

## **Bankda 2026 yilning 3-choragi davomida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari bilan ishlash ahvoli to'g'risida**

2026 yilning 3-chorak yakunida bankka jami 1596 ta murojaat kelib tushgan bo'lib, murojaatlarning 1038 tasi yoki 65 foizi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining virtual qabulxonasidan, 26 tasi yoki 2 foizi O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasidan, 329 tasi yoki 21 foizi O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki va uning hududiy boshqarmalaridan, 111 tasi yoki 7 foizi bank Boshqaruvi raisining virtual qabulxonasiga va to'g'ridan-to'g'ri, 91 tasi yoki 6 foizi turli vazirlik va boshqa idoralardan kelib tushgan. 2025 yilning 3chi chorak yakunida bankka kelib tushgan murojaatlar 998 tani tashkil qilgan bo'lib, bu joriy yilda bankka kelib tushgan murojaatlar soni 598 taga yoki 60 foizga ko'payganligini ko'rsatadi.

Murojaatlar eng ko'p kelib tushgan yo'nalishlar tahlil qilinganida, murojaatlarning 2026 yil 3-chorak 608 tasi yoki 38 foizi Operatsion faoliyat departamentiga (2025 yilning 3chi chorak yakunida 161 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 447 taga yoki 278 foizga ko'paygan, 2026 yil 3-chorak 302 tasi yoki 19 foizi Muammoli aktivlar bilan ishlash va undiruv xizmatiga (2025 yil 3-chorak yakunida 182 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 120 taga yoki 66 foizga ko'paygan, 2026 yil 3-chorakda 199 tasi yoki 12 foizi Chakana biznes risklarini boshkarish va IRM departamentiga (2025 yilning 3chi chorak yakunida 151 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 48 taga yoki 32 foizga ko'paygan, 2026 yil 3-chorak 149 tasi yoki 9 foizi Chakana biznes departamentiga (2025 yil 3-chorak yakunida 303 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan -154 taga yoki -51 foizga kamaygan bunga sabab Chakana biznes departamentining ayrim yo'nalishlari buxgalteriya amaliyotlariga bog'lik Operatsion faoliyat departamentiga o'tkazilgan, 2026 yil 3-chorakda 96 tasi yoki 9 foizi Mikro, kichik va o'rta biznes departamentiga (2025 yil 3-chorak yakunida 72 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 24 taga yoki 33 foizga ko'paygan. 2026 yil 3-chorakda 30 tasi yoki 2 foizi Iste'molchilarning xarakat va qonuniy manfaatlarini ta'minlash boshqarmasi Mikro, kichik va o'rta biznes departamentiga bank xodimlarini xatti xarakatlari bo'yicha (2025 yil 3-chorak yakunida 72 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 24 taga yoki 33 foizga ko'paygan.

Murojaatlar eng ko'p kelib tushgan bank tarmoqlari tahlil qilinganida, murojaatlarning 82 tasi yoki 5 foizi Termiz mintaqaviy BXOga, 51 tadan yoki 3 foizi Yunusobod universal BXOga, 42 tadan yoki 3 foiz Nukus mintaqaviy BXO, 41 tadan yoki 3 foiz Guliston mintaqaviy BXO, 40 tadan yoki 3 foizi Kattaqo'rg'on universal BXO ga, 40 tadan yoki 3 foizi Samarqand mintaqaviy BXO tegishli ekanligi ma'lum bo'ldi.

Bank xodimlari ustidan eng ko'p norozi bo'lib yuborilgan murojaatlar eng ko'p kelib tushgan tarmoqlar tahlil qilinganida, 6 tasi yoki 8 foizi Yunusobod universal BXOga, 7 tadan yoki 9 foizi Termiz mintaqaviy BXOga, 5 tadan yoki 7 foizdan Jizzax mintaqaviy universal BXOga, 5 tadan yoki 7 foizdan Guliston universal BXOga tegishli ekanligi ma'lum bo'ldi. 2026 yil 3-chorakda 76 ta yoki 5 foizni tashkil qilgan bo'lsa (2025 yil 3-chorak yakunida 79 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan -3 taga yoki -4 foizga kamaygan.

