

“KDB Bank O‘zbekiston” AJga 2025-yilning II 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.

□ *Statistik ma’lumotnoma*

Bankka 2025-yilning II choragi davomida jismoniy shaxslardan jami 23 ta murojaat kelib tushgan bo‘lib, ularning barchasi qonunchilik va Bankning ichki qoidalarida belgilangan talablarga rioya qilgan holda ko‘rib chiqilgan. Hisobot davrida yuridik shaxslardan murojaatlar kelib tushmagan.

№	Hudud nomi	Murojaatlar soni
1.	Toshkent shahri	13
2.	Toshkent viloyati	2
3.	Surxondaryo viloyati	3
4.	Sirdaryo viloyati	1
5.	Buxoro viloyati	1
6.	Qoraqalpog‘iston Respublikasi	1
7.	Rossiya Federatsiyasi	2
	Jami	23

Murojaatlarning 5 tasi bank xizmatlari iste‘molchilari tomonidan Bankka to‘g‘ridan-to‘g‘ri (jumladan, bankning virtual qabulxonasi orqali 2 ta) yo‘llangan bo‘lsa, qolgan 18 ta murojaat bilvosita ravishda, Prezidentning virtual qabulxonasi (6 ta), Markaziy bank (11 ta) va O‘zbekiston Respublikasi Raqobatni Rivojlantirish va Iste‘molchilar Huquqlarini Himoya Qilish Qo‘mitasi (1 ta) orqali kelib tushgan.

Turiga ko‘ra, Bank xodimlari tomonidan murojaatlarning 20 tasi ariza hamda 3 tasi shikoyat ko‘rinishida tasniflangan. Murojaatlarning 1 tasi takroriy va 1 tasi dublikat murojaatlardir.

□ *Murojaatlarda keltirilgan masalalar to'g'risida*

№	Murojaat mazmuni	Soni
1.	Moliyaiy firibgarlikdan himoya choralari	9
2.	Hisobvaraq bo'yicha ma'lumot	8
3.	Bank kartalari bo'yicha texnik nosozliklar	2
4.	Kreditlar va kredit operatsiyalari	1
5.	Ishga joylashish	3
	Jami	23

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 9 ta murojaat kelib tushgan.

② **Hisobvaraq bo'yicha ma'lumot olish**

Jismoniy shaxslardan bank hisobvaraqlari bo'yicha ma'lumot olish yuzasidan 8 ta murojaat kelib tushgan.

③ **Bank kartalari bo'yicha texnik nosozliklar**

Mijoz kartasiga texnik xato tufayli ortiqcha o'tkazib yuborilgan mablag'larni Bankka qaytarilishi yuzasidan 2 ta (jumladan, 1 tasi dublikat) murojaat kelib tushgan.

④ **Kreditlar va kredit operatsiyalari**

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

⑤ **Ishga joylashish**

Jismoniy shaxslardan Bankka ishga kirish masalasi yuzasidan 3 ta (1 tasi takroriy) murojaat kelib tushgan.

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

2025-yilning II choragi 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, ularni hal etish yuzasidan Bank tomonidan quyidagi chora-tadbirlar ko‘rib kelinmoqda:

№	Chora - tadbirlar	Amalga oshirish davri	Ma’sul boshqarmalar
1.	Moliyaviy firibgarlik holatlarini oldini olish maqsadida bank kartasi egalari tomonidan bank kartasining yo‘qolganligi va (yoki) undan ruxsatsiz foydalanilganligi to‘g‘risida bankka 24/7 (tunu kun) xabar berish va kartani bloklash imkoniyatini uzluksiz ta’minlash	Doimiy	Mijozlarga xizmat ko‘rsatish-2 Bank kartalari Raqamli bank xizmatlari
2.	Bankning mobil ilovasida anti-frod tizimlarining doimiy va uzluksiz ishlashini ta’minlash	Doimiy	Axborot texnologiyalari xavfsizligi Raqamli bank xizmatlari Bank kartalari Mijozlarga xizmat ko‘rsatish-2
3.	Bank kartalari bo‘yicha amaliyotlar yuritishda texnik nosozlik sodir bo‘lish holatlarini kamaytirish, operatsion tavakkalchilikni oldini olish	Doimiy	Bank kartalari Amaliyotlar