

# “KDB Bank O‘zbekiston” AJga 2024-yil 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.

## □ *Statistik ma’lumotnoma*

Bankka 2024-yil davomida jismoniy va yuridik shaxslardan jami 63 ta murojaat kelib tushgan bo‘lib, ularning barchasi qonunchilik va Bankning qoidalarida belgilangan talablarga rioya qilgan holda ko‘rib chiqilgan.

Jami murojaatlardan 50 tasi jismoniy shaxslardan va 13 tasi yuridik shaxslardan kelib tushgan.

Murojaatlar hududlar kesimida o‘rganilganda, ularning 38 tasi Toshkent shahridan, 8 tasi Buxoro, 5 tasi Toshkent, 3 tasi Samarqand va 9 tasi boshqa viloyatlardan kelib tushgani aniqlandi.

Murojaatlarning 27 tasi bank xizmatlari iste‘molchilari tomonidan Bankka to‘g‘ridan-to‘g‘ri yo‘llangan bo‘lsa, qolgan 36 ta murojaat bilvosita ravishda Prezidentning virtual qabulxonasi (9 ta), Markaziy bank (26 ta) va M.Ulug‘bek tumani hokimiyati (1 ta) orqali kelib tushgan.

Turiga ko‘ra, Bank xodimlari tomonidan jami murojaatlarning 43 tasi ariza hamda 20 tasi shikoyat yoki taklif ko‘rinishida tasniflangan. Jumladan, 4 ta murojaat takroriy va 1 ta murojaat dublikat ravishda kelib tushgan.

№	Murojaat mazmuni	Soni
1.	Moliyaiy firibgarlikdan himoya choralari	19
2.	Bankomat, terminal va bank kartalari bo‘yicha texnik nosozliklar	7
3.	Hisobvaraq bo‘yicha ma’lumot olish	6
4.	Xizmat ko‘rsatishdagi kamchiliklar va ularning sifatini yaxshilash	5
5.	Komplayens nazorati bo‘yicha cheklovlar	5
6.	Chet el valyutasidagi hisob-kitoblar, to‘lovlar va kapital harakati	5
7.	Kreditlar va kredit operatsiyalari	3
8.	Naqd pulsiz hisob-kitob hujjatlari ijrosi	2
9.	Boshqa masalalar	11
	<b>Jami</b>	<b>63</b>

## □ *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 (jumladan, kafillik majburiyati) rasmiylashtirilishini oldini olish yoxud ularga tegishli bank kartalarining boshqa shaxslar tomonidan foydalanilishini cheklash maqsadida 19 ta murojaat kelib tushdi.

### ② **Bankomat, terminal va bank kartalari bo'yicha texnik nosozliklar**

Jismoniy shaxslardan Bankka tegishli bankomatlarda naqd pul yechishda texnik muammo (kerakli miqdordagi naqd pul olinmaganligi)ga duch kelinganligi yuzasidan 3 ta, hamda mijozlarning bank kartalariga texnik xato tufayli ortiqcha o'tkazib yuborilgan mablag'larni Bankka qaytarilishi yuzasidan 4 ta murojaat kelib tushdi.

### ③ **Hisobvaraqlar bo'yicha ma'lumot olish**

Jismoniy shaxslardan bank hisobvaraqlari bo'yicha ma'lumot (hisobvaraqlar kirim-chiqim qilingan mablag'lar, meros ishi yuzasidan vafot etgan shaxsning bank hisobvaraqlaridagi qoldiq miqdori, yuridik shaxsga tegishli hisobvaraqlar bo'yicha ma'lumot bir davr mobaynida imzo vakolatiga ega shaxs(lar) to'g'risida tasdiqlovchi hujjatlar) olish yuzasidan 6 ta murojaat kelib tushgan.

