

**“TURONBANK” AKSIYADORLIK TIJORAT BANKI
BOSHQARUV MAJLISINING BAYONI**

**Toshkent shahri
Abay ko‘chasi 4a-uy.**

Majlis ishtirokchilar soni: 5 kishi.

Majlis Raisi: “Turonbank” ATB Boshqaruv Raisi v.v.b. S.T.Kaldibayev.

Boshqaruv a‘zolari: D.A.Rustamov, T.X.Axmedov, Z.Obidov, Sh.E.Bozorov.

Kvorum: 72%.

Majlis kotibi: Sh.T.Azimova.

MAJLIS KUN TARTIBI

**“Turonbank” ATB tizimida 2026 yil I-chorak 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-aprel holatiga jismoniy va yuridik shaxslardan **239 ta** murojaatlar kelib tushgan bo‘lib, o‘tgan yilga (2025 yil 1-aprel holatiga **175 ta**) nisbatan **64 taga** (36,6%) ortganligini ko‘rsatmoqda. Bunda takroriy murojaatlar salmog‘i ko‘payganligi aniqlangan. Murojaatlarning asosiy qismi Tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun kredit, Kredit to‘lovlari (*hisoblanishi, avtoundiruv tizmi hamda kafillik*) hamda Plastik (*virtual*) kartalari bilan bog‘liq masalalar hissasiga to‘g‘ri keladi.

Tahlilga ko‘ra murojaatlarning **177 tasi** (74,1%) - **elektron**, **37 tasi** (15,5%) - **yozma** hamda **25 tasi** (10,4%) - **og‘zaki** shakldagi murojaatlardir.

Kelib tushish manbalar kesimida tahlillari **O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Virtual qabulxonasi orqali** – 171 ta (71,5%), **O‘zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi “Ishonch telefoni” orqali** – 6 ta (2,5%), **To‘g‘ridan-to‘g‘ri kelgan yozma** – 37 ta (15,5%), **Bosh bank “Ishonch telefoni” orqali** - 6 ta (2,5%) hamda **“Turonbank” ATB Rahbariyat sayyor qabuli orqali** – 19 ta (7,9%) murojaatlar kelib tushganligini ko‘rsatdi.

Shu bilan birga 2026 yil 1-aprel holatiga “Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning BXMIlar kesimida tahlillari **Toshkent shahar BXM** – 43 ta (18,0%), **Jizzax BXM** – 26 ta (10,9%), **Bosh ofis** – 23 ta (9,6%), **Farg‘ona va Samarqand BXMI**larda – 22 tadan (9,2%dan), **Surxondaryo BXM** – 18 ta (7,5%), **Navoiy BXM** – 14 ta (5,9%), **Shahrisabz BXM** – 13 ta (5,4%), **Namangan BXM** – 12 ta (5,0%), **Sirdaryo BXM** – 11 ta (4,6%), **Xorazm BXM** – 10 ta

(4,2%), **Qoraqalpog'iston BXM** – 7 ta (2,9%), **Buxoro va Zangiota BXM**larda – 5 tadan (2,1%dan) hamda **Qarshi BXM** va **Andijon BXO**larda – 4 tadan (1,7%dan) murojaatlar kelib tushganligini ko'rsatdi.

Shuningdek, hisobot davrida jismoniy va yuridik shaxslardan kelgan murojaatlar soni o'tgan yilning mos davriga nisbatan tahlil qilinganda **Jizzax BXM**da - 18 taga, **Farg'ona BXM**larda – 17 taga, **Samarqand va Toshkent BXM**larda – 15 taga, **Namangan BXM** - 7 taga, **Xorazm va Shahrisabz BXM**larda – 5 taga, **Sirdaryo BXM**da – 4 taga hamda **Qoraqalpog'iston va Navoiy BXM**larda – 1 taga ortgan.