Joriy yilning 3-chorak yakunida kelib tushgan takroriy murojaatlar 240 tani (2025 yilning 3chi chorak yakunida 166 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 74 taga yoki 45 foizga ko'paygan. Takroriy murojaatlar tahlil qilinganida, murojaatlarning 2026 yil 3chi chorakda 76 tasi yoki 32 foizi Muammoli aktivlar bilan ishlash va undiruv xizmatiga (2025 yilning 3chi chorak yakunida 40 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 36 taga yoki 90 foizga ko'paygan, 2026 yil 3chi chorakda 63 tasi yoki 26 foizi Operatsion faoliyat departamentiga (2025 yilning 3-chorak yakunida 13 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 50 taga yoki 385 foizga ko'paygan, 2026 yil 3-chorak 23 tasi yoki 10 foizi Chakana biznes departamentiga (2025 yilning 3-chorak yakunida 38 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan -28 taga yoki -74 foizga kamaygan bunga sabab Chakana biznes departamentining ayrim yo'nalishlari buxgalteriya amaliyotlariga bog'lik Operatsion faoliyat departamentiga o'tkazilgan, 2026 yil 3-chorak 21 tasi yoki 9 foizi Chakana biznes risklarini boshkarish va IRM departamenti (2025 yilning 3-chorakda 32 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan -11 taga yoki 34 foizga kamaygan, 2026 yil 3-chorak 18 tasi yoki 8 foizi Mikro, kichik va urta biznes departamentiga (2025

yilning 3-chorak yakunida 20 ta) tashkil qilib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 2 taga yoki -10 foizga kamaygan.

Takroriy murojaatlar eng ko'p kelib tushgan bank tarmoqlari tahlil qilinganida, takroriy murojaatlarning 18 tasi yoki 8 foizdan Yunusobod UB XOga, 17 tasi yoki 7 foizi Kattaqo'rg'on UB XOga, 15 tasi yoki 5 foizdan Termiz MB XOga, 14 tasi yoki 10 foizdan Guliston UB XOga, 10 tasi yoki 4 foizdan Marg'ilon UB XOga, tegishli ekanligi ma'lum bo'ldi.

Kelib tushgan 1596 ta murojaatning 1353 tasi yoki 85 foizi (2025 yilning 3-chorak davomida 821 ta yoki 82 foizi) jismoniy shaxslardan, 243 tasi yoki 15 foiz (2025 yilning 3-chorak davomida 177 ta yoki 18 foiz) yuridik shaxslardan bo'lib, hisobot davrida jismoniy shaxslarning murojaatlari o'tgan yilning shu davriga nisbatan 532 taga yoki 65 foizga ko'paygan bo'lsa, yuridik shaxslarning murojaatlari 66 taga yoki 37 foizga ko'paygan.

Murojaatlarning turlari bo'yicha holat quyidagicha ko'rinish olgan: 2026 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 5 tasi yoki 0.1 foizi (2025 yilning 3-chorakida 6 tasi yoki 1 foizi) taklif, 117 tasi yoki 7 foizi (2025 yilning 3-chorakida 144 tasi yoki 14 foizi) shikoyat, 1474 tasi yoki 92 foizi (2025 yilning 3-chorakida 848 tasi yoki 85 foizi) arizani tashkil qilgan. Bu holat 2025 yilning 3-choragiga nisbatan joriy yilning 3-choragida takliflar 1 taga yoki 17 foizga kamayganligi, arizalar 626 taga yoki 74 foizga ko'payganligi, shikoyatlar esa 27 taga yoki 19 foizga kamayganligini ko'rsatadi.

Kelib tushgan jami 1596 ta murojaatlarning 1496 tasi yoki 94 foizi hisobot davrida ko'rib chiqib tamomlangan bo'lib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 547 taga yoki 58 foizga ko'paygan (2025 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 949 tasi yoki 96 foizi hisobot davrida ko'rib chiqilgan).

Hisobot davrida ko'rib tamomlangan murojaatlarning 549 tasi yoki 37 foizi (2025 yilda 3chi chorakda 336 ta yoki 35 foiz) ijobiy hal etilgan bo'lib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning mos davriga nisbatan 213 taga yoki 63 foizga ko'paygan.

Hisobot davrida 807 ta yoki 54 foiz murojaat muallifga huquqiy tushuntirish berilgan (2025 yil 3chi chorakda 526 ta yoki 55 foiz) bo'lib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning mos davriga nisbatan 281 taga yoki 53 foizga ko'paygan.

Hisobot davrida 100 ta yoki 6 foiz (2025 yilning 3-chorakida 49 ta yoki 5 foiz) murojaat keyingi chorakka qoldiq bo'lib o'tgan. Bu ko'rsatkich o'tgan yilning mos davriga nisbatan 51 taga yoki 104 foizga ortgan.

