

“KDB Bank O‘zbekiston” AJga 2025-yilning III 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 III choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslardan jami 15 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 va 1 tasi yuridik shaxsdan kelib tushgan.

№	Hudud nomi	Murojaatlar soni	Yuridik shaxslar	Jismoniy shaxslar
1.	Toshkent shahri	9	-	9
2.	Toshkent viloyati	3	-	3
3.	Surxondaryo viloyati	1	1	-
4.	Qashqadaryo viloyati	1	-	1
5.	Namangan viloyati	1	-	1
	Jami	15	1	14

Murojaatlarning 8 tasi bank xizmatlari iste‘molchilari tomonidan Bankka to‘g‘ridan-to‘g‘ri yo‘llangan bo‘lsa, qolgan 7 ta murojaat bilvosita ravishda O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti virtual qabulxonasi (2 ta) va Markaziy bank (5 ta) orqali kelib tushgan.

Turiga ko‘ra, Bank xodimlari tomonidan jami murojaatlarning 10 tasi ariza hamda 5 tasi shikoyat ko‘rinishida tasniflangan. Ulardan, 1 ta murojaat dublikat ravishda kelib tushgan.

№	Murojaat mazmuni	Soni
1.	Hisobvaraq bo‘yicha ma’lumot olish	6
2.	Xizmat ko‘rsatishdagi kamchiliklar va ularning sifatini yaxshilash	4
3.	Moliyaiy firibgarlikdan himoya choralari	3
4.	Naqd pulsiz hisob-kitob hujjatlari ijrosi	1
5.	Bank kartalari bo‘yicha texnik nosozliklar	1
	Jami	15

☐ *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

Jismoniy shaxslardan bank hisobvaraqlari bo'yicha ma'lumot (hisobvaraqqa kirim qilingan valyuta mablag'lari haqida soliq idoralariga berilgan ma'lumotning haqqoniyligi, vafot etgan shaxs tarafidan ochilgan bank omonatining mavjudligi, kartadan mablag'larni avtomatik hisobdan chiqarishni to'xtatish, hisob varaqlarga o'rnatilgan cheklovlar to'g'risida ma'lumot) olish yuzasidan 6 ta murojaat kelib tushgan.

② Xizmat ko'rsatishdagi kamchiliklar va ularning sifatini yaxshilash

Jismoniy shaxslardan Bankning mobil ilovasidagi noqulayliklar (jumladan, har versiya yangilangandan so'ng qayta ro'yxatdan o'tish, mablag'larni yuritishda SMS xabar qabul qilishdagi xatoliklar), Visa direct va valyuta mablag'larini hisob raqamga kirim qilishdagi kechikishlar bo'yicha jami 4 ta murojaat kelib tushgan.

③ Moliyaviy firibgarlikdan himoya choralari

Jismoniy shaxslardan ularning nomiga firibgarlar tomonidan kredit majburiyatlarini rasmiylashtirilishini oldini olish yoxud ularga tegishli bank kartalarining boshqa shaxslar tomonidan foydalanilishini cheklash maqsadida, firibgarlik yo'li bilan olingan pul o'tkazmalari haqida 3 ta murojaat kelib tushgan.

④ Naqd pulsiz hisob-kitob hujjatlari ijrosi

Bank yuridik mijozining qarzdorligi va uni to'lanishi bo'yicha ma'lumot so'rab 1 ta murojaat kelib tushdi.

⑤ Bank kartalari bo'yicha texnik nosozliklar

Visa kartalarining chip nosozligi bo'yicha 1 ta murojaat kelib tushgan.

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

2025-yilning III 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 hisob raqamlarga kirim qilishdagi yangi uslubning texnik kamchiliklarsiz va barqaror ishlashini ta'minlash	Doimiy	Amaliyotlar
2.	Visa protsessing markazini modernizatsiya qilish ishalarini 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

