

“KDB Bank O‘zbekiston” AJga 2025-yilning I choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan murojaatlar va ularning ko‘rib chiqilishi yuzasidan tahliliy hisobot

Ushbu hisobot “KDB Bank O‘zbekiston” AJ (bundan buyon hisobotda “Bank” deb yuritiladi) Boshqaruvi o‘zining navbatdagi yig‘ilishida Bankda murojaatlar bilan ishlash holatini, murojaatlarda ko‘tarilgan salbiy holatlarni, tizimli kamchiliklarni va o‘ziga xos tavakkalchiliklarni muhokama qilgan holda iste‘molchilarning huquqlari buzilishiga olib keluvchi tizimli kamchiliklarni bartaraf etish bo‘yicha chora-tadbirlar ishlab chiqishi maqsadida tayyorlandi.

□ Statistika ma’lumotnoma

Bankka 2025-yilning I choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslardan jami 20 ta murojaat kelib tushgan bo‘lib, ularning barchasi qonunchilik va Bankning ichki qoidalarida belgilangan talablarga rioya qilingan holda ko‘rib chiqilgan.

Jami murojaatlardan 19 tasi jismoniy shaxslardan va 1 tasi yuridik shaxsdan kelib tushgan.

№	Hudud nomi	Jami murojaatlar	Yuridik shaxslar	Jismoniy shaxslar
1.	Toshkent shahri	11	1	10
2.	Toshkent viloyati	4	-	4
3.	Jizzax viloyati	2	-	2
4.	Buxoro viloyati	1	-	1
5.	Sirdaryo viloyati	1	-	1
6.	Fargona viloyati	1	-	1
	Jami	20	1	19

Murojaatlarning 4 tasi bank xizmatlari iste‘molchilari tomonidan Bankka to‘g‘ridan-to‘g‘ri yo‘llangan bo‘lsa, qolgan 16 ta murojaat bilvosita ravishda Prezidentning virtual qabulxonasi (2 ta), Markaziy bank (13 ta) va murojaat.gov.uz portali (1 ta) orqali kelib tushgan.

Turiga ko‘ra, Bank xodimlari tomonidan jami murojaatlarning 18 tasi ariza hamda 2 tasi shikoyat ko‘rinishida tasniflangan. Takroriy va dublikat murojaatlar kelib tushmagan.

№	Murojaat mazmuni	Soni
1.	Moliyaiy firibgarlikdan himoya choralari	10
2.	Hisobvaraq bo‘yicha ma’lumot olish	6
3.	Xizmat ko‘rsatishdagi kamchiliklar va ularning sifatini yaxshilash	3
4.	Kreditlar va kredit operatsiyalari	1
	Jami	20

Murojaatlarda keltirilgan masalalar to'g'risida

Bankka yuqoridagi jadvalda keltirilganidek turli xil mavzularda murojaatlar kelib tushgan bo'lib, ularning mazmuniga qisqa sharhlar quyida yoritib beriladi.

① Moliyaviy firibgarlikdan himoya choralari

Bir qator jismoniy shaxslardan moliyaviy firibgarlar tuzog'iga tushib qolmaslik, jumladan ularning nomiga firibgarlar tomonidan kredit majburiyatlari rasmiylashtirilishini oldini olish yoxud ularga tegishli bank kartalarining boshqa shaxslar tomonidan foydalanilishini cheklash maqsadida 10 ta murojaat kelib tushdi.

② Hisobvaraq bo'yicha ma'lumot olish

Jismoniy shaxslardan bank hisobvaraqlari bo'yicha ma'lumot (hisobvaraqqa kirim-chiqim qilingan mablag'lar, omonatlarning mavjudligi va ular haqida ma'lumot olish, meros ishi yuzasidan vafot etgan shaxsning bank hisobvarag'idagi qoldiq miqdori) olish yuzasidan 6 ta murojaat kelib tushgan.

③ Xizmat ko'rsatishdagi kamchiliklar va ularning sifatini yaxshilash

Jismoniy va yuridik shaxslardan Bankning mobil ilovasidagi noqulayliklar (jumladan, amalga oshirilgan tranzaksiyalar tarixining kechikib shakllanishi), Bankka tashrif buyuradigan bank xizmatlari iste'molchilari uchun xizmat ko'rsatish vaqtini uzaytirish, Bank xodimining o'zbek tili malakasi bo'yicha jami 3 ta murojaat kelib tushgan.

④ Kreditlar va kredit operatsiyalari

Jismoniy shaxslarga foizsiz kredit ajratilishi yuzasidan 1 ta murojaat kelib tushgan.