### ④ **Xizmat ko'rsatishdagi kamchiliklar va ularning sifatini yaxshilash**

Jismoniy va yuridik shaxslardan Bankning mobil ilovasidagi noqulayliklar (hisobotlarda ma'lumotlarning yetarli emasligi va ularning kechikib aks ettirilishi, dam olish kunlarida xizmatda uzilishlarning sodir bo'lib turishi), Bankning kerakli telefon raqamlari bilan bog'lanishdagi muammolar va ayrim xizmatlardan foydalanishda uzoq navbat kutib qolish holatlari, mijozning muddati o'tgan bank kartasiga ish haqining kirim qilinishi, hamda VISA bank kartalari bo'yicha bank komissiyasining yuqoriligi bo'yicha 5 ta murojaat kelib tushdi.

### ⑤ **Komplayens nazorati bo'yicha cheklovlar**

Bank xizmatlari iste'molchilari tomonidan Bankka komplayens nazorat xizmati yuzasidan, jumladan sanksiyalar bo'yicha cheklovlar, transchegaraviy to'lovlarni to'xtatib turish yoxud butunlay to'xtatish, hamda mijozlarning hisobvaraqlariga band solish bo'yicha 5 ta murojaat yo'llangan.

### ⑥ **Chet el valyutasidagi hisob-kitoblar, to'lovlar va kapital harakati**

O'zbekiston Respublikasi valyuta qonunchiligiga muvofiq chet el valyutasidagi hisob-kitoblar, to'lovlar va kapital harakati bilan bog'liq masalalar (muddati o'tgan debitor va kreditor qarzdorliklarning so'ndirilishi, avval jalb qilingan, lekin rezident korxonaga ustav fondiga kirim qilinmagan mablag'larning xorijiy investorga o'tkazib berilishi, kapital harakati bo'yicha shartnomalarning xizmat ko'rsatuvchi bankda o'rnatilgan tartibda ro'yxatdan o'tkazilishi) yuzasidan yuridik shaxslar tomonidan Bankka 5 ta murojaat yo'llangan.

## ⑦ Kreditlar va kredit operatsiyalari

Jismoniy shaxslardan ipoteka kreditlari to'g'risida ma'lumot, jumladan shartnoma shartlari bo'yicha tushuntirishlar berish yuzasidan 3 ta murojaat kelib tushgan.

## ⑧ Naqd pulsiz hisob-kitob hujjatlari ijrosi

Yuridik shaxslardan naqd pulsiz hisob-kitob hujjatlari (to'lov talabnomasi, inkasso topshiriqnomasi) ijrosi to'g'risida yoki ijro etilmasligi sabablari yuzasidan 2 ta murojaat kelib tushgan.

## ⑨ Boshqa masalalar

Jismoniy shaxslardan bank faoliyatiga aloqador bo'lmagan, qonunchilikka ko'ra bank tomonidan ijro etish imkonsiz yoxud uning vakolati doirasiga kirmaydigan, iqtisodiy samarasizligi tufayli amalga oshirish maqsadga muvofiq bo'lmagan (fuqaroni uy-joy bilan ta'minlash, beg'araz moddiy yordam berish, shaxsni tasdiqlovchi hujjat yoki yashash manzili to'g'risida ma'lumot taqdim etilmaganda xizmat ko'rsatishni rad etish, chekka hududlarda bank filiali yoki bank xizmatlari markazi ochish) mazmunidagi 6 ta, mijozlarning ayrim harakatlari (amal qilishi to'xtatilgan bank kartasiga xizmat ko'rsatishni talab qilish, naqd pul mablag'ini Bank binosida yo'qotib qo'yish) natijasida kelib chiqqan 2 ta, Bankka omonat taklifi bo'yicha 1 ta, Bankka ishga kirish masalasi yuzasidan 1 ta, hamda Bank xodimlarining til malakasini oshirish va odob-axloq qoidalariga yaxshiroq amal qilishi bilan bog'liq bo'lgan 1 ta murojaat kelib tushdi.