Bunda murojaatlar tasnifi tahliliga ko'ra **Jizzax BXM**da – Limonchilik issiqxonlari va bank mulkini talon-toroj qilgan Ochilov Navruzbek masalalari, **Farg'ona BXM**da – Kredit to'lovlari va mahalla loyihasi doirasida kredit masalalari, **Toshkent shahar BXM**da – Kredit to'lovlari va naqd pulsiz hisob kitob masalalari bo'yicha, **Samarqand BXM**da – Tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun kredit va kredit to'lovlari masalalari, **Namangan BXM**da – Kredit to'lovlari (*hisoblanishi, avtoundiruv tizmi hamda kafillik*) masalalari **Xorazm BXM**da – Kredit to'lovlari va tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun kredit masalalari, **Shahrisabz BXM**da – Tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun kredit va plastik karta masalalari, **Sirdaryo BXM**da – Tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirish uchun kredit va uy-joy (ipoteka, rekonstruksiya kredit) masalalari, **Qoraqalpog'iston BXM**da – Kredit to'lovlari (*hisoblanishi, avtoundiruv tizmi hamda kafillik*) va plastik masalalari, bo'yicha murojaatlar ortganligini ko'rsatmoqda.

Kelib tushgan murojaatlar yo'nalishlar kesimida o'rganilganda asosan murojaatlar Chakana biznes departamentiga **67 ta** (28,0%), Davlat dasturlari bilan ishlash hamda Operatsion departamentlariga **33 tadan** (13,8%dan), Bank karta tizimlarini qo'llab-quvvatlash departamentiga **27 ta** (11,3%), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamentiga **26 ta** (10,9%), Kichik va o'rta biznes departamentiga **21 ta** (8,8%), Ichki audit departamentiga **18 ta** (9,6%), Andarrayting departamentiga **3 ta** (1,3%), Xodimlari boshqarish (HR), Monitoring va nazorat qilish, Korporativ biznes hamda Mijozlar servisi va marketing departamentlariga **2 tadan** (0,8%dan) va Ijro nazorati, Komplaens departamentlari hamda Bank yuridik xizmatiga **1 tadan** (0,4%dan) hissasiga to'g'ri kelgan.

Murojaatlarni ko'rib chiqish natijasi tahlillari jami murojaatlarning **61,5% (147 tasi)** ijobiy hal etilganligini, **25,1% (60 tasi)** tushuntirish berilganligini, **0,8% (2 tasi)** rad etilganini, **8,4% (20 tasi)** ko'rmasdan qoldirilganini yoki ko'rib chiqish tugatilganini hamda **4,2% (10 tasi)** ko'rib chiqish jarayonida ekanligini ko'rsatadi.

Kelib tushgan jami murojaatlarning **42 tasi (17,6%)** 1-3 kungacha, **63 tasi (26,4%)** 4-7 kungacha, **60 tasi (25,1%)** 8-12 kungacha, **54 ta (22,6%)** 13-15 kungacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqilgan, shundan **10 ta (4,2%)** murojaatlar muddatlari uzaytirilib, 16-30 kungacha bo'lgan muddatda ko'rib chiqilgan.

Murojaatlarning ko'rib chiqilishida Kichik va o'rta biznes masalasida **4 ta**, Muammoli aktivlar bilan ishlash masalasida **3 ta** hamda Bank yuridik, Chakana va Komplayens 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 Q.Po'latovning 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 **Jizzax (A.Muxammadiyev), Farg'ona (Sh.Abdullayev), Samarqand (M.Javbo'riyev), Toshkent shahar (R.Maxmudov), Namangan (X.Mamadjanov), Xorazm (O.Niyozmetov), Shahrisabz (M.Haydarov) va Sirdaryo (B.Tashmatov) BXMIlari** rahbarlari qat'iy ogohlantirilsin.

3. Chakana biznes departamenti (*A.Talipov*), Operatsion departamenti (*D.Nazarova*), Davlat dasturlari bilan ishlash departamenti (*A.Jabbarov*), Bank karta tizimlarini qo'llab-quvvatlash departamenti (*U.Maksudov*), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamenti (*Z.Boboyev*) hamda 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 **qayd etilsin.**

4. Boshqaruv raisi o'rinbosarlari (*S.Kaldibayev, D.Rustamov, T.Axmedov va Z.Obidov*) jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tarkibiy bo'linmalar va BXMIlar 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 BXMIlar 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 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,

yo'zma 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;

BXMIlarga 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 raisi o'rinbosarlari v.b. D.Rustamov, T.Axmedov va Z.Obidov zimmasiga yuklansin.

**Boshqaruv Raisining birinchi
o'rinbosari v.b.
S.T.Kaldibayev**



A'zolar:

D.A.Rustamov



T.X.Axmedov



Z.S.Obidov



Sh.E.Bozorov



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)**