Kelib tushgan murojaatlarda ko'tarilgan masalalar yuzasidan tahlillar shuni ko'rsatmoqdaki, murojaatlarning 216 tasi yoki 13 foizi jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan kredit olish, 94 tasi yoki 6 foizi kredit foizlarini qayta ko'rib chiqib tushirish bo'yicha, 24 tasi yoki 1 foizi ishga joylash bo'yicha, 12 tasi yoki 1 foizi ta'lim kredit olish bo'yicha, 53 tasi yoki 3 foizi plastik kartadan kredit to'loviga uning roziligiz tortib olish bo'yicha, 25 tasi yoki 2 foizi garovdan chiqarish bo'yicha, 10 tasi yoki 1 foizi uy-joy uchun ipoteka kredit olish bo'yicha, 5 tasi yoki 1 foizi mikroqarz olish bo'yicha, 36 tasi yoki 2 foizi KATM ma'lumotiga oid, 26 tasi yoki 2 foizi MIB tomonidan undirayotganidan norozi bo'yicha, 18 tasi yoki 2 foizi kreditlar sudga chiqarilganligi masalasi bo'yicha, 16 tasi yoki 2 ortiqcha foiz undirilishi bo'yicha, 41 tasi yoki 3 foizi kredit vaqtincha to'lovlarni to'xtatib turish bo'yicha, 8 tasi yoki 1 foizi kredit to'lovlari bo'yicha ma'lumot olish bo'yicha, 37 tasi yoki 3 foizi omonat bilan bog'liq, 114 tasi yoki 12 foizi terminal va plastik kartalar bilan bog'liq, 8 tasi yoki 1 foizi konversiya amaliyotlari bo'yicha, 41 tasi yoki 2 foizi xalqaro pul o'tkazmalari bo'yicha, 16 tasi yoki 1 foizi plastik karta olish va rasmiylashtirish bo'yicha, 6 tasi yoki 1 foizi banki xizmat ko'rsatish sifatidan norozilik bo'yicha, 15 tasi yoki 1 foizi sug'urta masalasi bo'yicha, 59 tasi yoki 3 foizi bankomatdagi muammolar bo'yicha, 230 tasi yoki 14 foizi naqd pul hisob-kitoblar masalasida, 58 tasi yoki 3 foizi fuqaro ishtirokisiz uning nomiga kredit rasmiylashtirilganligi masalasida, 49 tasi yoki 4 foizi bank kartalarini blok holatidan chiqarish bo'yicha, 75 tasi yoki 8 foizi bank xodimlarini xatti harakati yuzasidan, 219 tasi yoki 14 foizi Plastik kartochkadan to'lovlarni amalga oshirish bilan bog'liq, 35 tasi yoki 2 foizi boshqa masalalar iborat murojaatlarni tashkil qiladi.

Murojaatlarning viloyatlar bo'yicha holat quyidagicha ko'rinish olgan: Andijon viloyati bo'yicha 2026 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 171 tasi yoki 11 foizi (2025 yilning 3-chorakida 128 tasi yoki 13 foizi) o'tgan yilgan nisbatan 43 taga yoki 34 foizga ko'paygan. Samarqand viloyati bo'yicha 2026 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 137 tasi yoki 9 foizi (2025 yilning 3-chorakida 89 tasi yoki 9 foizi) o'tgan yilgan nisbatan 48 taga yoki 54 foizga ko'paygan. Surxandaryo viloyati bo'yicha 2026 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 132 tasi yoki 8 foizi (2025 yilning 3-chorakida 75 tasi yoki 8 foizi) o'tgan yilgan nisbatan 57 taga yoki 76 foizga ko'paygan. Toshkent shahri bo'yicha 2026 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 415 tasi yoki 26 foizi (2025 yilning 3-chorakida 226 tasi yoki 23 foizi) o'tgan yilgan nisbatan 189 taga yoki 84 foizga ko'paygan. Buxoro viloyati bo'yicha 2026 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 44 tasi yoki 3 foizi (2025 yilning 3-chorakida 40 tasi yoki 4 foizi) o'tgan yilgan nisbatan 4 taga yoki 10 foizga ko'paygan. Jizzax viloyati bo'yicha 2026 yilning 3-chorakida kelib tushgan murojaatlarning 44 tasi yoki 3 foizi (2025 yilning 3-chorakida 35 tasi yoki 4 foizi) o'tgan yilgan nisbatan 9 taga yoki 26 foizga ko'paygan.