№162 **22.10.2026**

“TURONBANK” AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI
BOSHQARUV MAJLISINING BAYONI

Toshkent shahri
Abay ko‘chasi 4a-uy.

Majlis ishtirokchilar soni: 6 kishi.

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

Boshqaruv a’zolari: S.T.Kaldibayev, D.A.Rustamov, T.X.Axmedov, A.A.Muazzamov, Sh.E.Bozorov.

Kvorum: 86%.

Majlis kotibi: Sh.T.Azimova.

MAJLIS KUN TARTIBI

“Turonbank” ATB tizimida 2026 yil 1-oktabr holatiga “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni talablarining ijrosi to‘g‘risida

“Turonbank” ATB tizimiga 2026 yil 1-oktabr holatiga jismoniy va yuridik shaxslardan 768 ta murojaatlar kelib tushgan bo‘lib, o‘tgan yilga (2025 yil 1-oktabr holatiga 627 ta) nisbatan 141 taga (22,5%) ortganligini ko‘rsatmoqda. Bunda takroriy murojaatlar salmog‘i ko‘payganligi aniqlangan. Murojaatlarning asosiy qismi kredit to‘lovlari *(hisoblanishi, avtoundiruv tizimi hamda kafillik)*, tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun kredit hamda xodimlar xatti-harakati hissasiga to‘g‘ri keladi.

Tahlilga ko‘ra murojaatlarning 565 tasi (73,6%) - elektron, 125 tasi (16,3%) - yozma hamda 78 tasi (10,1%) - og‘zaki shakldagi murojaatlardir.

Kelib tushish manbalar kesimida tahlillari O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi orqali – 496 ta (64,6%), O‘zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi “Ishonch telefoni” orqali – 13 ta (1,7%), Tadbirkorlik virtual ofisi axborot portali orqali – 4 ta (0,5%), O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki “Ishonch telefoni” orqali – 52 ta (6,8%), To‘g‘ridan-to‘g‘ri kelgan yozma – 125 ta (16,3%), Bosh bank “Ishonch telefoni” orqali - 19 ta (2,5%) hamda “Turonbank” ATB Rahbariyat sayyor qabuli orqali – 59 ta (7,7%) murojaatlar kelib tushganligini ko‘rsatdi.

Shu bilan birga 2026 yil 1-oktabr holatiga “Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning BXMlar kesimidagi tahlillari Toshkent shahar BXM – 143 ta (18,6%), Bosh ofis – 81 ta (10,5%), Zangiota BXM – 55 ta (7,2%), Surxondaryo BXM – 52 ta (6,8%), Qarshi va Farg‘ona BXMlarda – 51 tadan (6,6%dan), Jizzax BXM – 48 ta (6,3%), Navoiy BXM – 43 ta (5,6%), Namangan BXM – 40 ta (5,2%), Samarqand BXM – 39 ta (5,1%), Shahrisabz BXM – 34 ta (4,4%), Xorazm

BXM – 31 ta (4,0%), Sirdaryo BXM – 30 ta (3,9%), Qoraqalpog‘iston BXM – 29 ta (3,8%), Buxoro BXM – 21 ta (2,7%), Andijon BXO – 17 ta (2,2%) hamda Bulung‘ur BRM – 3 ta (0,4%),murojaatlar kelib tushganligini ko‘rsatdi.

Shuningdek, hisobot davrida jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan murojaatlar soni o‘tgan yilning mos davriga nisbatan tahlil qilinganda Toshkent shahar BXMda – 37 taga, Zangiota BXMda – 34 taga, Samarqand BXMda - 24 taga, Xorazm BXMda - 18 taga, Shahrisabz BXMda - 14 taga, Farg‘ona BXMda - 13 taga, Qarshi BXMda - 12 taga, Namangan BXMda - 11 taga, Navoiy BXMda - 8 taga, Jizzax hamda Sirdaryo BXMlarda - 5 taga hamda Bulung‘ur BRMda - 1 taga ortgan.

Kelib tushgan murojaatlar yo‘nalishlar kesimida o‘rganilganda asosan murojaatlar Chakana biznes departamentiga 217 ta (28,3%), Operatsion departamentiga 131 ta (17,1%), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamentiga 92 ta (12,0%), Davlat dasturlari bilan ishlash departamentiga 88 ta (11,5%), Kichik va o‘rta biznes departamentiga 85 ta (11,1%), Bank karta tizimlarini qo‘llab-quvvatlash departamentiga 54 ta (7,0%), Ichki audit departamentiga 27 ta (3,5%), Xodimlari boshqarish (HR) departamentiga 19 ta (2,5%), Ijro nazorati departamentiga 11 ta (1,4%), Monitoring va nazorat qilish departamentiga 9 ta (1,2%), Korrupsiyaga qarshi kurashish xizmatiga 7 ta (0,9%), Anderrayting hamda komplaens nazorati departamentlariga 5 tadan (0,7%dan), Mijozlar servisi va marketing hamda Korporativ biznes departamentlariga 4 tadan (0,5%dan), Filial tarmoqlarini boshqarish departamentiga 3 ta (0,4%), Bank yuridik xizmati hamda Buxgalteriya hisobi departamentiga 2 tadan (0,3%dan) va Axborot texnologiyalari, Kontakt markazi hamda Moliya bozoridagi operatsiyalar departamentiga 1 tadan (0,1%dan) to‘g‘ri kelgan.

Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijasi tahlillari jami murojaatlarning 72,9% (560 tasi) ijobiy hal etilganligini, 16,8% (129 tasi) tushuntirish berilganligini, 2,9% (22 tasi) rad etilganini, 6,0% (46 tasi) ko‘rmasdan qoldirilganini yoki ko‘rib chiqish tugatilganini_hamda 1,4% (11 tasi) ko‘rib chiqish jarayonida ekanligini ko‘rsatadi.

Kelib tushgan jami murojaatlarning 98 tasi (12,8%) 1-3 kungacha, 185 tasi (24,1%) 4-7 kungacha, 232 tasi (30,2%) 8-12 kungacha, 199 ta (25,9%) 13-15 kungacha bo‘lgan muddatda ko‘rib chiqilgan, shundan 42 ta (5,5%) murojaatlar muddatlari uzaytirilib, 16-30 kungacha ko‘rib chiqilgan bo‘lgan 1 ta (0,1%) murojaat 30 kun muddatidan o‘tkazib ko‘rib chiqilgan.

Murojaatlarning ko‘rib chiqilishida Kichik va o‘rta biznes masalasida 9 ta, Chakana va Muammoli aktivlar bilan ishlash masalalarida 8 tadan, Davlat dasturlari hamda masalalarida 4 tadan, Komplaens nazorat masalasida 3 ta hamda Bank kartalari, monitoring va bank yuridik masalalarida 1 tadan murojaatlar qonunchilikda belgilangan 15 kun muddatni o‘tkazib, qo‘shimcha muddat olib ijrosi taminlangan.

“Turonbank” ATBda 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 v.v.b. A.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 **Toshkent shahar** (*R.Maxmudov*), **Zangiota** (*S.Doniyorov*), **Samarqand** (*M.Javburiyev*), **Xorazm** (*O.Niyozmetov*), **Shahrisabz** (*M.Xaydarov*), **Farg‘ona** (*A.Irgashev*) va **Qarshi** (*N.Tursunov*) **BXMlari** rahbarlari qat’iy ogohlantirilsin.

3. **Operatsion departamenti** (*D.Nazarova*), Chakana biznes departamenti (*A.Talipov*), **Davlat dasturlari bilan ishlash departamenti** (*A.Jabbarov*), **Muammoli aktivlar bilan ishlash departamenti** (*Z.Boboyev*), **Kichik va o‘rta biznes departamenti** (*A.Komilov*) hamda **Bank karta tizimlarini qo‘llab-quvvatlash departamenti** (*U.Maksudov*) rahbarlariga mutasaddilik qilayotgan masalalar bo‘yicha 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 **qayd etilsin.**

4. Boshqaruv raisi o‘rinbosarlari (*S.Kaldibayev, D.Rustamov, T.Axmedov va A.Muazzamov*) jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tarkibiy bo‘linmalar va BXMlar tomonidan qonunchilikda **belgilangan muddatda sifatli ko‘rib chiqilishini qat’iy nazoratga olish vazifasi yuklansin.**

5. **Tarkibiy bo‘linmalar rahbarlari zimmasiga:**

kelib tushgan jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlariga amaldagi qonunchilik talablariga muvofiq asoslantirilgan javoblarni belgilangan muddatlarda tayyorlash hamda Murojaatlar bilan ishlash boshqarmasiga taqdim etish;

murojaatlarda ko‘tarilgan tizimli muammolarning kelib chiqish sabablarini aniqlash va ularni hal etish bo‘yicha bank rahbariyatiga takliflar kiritib borish vazifasi yuklansin.

6. **Barcha BXMlar rahbarlari zimmasiga:**

jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish, ularning murojaatlarini qonunchilikda belgilangan muddatda ko‘rib chiqishni ta’minlash va ushbu masalada nazoratni 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 murojaatlarni mijozlar ishtirokidagi 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. 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;

har oyning yakunlari bo‘yicha bank tizimiga kelib tushgan murojaatlar ijrosi bo‘yicha tahliliy ma’lumotlar tayyorlash va bank Boshqaruvi muhoqamasiga kiritish;

BXMlarga qonunchilik hujjatlariga muvofiq jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini ko‘rib chiqish hamda murojaatchilar tomonidan takroriy murojaatlar kelib tushishini oldini olish yuzasidan amaliy tavsiyalar berib borish **vazifalari yuklansin.**

8. Ushbu qaror ijrosini nazorat qilish Boshqaruv raisining birinchi o‘rinbosari v.b. S.Kaldibayev, Boshqaruv raisi o‘rinbosarlari v.b. D.Rustamov, T.Axmedov va Boshqaruv raisi o‘rinbosari v.v.b. A.Muazzamov zimmasiga yuklansin.

Boshqaruvi Raisi v.b.
Ch.S.Mirzayev _____

A'zolar:

S.T.Kaldibayev _____

D.A.Rustamov _____

T.X.Axmedov _____

A.A.Muazzamov _____

Sh.E.Bozorov _____

Taklif qilinganlar:

B.B.Baymuxamedov	**Huquqiy ekspertiza: "Bank yuridik xizmati" boshliq o‘rinbosari - boshqarma boshlig‘i**	
A.Y.Boboyorov	**Kelishildi: "Ijro nazorati departamenti" Departament direktori o‘rinbosari**	
Sh.T.Azimova	**Kirituvchi kotib: bosh mutaxassis (Boshqaruv kotibi)**	