

**Мижозлар учун «ҚДБ Банк Ўзбекистон» АЖ Бош Офиси (Юнусобод еки Яккасарой филиали) ходимларига бўлган ишончни аниқлаш ва банкда коррупция ҳолатларини олдини олиш тўғрисида мижозлар фикри» мавзусидаги САВОЛНОМА**

Ҳурматли мижоз!

“ҚДБ Банк Ўзбекистон” АЖ Бошқаруви банкнинг мижозлар билан ишлаш бўлинмалари фаолиятини янада такомиллаштириш ҳамда мижозларга банк хизматларини кўрсатиш сифатини янада ошириш мақсадида ушбу сўровни ташкил этмоқда.

Сўров аноним ҳолда ўтказилади, исми-шарифингизни кўрсатишингиз шарт эмас. Сизнинг фикрингиз умумлаштирилган тарзда кўриб чиқилади ва банк фаолиятини такомиллаштириш юзасидан таклифлар ишлаб чиқиш учун хизмат қилади.

Берилган саволларга самимий жавоб берасиз деган умиддамиз.

**1. Ўзингиз ҳақида қуйидаги маълумотларни берсангиз**

Жинсингиз: Аёл  Эркак

Ёшингиз:

- 16-20                       30-39                       60 ёш ва ундан катта  
 21-24                       40-49  
 25-29                       50-59

**2. Ушбу банкнинг фаолиятига қандай баҳо берасиз?**

- а. Аъло  
 б. Яхши  
 с. Ўртача  
 д. Салбий  
 е. Айтишим қийин

**3. Банк обрў-нуфузининг ошиши ёки тушиши кўпроқ кимнинг иш- фаолиятига боғлиқ деб ҳисоблайсиз?**

- а. Банк Бошқаруви  
 б. Банк филиали бошқарувчиси ва бош ҳисобчиси  
 с. Банк мижозлари билан бевосита ишлайдиган ходимлар  
 д. Барча банк ходимлари  
 е. Айтишим қийин

**4. Банкда ҳисобрақамига эга бўлган мижозлар банк ишидан қанчалик мамнун деб ўйлайсиз?**

- а. Мамнун  
 б. Қисман мамнун  
 с. Мамнун эмас  
 д. Айтишим қийин

**5. Банкда ҳисобрақамига эга бўлган мижозлар ҳисобварақларни очиш ва юритиш, ҳисобварақлар бўйича ҳисоб-китоб қилиш бўйича кўрсатилаётган хизматларнинг қайси жиҳатларидан кўпроқ мамнун деб ўйлайсиз?**

- а. Банк томонидан мижозларга хизмат кўрсатиш энг янги технологиялар асосида юқори даражада йўлга қўйилган  
 б. Ҳисобрақами бўйича бажариладиган барча амаллар ўз вақтида бажарилади  
 с. Банк ходимлари ўз вазифаларини пухта, сидқидилдан ва хушмуомалалик билан бажарадилар  
 д. Маслаҳат бериш ва муаммоларни ечишда тезкор ёрдам кўрсатилади  
 е. Белгиланган тартибга тўла амал қилинади, қонун бузилишига йўл қўйилмайди  
 ф. Бошқа (ёзинг) \_\_\_\_\_

**6. Банкда ҳисобрақамига эга бўлган мижозлар ҳисобварақларни очиш ва юритиш, ҳисобварақлар бўйича ҳисоб-китоб қилиш бўйича кўрсатилаётган хизматларнинг қайси жиҳатларидан мамнун эмаслар?**

- а. Банк раҳбарияти ва ходимларининг малакаси етарли эмас  
 б. Сансалорлик ва бошқа бюрократик тўсиқларга дуч келинади  
 с. Банк ходимлари касб одоб-ахлоқ этикасига амал қилмайдилар  
 д. Банкда таниш-билишчилик, уроғ-аймоқчиликка йўл қўйилади  
 е. Банк ходимлари маълум бир шахсий мукофот (манфаат) эвазига хизмат кўрсатади  
 ф. Бошқа (ёзинг) \_\_\_\_\_

7. Истеъмол, ипотека, таълим ва бошқа кредитлардан фойдаланиш бўйича банк ишидан мамнунмисиз?

- a. Мамнунман
- b. Қисман мамнунман
- c. Мамнун эмасман
- d. Айтишим қийин

8. Мижозлар истеъмол, ипотека, таълим ва бошқа кредитлардан фойдаланиш бўйича банк ишининг кўпроқ қайси жиҳатларидан мамнунлар?

