

№93/5

11.07.2025

**“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: O.Anarbayev.

MAJLIS KUN TARTIBI

“Turonbank” ATB tizimida 2025 yil I-yarim yillik davomida “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni talablarining ijrosi to‘g‘risida

“Turonbank” ATB tizimiga 2025 yilning 1-iyul holatiga jismoniy va yuridik shaxslardan **403 ta** murojaatlar kelib tushgan, bo‘lib o‘tgan yilga (2024 yilning 1-choragida 496 ta) nisbatan **93 taga** (18,8%) kamayganligini ko‘rsatmoqda.

Tahlilga ko‘ra murojaatlarning **296 tasi** (73,4%) - elektron, **63 tasi** (15,6%) - yozma hamda **44 tasi** (11,0%) - og‘zaki shakildagi murojaatlardir.

2025 yil I-yarim yillik davomida “Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning BXMLar kesimida tahlillari Bosh bankka – **65 ta** (16,1%), Surxondaryo BXMga **44 ta** (10,9%), Toshkent shahar BXMga – **28 ta** (6,9%), Qarshi BXMga – **26 ta** (6,5%), Navoiy BXMga – **23 ta** (5,7%), Namangan BXMga – **22 ta** (5,5%), Farg‘ona BXMga – **20 ta** (5,0%), Buxoro BXM va Andijon BXOga – **18 tadan** (4,5%dan), Jizzax va Qoraqalpog‘iston BXMlarga – **17 tadan** (4,2%dan), Shahrisabz BXMga – **15 ta** (3,7%), Guliston va Samarqand BXMlarga – **13 tadan** (3,2%dan), Mirzo Ulug‘bek BXOga – **12 ta** (3,0%), Chilonzor BXOga – **11 ta** (2,7%), Yunusobod BXO va Zangiota BXMga – **9 tadan** (2,2%dan), Mirobod BXOga – **8 ta** (2,0%), Yashnobod BXO va Xorazm BXMga – **7 tadan** (1,7%dan), Bulung‘ur BRMga – **1 ta** (0,2%), murojaatlar kelib tushganligini ko‘rsatdi.

“Turonbank” ATB tizimiga kelgan murojaatlarning asosiy qismi **Surxondaryo BXM** (44 ta, 10,9%), **Toshkent shahar BXM** (28 ta, 6,9%) hamda **Qarshi BXM** (26 ta, 6,5%) mijozlari hissasiga to‘g‘ri keladi.

Shuningdek, 2025 yil 1-iyul holatiga jami kelib tushgan murojaatlar yo'nalishlar kesimida o'rganilganda: Chakana xizmat ko'rsatish departamentiga **126 ta** (31,3%), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamentiga **69 ta** (17,1%), Operatsion departamentga **48 ta** (11,9%), Bank karta tizimlarini qo'llab-quvvatlash departamentiga **39 ta** (9,7%), Kichik va o'rta biznes departamentiga **37 ta** (9,2%), Xodimlarni boshqarish (HR) departamentiga **28 ta** (6,9%), Bank Apparati **16 ta** (4,0%), Ichki audit departamentiga **13 ta** (3,2%), Monitoring va nazorat (middle-office) departamentiga **10 ta** (2,5%), Davlat dasturlari bilan ishlash departamentiga **6 ta** (1,5%), Bank yuridik xizmati va Fillial tarmoqlarini boshqarish departamentiga **3 tadan** (0,7%dan), Buxgalteriya hisobi departamentiga **2 ta** (0,5%), Ma'muriy xo'jalik bosharmasi, Komplaens nazorat hamda Mijozlar servisi va marketing departamentlariga **1 tadan** (0,2%dan) murojaat to'g'ri kelgan.

2025 yil 1-iyul holatiga "Turonbank" ATBga kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish natijasi tahlili jami murojaatlarning **74,2% (299 tasi)** ijobiy xal etilganligini, **18,4% (74 tasi)** tushuntirish berilganligini, **3,0% (12 tasi)** rad etilganini, **1,7% (7 tasi)** ko'rmasdan qoldirilgani yoki ko'rib chiqish tugatilganligini va **2,7% (11 tasi)** ko'rib chiqish jarayonida ekanligini ko'rsatdi.

Kelib tushgan jami murojaatlarning 56 tasi (13,9%) **1-3 kungacha**, 99 tasi (24,6%) **4-7 kungacha**, 128 tasi (31,8%) **8-12 kungacha**, 81 ta (20,1%) **13-15 kungacha** bo'lgan muddatda ko'rib chiqilgan hamda 11 ta (2,7%) murojaatlar **ko'rib chiqish jarayonida**.

Shu bilan bir qatorda 28 ta (6,9%) murojaatlar muddatlari uzaytirilib **16-30 kungacha** bo'lgan muddatlarda ko'rib chiqilgan.

Yo'nalishlar bo'yicha eng ko'p muddat uzaytirish holatlari quyidagicha: Chakana xizmat ko'rsatish masalasida **7 ta**, Xodimlarni boshqarish (HR) masalasida **5 ta**, Muammoli aktivlar bilan ishlash masalasida **4 ta**, Kichik va o'rta biznes, Operatsion hamda Davlat dasturlari masalalarida **2 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 taqdim etilayotganligi hamda javob xatlari, 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 Bank Apparati rahbari v.b. 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 **Surxondaryo**

(E.Xo'janazarov), Toshken shahar (R.Maxmudov), Qarshi (N.Tursunov), Navoiy (G'.Nusratov), Namangan (X.Mamadjonov) va Farg'ona (Sh.Abdullayev) BXMIlari rahbarlarini qat'iy **ogohlantirilsin**.

3. Chakana xizmatlar ko'rsatish departamenti (A.Talipov), Muammoli aktivlar bilan ishlash departamenti (Z.Boboyev), Operatsion departamenti (D.Nazarova), Bank karta tizimlarini qo'llab-quvvatlash departamenti (U.Maksudov) va Xodimlarni boshqarish departamenti (N.Tangniberdiyev) 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 yuborilganligini **ko'rsatib o'tilsin**.

4. Boshqaruv raisi o'rinbosarlari (S.Kaldibayev, D.Rustamov, T.Axmedov, Z.Obidov va R.Xaydarov) zimmasiga:

jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlarini tarkibiy bo'linmalar va BXMIlar 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 vazifalarini yuklansin**.

5. Tarkibiy bo'linmalar 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. Bank xizmatlari markazlari rahbarlariga:

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 (*Q.Po'latov*), Bank xizmatlari iste'molchilari huquqini himoya qilish bo'limi (*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;

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 vazifasi 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, 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:

Sh.A.Nurnazarov

Huquqiy ekspertiza: "Bank
yuridik xizmati" Boshlig'i



Q.I.Po'latov

Kelishildi: "Bank apparati"
Rahbar v.b



O.X.Anarbayev

Kirituvchi kotib: Boshlig'i

