

“KDB Bank O‘zbekiston” AJga 2025-yilning IV 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 IV choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslardan jami 14 ta murojaat kelib tushgan bo‘lib, ularning barchasi qonunchilik va Bankning ichki qoidalarida belgilangan talablarga rioya qilgan holda ko‘rib chiqilgan.

Jami murojaatlardan 14 tasi jismoniy shaxslardan kelib tushgan.

№	Hudud nomi	Murojaatlar soni	Yuridik shaxslar	Jismoniy shaxslar
1.	Toshkent shahri	7	-	7
2.	Toshkent viloyati	2	-	2
3.	Surxondaryo viloyati	1	-	1
4.	Qashqadaryo viloyati	1	-	1
5.	Samarkand viloyati	1	-	1
6.	Rossiya Federatsiyasi	1	-	1
7.	Xorazm viloyati	1	-	1
	Jami	14	-	14

Murojaatlarning 12 tasi Markaziy bank orqali kelib tushgan, qolgan 2 ta murojaat bilvosita ravishda O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi orqali kelib tushgan.

Turiga ko‘ra, Bank xodimlari tomonidan jami murojaatlarning 14 tasi ariza ko‘rinishida tasniflangan.

№	Murojaat mazmuni	Soni
1.	Hisobvaraq bo‘yicha ma’lumot olish	2
2.	Bank omonati va boshqa depozit operatsiyalari	2
3.	Bank kreditlari va kredit operatsiyalari	2
4.	Boshqa masalalar	8
	Jami	14

☐ *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

Fuqarolar o'z nomidan amalga oshiriladigan barcha bank amaliyotlarini to'xtatish hamda shaxsiy va tashkilot hisobraqamlariga taqiq qo'yish so'ralgan 2 ta murojaat kelib tushgan.

2. Bank omonati va boshqa depozit operatsiyalari

Merosxo'rlar va yaqin qarindoshlar tomonidan vafot etgan yoki muomala layoqatiga ega bo'lmagan shaxslarning hisobvaraqlari, pul qoldiqlari ba bank yacheykalari to'g'risida ma'lumot berish bo'yicha 2 ta murojaat kelib tushgan.

3. Bank kreditlari va kredit operatsiyalari

Farzandlariga kredit berilishini taqiqlash, qarzlarni qayta moliyalashtirish, shaxsiy ma'lumotlarni firibgarlardan himoya qilish ba asossiz ochilgan kreditlarni tekshirish talablari yuzasidan 8 ta murojaat kelib tushgan.

4. Boshqa masalalar

Firibgarlar tuzog'iga tushib qolganlik sababli hisobvaraqlarni tekshirish ba xavfsizlikni ta'minlash, shuningdek ishga joylashda yordam berish masalalariga doir 2 ta murojaat kelib tushgan.

Murojaatlarning ko'rib chiqilishi, tizimli kamchiliklar va ularni bartaraf etish bo'yicha chora-tadbirlar 2025-yilning IV 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.

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

2025-yilning IV 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.	Valyuta mablag'larini hisobraqamlarga kirim qilishdagi yangi uslubning texnik kamchiliklarsiz va barqaror ishlashini ta'minlash	Doimiy	Amaliyotlar
2.	Visa protsessing markazini modernizatsiya qilish ishlarini bosqichma-bosqich amalga oshirish	01.06.2026	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, Bank kartalari, IT xavfsizligi, Raqamli bank xizmatlari
4.	Bank kartalari bo'yicha amaliyotlar yuritishda yuzaga keladigan texnik nosozlik holatlarini kamaytirish va sifat monitoringini oshirish	Doimiy	Bank kartalari