh bankka – **108 ta** (17,2%), Surxondaryo BXMga - **60 ta** (9,6%), Toshkent shahar BXMga – **45 ta** (7,2%), Jizzax BXMga – **43 ta** (6,9%), Qarshi BXMga – **39 ta** (6,2%), Farg‘ona BXMga – **38 ta** (6,1%), Navoiy BXMga – **35 ta** (5,6%), Namangan BXMga – **29 ta** (4,6%), Buxoro, Sirdaryo BXMLar va Andijon BXOga – **25 tadan** (4,0%dan), Qoraqalpog‘iston Respublikasi BXMga – **23 ta** (3,7%), Zangiota BXMga – **21 ta** (3,3%), Shahrisabz BXMga – **20 ta** (3,2%), Mirzo Ulug‘bek BXOga – **17 ta** (2,7%), Samarqand BXMga – **15 ta** (2,4%), Yashnobod BXOga – **14 ta** (2,2%), Xorazm BXMga – **13 ta** (2,1%), Chilonzor BXOga – **11 ta** (1,8%), Yunusobod BXOga – **10 ta** (1,6%), Mirobod BXOga – **9 ta** (1,4%) hamda Bulung‘ur BRMga – **2 ta** (0,3%) murojaatlar kelib tushganligini ko‘rsatdi.

“Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning asosiy qismi **Surxondaryo BXM** (60 ta, 9,6%), **Toshkent shahar BXM** (45 ta, 7,2%) hamda **Jizzax BXM** (43 ta, 6,9%) mijozlari hissasiga to‘g‘ri keladi.

Bu esa mazkur BXMLar tomonidan murojaatlar bilan ishlash ustidan tizimli nazorat o'rnatish, murojaatlarni keltirib chiqarayotgan omillarni bartaraf etish hamda takroriy murojaatlarni kamaytirish borasida zarur choralar ko'rish lozimligini ko'rsatmoqda.

2025 yil III-chorak yakuniga qadar jami kelib tushgan murojaatlar yo'nalishlar kesimida o'rganilganda: Chakana xizmat ko'rsatish departamentiga **188 ta** (30,0%), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamentiga **115 ta** (18,3%), Kichik va o'rta biznes departamentiga **69 ta** (11,0%), Bank karta tizimlarini qo'llab-quvvatlash departamentiga **66 ta** (10,5%), Operatsion departamentga **65 ta** (10,4%), Xodimlarni boshqarish (HR) departamentiga **39 ta** (6,2%), Ichki audit departamentiga **21 ta** (3,3%), Ijro nazorati departamentiga **20 ta** (3,2%), Monitoring va nazorat (middle-office) departamentiga **14 ta** (2,2%), Davlat dasturlari bilan ishlash departamentiga **6 ta** (1,0%), Fillial tarmoqlarini boshqarish departamentiga **5 ta** (0,8%), Buxgalteriya hisobi departamenti, Ma'muriy xo'jalik bosharmasi, hamda Axborot texnologiyalari departamentlariga **2 tadan** (0,3%dan) hamda Komplayens nazorat va Mijozlar servisi va marketing departamentlariga **1 tadan** (0,2%dan) murojaat to'g'ri kelgan.

2025 yil 1-oktabr holatiga "Turonbank" ATBga kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish natijasi tahlili jami murojaatlarning **74,0%** (464 tasi) ijobiy xal etilganligini, **17,4%** (109 tasi) tushuntirish berilganligini, **2,9%** (18 tasi) rad etilganini, **3,7%** (23 tasi) ko'rmasdan qoldirilgani yoki ko'rib chiqish tugatilganligini va **2,1%** (13 tasi) ko'rib chiqish jarayonida ekanligini ko'rsatdi.

Kelib tushgan jami murojaatlarning **89 tasi** (14,2%) **1-3 kungacha**, **150 tasi** (23,9%) **4-7 kungacha**, **201 tasi** (32,1%) **8-12 kungacha**, **117 ta** (18,7%) **13-15 kungacha** bo'lgan muddatda ko'rib chiqilgan hamda **13 ta** (2,1%) murojaatlar ko'rib chiqish jarayonida.

Shu bilan bir qatorda **55 ta** (8,8%) murojaatlar muddatlari uzaytirilib **16-30 kungacha** hamda muddatidan buzilib **2 ta** (0,3%) **30+ kungacha** bo'lgan muddatlarda ko'rib chiqilgan.

Yo'nalishlar bo'yicha eng ko'p muddat uzaytirish holatlari quyidagicha: Chakana xizmat ko'rsatish masalasida **15 ta**, Muammoli aktivlar bilan ishlash masalasida **13 ta**, Kichik va o'rta biznes masalasida **6 ta**, Xodimlarni boshqarish (HR) masalasida **5 ta**, Operatsion, Ijro nazorati hamda Bank yuridik xizmati masalalarida **3 tadan**, Bank karta tizimlari bilan ishlash, Ichki audit hamda Davlat dasturlari bilan ishlash masalalarida **2 tadan**, Buxgalteriya hisobi, Ma'muriy xo'jalik hamda Axborot texnologiyalari masalalarida **1 tadan** 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 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.

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 Ijro nazorati departamenti direktori Q.Po‘latovning axboroti ma’lumot uchun qabul qilinsin.

2. Boshqaruv raisi o‘rinbosarlari (*S.Kaldibayev, D.Rustamov, T.Axmedov, Z.Obidov va R.Xaydarov*) zimmalariga:

jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tarkibiy bo‘linmalar va BXMLar tomonidan qonunchilikda **belgilangan muddatda sifatli ko‘rib chiqilishi qat’iy nazoratga olish;**

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

murojaatlarni keltirib chiqarayotgan omillar va sabablar chuqur tahlil qilinsin hamda **tizimli muammolar aniqlanib, ularni bartaraf etish choralari ko‘rish vazifalari** yuklansin.

2. 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 Murojaatlar bilan ishlash boshqarmasiga 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.**

3. Barcha 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;

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 choralari 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.**

4. Ijro nazorati departamenti (Q.Po'latov), Murojaatlar bilan ishlash boshqarmasi (O.Anarbayev) 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 bo'yicha tahliliy ma'lumotlar tayyorlash va bank Boshqaruvi muhoqamasiga kiritish;

BXMIlarga 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.

5. Ushbu qaror ijrosini nazorat qilish Boshqaruv raisining birinchi o'rinbosari v.b. S.Kaldibayev, Boshqaruv raisi o'rinbosarlari v.b. D.Rustamov, T.Axmedov, Z.Obidov, R.Xaydarov zimmalariga yuklansin.

Boshqaruvi Raisi v.b.
Ch.S.Mirzayev



A'zolar:

S.T.Kaldibayev



D.A.Rustamov



T.X.Axmedov



Z.S.Obidov



R.B.Xaydarov



A.A.Muazzamov



Taklif qilinganlar:

F.F.Maxmudov

**Huquqiy ekspertiza: "Bank
yuridik xizmati" Boshlig'i**



Q.I.Po'latov

**Kelishildi: "Ijro nazorati
departamenti" Departament
direktori**



Sh.T.Azimova

**Kirituvchi kotib: bosh
mutaxassis (Boshqaruv kotibi)**