- a. Истеъмол, ипотека, таълим ва бошқа кредитларни бериш бўйича белгиланган барча қоидаларга амал қилинган ҳолда, юқори даражада хизмат кўрсатилади
- b. Истеъмол, ипотека, таълим ва бошқа кредитларни бериш бўйича бажариладиган барча амаллар ўз вақтида амалга оширилади
- c. Банк ходимлари ўз вазифаларини пухта, сидқидилдан ва хушмуомалалик билан бажарадилар
- d. Маслаҳат бериш ва муаммоларни ечишда тезкор ёрдам кўрсатилади
- e. Мижоз томонидан кредитларни олиш учун барча ҳужжатлар тўлиқ тақдим қилинса қийинчиликка дуч келинмайди.
- f. Бошқа (ёзинг) \_\_\_\_\_

9. Мижозлар истеъмол, ипотека, таълим ва бошқа кредитлардан фойдаланиш бўйича банк ишининг қайси жиҳатларидан мамнун эмаслар?

- a. Кредитларни олиш бўйича ҳужжатларни тайёрлаш ва топширишда кўп сансалорлик ва бошқа бюрократик тўсиқларга дуч келинади
- b. Банк ходимлари касб одоб-ахлоқ этикасига амал қилмайдилар
- c. Керакли ёрдам ва маслаҳатлар берилмайди
- d. Бошқа (ёзинг) \_\_\_\_\_

10. Банкдан пластик карталар орқали нақд пул маблағларини, омонат маблағларини олишда, миллий валютани хорижий валютага нақдсиз конверсия қилишда, банкнинг қимматли қоғозларини сотиб олишда асоссиз тўсиқ ва қийинчиликлар борми?

- a. Ҳа, банк ходимлари маълум бир шахсий муқофот (манфаат) эвазига хизмат кўрсатади
- b. Ҳа, банкда мижозга хизмат кўрсатишда сансалорлик ва бошқа бюрократик тўсиқларга дуч келинади
- c. Йўқ, ҳеч қандай асоссиз тўсиқ ва қийинчиликлар йўқ
- d. Айтишим қийин

11. Юқори турувчи ташкилотга банк филиали фаолияти устидан шикоят (мурожаат) қилишнинг қайси усуллари самарали деб ҳисоблайсиз?

- a. Оғзаки мурожаат, шу жумладан ишонч телефонига мурожаат
- b. Ёзма мурожаат
- c. Ягона давлат интерактив хизматлари портали (электрон)
- d. Расмий веб-сайт ёки электрон почта (электрон)

12. Банкнинг «Ишонч телефонлари» фаолияти ҳақида қандай фикрдасиз?

- a. Ишонч телефонлари аҳолининг, шу жумладан тадбиркорларнинг банк соҳаси билан боғлиқ масалалари тезкор ҳал этилишига хизмат қилмоқда
- b. Банк мижозлари асоссиз тўсиқ ва қийинчиликларни ишонч телефонлари ёрдамида бартараф қилиш имконига эга бўлмоқдалар
- c. Ишонч телефонларининг самарасини сезмаяпман
- d. Бундай ишонч телефонлари борлигидан беҳабарман

13. Қайси йўналишни банк операцияларини амалга оширишда коррупция аломатлари вужудга келиш эҳтимоли юқорироқ йўналиш деб ҳисоблайсиз?

- a. Кредитлаш, лизинг, факторинг ва банк кафолатини бериш ҳамда улар бўйича хизмат кўрсатиш (шартларини қайта кўриб чиқиш ва ҳок.)
- b. Жисмоний шахсларга миллий валютани хорижий валютага нақдсиз конверсия қилиш операциялари
- c. Нақд пул бериш, шу жумладан, омонат (депозит) ва пластик карта ҳисобварақларидан нақд пулда чиқим қилиш
- d. Аҳолидан коммунал, алоқа ва бошқа тўловларни қабул қилиш
- e. Бошқа ёзинг \_\_\_\_\_

14. Банк фаолиятини ва мижозларга хизмат кўрсатишни янада яхшилаш бўйича таклифларингиз ва мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича бошқа фикрларингиз?

Ёзинг \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ишонч телефон рақами: 120-27-12

Электрон почта манзили: [commission@kdb.uz](mailto:commission@kdb.uz)