## □ *Murojaatlarning ko'rib chiqilishi, tizimli kamchiliklar va ularni bartaraf etish bo'yicha chora-tadbirlar to'g'risida*

2024-yil davomida kelib tushgan barcha murojaatlar Bank rahbariyati va mas'ul xodimlari tomonidan qonunchilikda belgilangan muddatlarda ko'rib chiqilgan, murojaatchilarga izoh va tushuntirishlar berilgan, hamda ularga javob xatlari yuborilgan.

Bank rahbariyati tomonidan jismoniy shaxslar va yuridik shaxslarning vakillarini qabul qilish jadvaliga qat'iy amal qilingan va bu to'g'risida Bankka shikoyatlar kelib tushmagan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar chuqur tahlil qilinib, Bankda quyidagi salbiy holatlar va tizimli kamchiliklar mavjudligi aniqlandi va ularni bartaraf etish bo'yicha zarur chora-tadbirlar amalga oshirib kelinmoqda:

- Mobil ilovadagi hisobotlarda ma'lumotlarning yetarli emasligi yoxud ularning kechikib aks ettirilishi, hamda dam olish kunlarida xizmat ko'rsatishda uzilishlarning sodir bo'lib turishi kabi tizimli muammolar Bankning tegishli boshqarmalari (*Raqamli bank xizmatlari, Axborot texnologiyalari*) tomonidan bosqichma-bosqich hal qilib kelinmoqda.
- Bankomat, terminal va bank kartalari bo'yicha amaliyotlar yuritishda texnik nosozlik sodir bo'lish holatlarini kamaytirish, operatsion tavakkalchilikni oldini olish va mijozlarning e'tirozlariga sabab bo'lmaslik maqsadida Bankning tegishli boshqarmalari (*Bank kartalari, Amaliyotlar*) zarur bo'lgan ishlarni olib borishmoqda.
- Bankning kerakli telefon raqamlari bilan bog'lanishdagi muammolar va ayrim xizmatlardan foydalanishda uzoq navbat kutib qolish holatlarini bartaraf etish maqsadida jismoniy shaxslar

uchun xizmat turining murakkabligi va mas'ul xodimning vaqt sarfi darajalari hisobga olingan holda Bankda 'ekspres oyna' xizmati yo'lga qo'yildi (*Mijozlarga xizmat ko'rsatish-2*), hamda Bankning mobil ilovasida mijozlar uchun masofaviy xizmat turlari soni keskin oshirildi (*Raqamli bank xizmatlari, Axborot texnologiyalari, Hisobraqamlar bilan ishlash, Mijozlarga xizmat ko'rsatish-2*). Bundan tashqari, yuridik shaxslarning Bank bilan tez va oson bog'lanishi uchun telefon raqamlari va mas'ul xodimlar soni ko'paytirildi (*Mijozlarga xizmat ko'rsatish boshqarmasi-1*), hamda Bankning internet-bank ilovasida mavjud bo'lgan masofaviy xizmat turlari soni oshirildi (*Raqamli bank xizmatlari, Axborot texnologiyalari, Amaliyotlar, Hisobraqamlar bilan ishlash, Mijozlarga xizmat ko'rsatish-1*).

So'nggi yillarda onlayn bank xizmatlarining ommalashuvi bilan bir qatorda moliyaviy firibgarlik holatlari ham tez-tez uchrab turibdi. Shu sababdan, bank tizimi kiberxavfsizlik, bank xizmatlari iste'molchilarining moliyaviy savodxonligini oshirish va ularni o'z vaqtida ogohlantirish ishlariga jiddiy e'tibor qaratmoqda.

Jumladan, ushbu masala bugungi kunda "KDB Bank O'zbekiston" AJ uchun ham dolzarb hisoblanib, iste'molchilarning huquqlari buzilishi, ularga moddiy zarar yetkazilishi va mijozlarning shikoyatlariga sabab bo'lishi mumkin bo'lgan moliyaviy firibgarlik holatlariga qarshi choralar ko'rib kelinmoqda.