

“KDB Bank O‘zbekiston” AJ ga 2026-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 matnda 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 yuzasidan chora-tadbirlar ishlab chiqishi maqsadida tayyorlandi.

□ Statistik ma’lumotnoma

Bankka 2026-yilning I-choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslardan jami 31 ta murojaat kelib tushgan bo‘lib, ularning barchasi qonunchilik va Bankning ichki qoidalarida belgilangan talablarga rioya qilgan holda ko‘rib chiqilgan.

Jami murojaatlardan, 28 tasi jismoniy shaxslardan bolib va 3 tasi yuridik shaxsdan kelib tushgan.

№	Hudud nomi	Murojaatlar soni	Yuridik shaxslar	Jismoniy shaxslar
1.	Toshkent shahri	14	3	11
2.	Toshkent viloyati	1	-	1
3.	Surxondaryo viloyati	2	-	2
4.	Qoraqalpog‘iston Respublikasi	2	-	2
5.	Samarqand viloyati	2	-	2
6.	Namangan viloyati	3	-	3
7.	Farg‘ona viloyati	1	-	1
8.	Jizzax viloyati	6	-	6
	Jami	31	-	28

Jami kelib tushgan murojaatlarning 6 tasi bevosita bank xizmatlari iste’molchilari tomonidan Bankka to‘g‘ridan to‘g‘ri yuborilgan. Jumladan, 3 ta murojaat (1 ta shikoyat va 2 ta ariza) Bankning info@kdb.uz korporativ elektron pochta manzili orqali elektron shaklda, 2 ta murojaat (shikoyat) Bankning mobil ilovasi orqali elektron shaklda hamda 1 ta murojaat (shikoyat) qog‘oz shaklida kelib tushgan.

Bundan tashqari, Bankka bilvosita tartibda 25 ta murojaat kelib tushgan. Mazkur 25 ta bilvosita murojaat quyidagicha taqsimlangan:

- 7 ta murojaat Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali — murojaat.gov.uz orqali;
- 3 ta murojaat O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Virtual qabulxonasi — pm.gov.uz orqali;
- 2 ta murojaat O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki tomonidan Bankka yuborilgan bo‘lib, mazkur murojaatlar jismoniy shaxslar tomonidan murojaat.gov.uz portali orqali taqdim etilgan;
- 1 ta murojaat O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Ishonch telefoni orqali;
- 11 ta jismoniy shaxslarning murojaatlari O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankidan va
- 1 ta murojaat to‘g‘ridan-to‘g‘ri bank qabulxonasiga kelib tushgan.

2026-yilning I choragi davomida kelib tushgan barcha murojaatlar mazmuniga ko‘ra quyidagicha tasniflangan: 22 ta ariza, 1 ta taklif va 7 ta shikoyat.

№	Murojaat mazmuni	Soni
1.	Hisobvaraq bo'yicha ma'lumot olish	1
2.	Bank omonati va boshqa depozit operatsiyalari	2
3.	Kredit operatsiyalari	4
4.	Bank kartasi va terminalar masalasi	8
5.	Moddiy yordam olish masalasi	1
6.	Boshqa masalalar	15
	Jami	31

□ *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. Hisobvaraq bo'yicha ma'lumot olish

Mazkur toifa bo'yicha murojaatchi tomonidan barcha jismoniy va virtual bank kartalarini, shu jumladan Uzcard, Humo, Visa hamda Mastercard kartalarini zudlik bilan yopish to'g'risida murojaat kiritilgan. Ushbu harakat O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2021-yil 3-apreldagi 3292-son qarori bilan tasdiqlangan "O'zbekiston Respublikasi hududida bank kartalarini chiqarish va muomalada bo'lish qoidalari to'g'risida"gi nizom talablariga muvofiq, Bank omonatchilarining milliy axborot bazasiga (NIBBD) tegishli majburiy o'zgartirishlar kiritilishini, ya'ni barcha bog'liq hisobvaraqlarning rasmiy ravishda yopilishini nazarda tutadi.

Murojaatchining bildirishicha, yangi ish haqi to'lash tizimining joriy etilgani hamda harbiy xizmat bilan bog'liq cheklangan ish vaqti sababli u mazkur ma'muriy ko'makni moliyaviy qiyinchiliklarni bartaraf etish maqsadida so'ragan. Bundan tashqari, u shaffoflikni ta'minlash hamda kelgusida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan undiruv jarayonlarini yengillashtirish maqsadida Kredit portfeli ma'lumotlar bazasida amaldagi ish beruvchisi haqidagi ma'lumotlarni qo'lda yangilashni ham so'ragan.

2. Bank omonati va boshqa depozit operatsiyalari

Mazkur toifa doirasida bir nafar murojaatchi — vafot etgan shaxsning qarindoshi tomonidan marhumga tegishli barcha moliyaviy aktivlarni to'liq inventarizatsiya qilish yuzasidan murojaat kelib tushgan. Mazkur jarayon meros mulkini qonuniy va to'g'ri rasmiylashtirishni ta'minlash maqsadida amaldagi bank hisobvaraqlari, plastik kartalar hamda omonatlarni aniqlashni nazarda tutgan.

Shuningdek, Bank tomonidan boshqa bir elektron murojaat ko'rib chiqilgan bo'lib, unda murojaatchi o'ziga tegishli moliyaviy aktivlar yuzasidan to'liq axborot taqdim etilishini so'ragan.

3. Bank kreditlari va kredit operatsiyalar

Asosan shaxsiy ma'lumotlar xavfsizligi, firibgarlik yo'li bilan kredit rasmiylashtirilishi hamda bank tizimidagi huquqiy bo'shliqlarni bartaraf etish orqali fuqarolarning moliyaviy huquqlarini himoya qilish va asossiz ochilgan kreditlarni tekshirish talablari yuzasidan 4 ta murojaat kelib tushgan.

4. Bank kartasi va terminalar masalasida

Bank kartalaridan mablag'larning ruxsatsiz yechib olinishi bo'yicha surishtiruv o'tkazish, yangi karta ochishdagi cheklovlarni bartaraf etish hamda eski hisobraqamlarni yopishda amaliy yordam berish haqida jami 8 ta murojaat kelib tushgan.

5. Moddiy yordam olish masalasida

Bir nafar murojaatchi tomonidan oilani “Kam ta’minlangan oilalar reyestri”ga kiritish hamda murakkab moliyaviy ahvol sababli Safarbarlik chaqiruvi rezervi (SChR) bo’yicha xizmat haqini to’lashda amaliy yordam ko’rsatish yuzasidan murojaat kelib tushgan. Mazkur murojaat amaldagi milliy qonunchilik talablariga muvofiq vakolatli vazirlikka ko’rib chiqish uchun yuborilgan.

6. Boshqa masalalar

Mazkur toifadagi murojaatlar fuqarolarning moliyaviy firibgarlik va noqonuniy kredit rasmiylashtirish holatlari yuzasidan shikoyatlari, davlat organlari mansabdor shaxslarining xatti-harakatlari ustidan e’tirozlari, sha’n, qadr-qimmat va ishchanlik obro’siga putur yetkazish hamda noqonuniy ishdan bo’shatish bilan bog’liq huquqiy nizolar, shuningdek ma’lumotlar bazalaridagi axborotlarni tuzatishda ko’mak so’rab yo’llangan murojaatlarni o’z ichiga oladi.

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

2026-yilning I-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 haqda 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.	Xodimlarga biznes bo’linmalari tomonidan murojaatlarni ko’rib chiqish bo’yicha me’yoriy talablar bilan bog’liq muvofiqlik risklarini boshqarish bo’yicha treninglar o’tkazish	31.07.2026	Yakuniy nazorat boshqarmasi
2.	Visa protsessing markazini modernizatsiya qilish ishlarini bosqichma-bosqich amalga oshirish	01.09.2026	Bank kartalari, IT
3.	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; - bankning mobil ilovasida anti-frod tizimlarining doimiy va uzluksiz ishlashini ta’minlash	Doimiy	Mijozlarga xizmat ko’rsatish-2, Onlayn qo’llab-quvvatlash bo’linmasi Bank kartalari, IT xavfsizligi, Raqamli bank xizmatlari