



O'zbekiston Respublikasi Aksiyadorlik  
Tijorat Xalq banki

# YILLIK HISOBOT 2021



# MUNDARIJA

*O'zbekcha*

Boshqaruv Raisining murojaati.....	2
Xalq banki tarixi (Muhim sanalar).....	3
Umumiy ma'lumotlar.....	4
Xorijiy va milliy reyting kompaniyalari.....	5
Korporativ boshqaruv tashkiliy tuzilmasi .....	5
Bank tashkiliy tuzilmasi.....	6
Bank Kengashi faoliyati.....	7
Kuzatuv kengashi huzuridagi qo'mitalar faoliyati .....	8
Bank kengashi qoshidagi qo'mitalar tarkibi.....	9
Kuzatuv kengashi va qo'mitalarning 2021-yildagi majlislari.....	10
Bankning rivojlantirish strategiyasi.....	10
Korporativ boshqaruv.....	11
Bank boshqaruvi tarkibi.....	13
Asosiy moliyaviy ko'rsatkichlar.....	14
Iqtisodiy me'yorlar.....	15
Ajratilgan kreditlar.....	16
Davlat dasturlari ijrosi.....	17
Ijtimoiy vazifalar ijrosi.....	18
Mijozlarga masofaviy xizmat ko'rsatish mahsulotlari .....	19
Aloqa markazi.....	20
Mijozlarga masofaviy xizmat ko'rsatish.....	21
2022-yildagi istiqbolli rejalar.....	22
Bank xodimlari malakasini oshirish va universallashtirish.....	23

---

# BOSHQARUV RAISING MUROJAATI

## **Assalomu alaykum, hurmatli bank Aksiyadorlari! Hurmatli Kengash a'zolari!**

Xalq banki mamlakatimiz taraqqiyotida muhim o'ringa ega bo'lib, aholi va tadbirkorlik subyektlariga moliyaviy jihatdan ko'mak berib kelmoqda.

Shu jumladan, bank tomonidan oilaviy tadbirkorlikni rivojlantirish, tadbirkor ayollarni qo'llab-quvvatlash, chorvachilikni moliyalashtirish hamda ijtimoiy to'lovlarni amalga oshirish kabi vazifalar bajarib kelinmoqda.

Hisobot yilida bank faoliyatini samarali tashkil etish maqsadida bankning tashkiliy tuzilmasi, korporativ boshqaruv tizimi takomillashtirildi. Xususan, Kuzatuv kengashi qoshida **4 ta** qo'mita faoliyati yo'lga qo'yildi va tartibga soluvchi me'yoriy hujjatlari tasdiqlandi.

Bankning kapitallashuv darajasini oshirish, bankning umumiy kapitalini o'sib borishini ta'minlash, uzoq muddatli resurs bazasini mustahkamlash bo'yicha amalga oshirilgan ishlar natijasida chet el moliyaviy institutlari oldidagi **majburiyatlar o'z muddatida bajarilishi ta'minlandi.**

Hukumat tomonidan bankni har tomonlama qo'llab-quvvatlanishi hisobiga bank ustav kapitali **3,2 trln** so'mga oshib, **7,4 trln** so'mga yetdi.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish maqsadida kredit ajratish jarayonida qaror qabul qilishning **"skoring"** tizimi, **"kredit konveyeri"** dasturi va **"anderrayterlar"** faoliyati yanada takomillashtirildi.

Bundan tashqari, aholi va mijozlarga yanada ko'proq qulayliklar yaratish maqsadida pensiya, nafaqa va boshqa ijtimoiy to'lovlarni to'lash mexanizmlari qayta ko'rib chiqildi va soddalashtirildi.

Kelgusida **xalqaro ekspertlar guruhi bilan hamkorlik qilish orqali** bankning mijozlari segmenti va o'ziga xosligidan kelib chiqib, **bankni rivojlantirish Strategiyasi** va **"Yo'l xaritasi"ni** ishlab chiqish va amalga oshirish, shuningdek, biznes jarayonlarni maqbullashtirish, aktivlar, depozitlar, kapital va daromad bazasi kabi asosiy ko'rsatkichlarning barqaror oshishini ta'minlash yuzasidan chora-tadbirlarni amalga oshirish davom ettiriladi.

Ishonchimiz komilki, rivojlanish Strategiyasida belgilangan maqsadlar va vazifalarni amalga oshirish natijasida **Xalq banki faoliyatini yangi sifat darajasiga** ko'tarish va mamlakatning moliya bozorida yuqori o'rinlarni egallashi ta'minlanadi.

Mazkur imkoniyatdan foydalanib, bankning barcha xodimlariga mehnatsevarligi va strategik maqsadlarimizga erishish uchun qat'iyat bilan fidokorona mehnat qilganliklari uchun alohida minnatdorchilik bildiraman.

Hurmat bilan,  
Boshqaruv Raisi  
**Sh. Atabayev**

# XALQ BANKI TARIXI (MUHIM SANALAR)

## 2017-yil 13-mart PQ-2826

Pensiyalar va nafaqalarni to'lash  
**Xalq banki tomonidan amalga oshirilishi** belgilandi  
(O'z.R.Pr.ning Qarori PQ-2826, 13.03.2017 y.)

## 2004-yil 2-dekabr O'RQ-702-II

Fuqarolarni jamg'arib boriladigan pensiya tizimida hisobga olish  
**Xalq banki tomonidan amalga oshirilishi** belgilandi  
(O'z.R. Qonuni №702-II, 2.12.2004 y.)

## 1993-yil 27-avgust VM-430

O'zbekiston Respublikasi mehnat jamg'armalari va aholiga kredit berish davlat-tijorat banki ("**O'zjamg'armabank**") ustavi tasdiqlandi  
(VM qarori №430, 27.08.1993 y.)

## 1896-yil

**Samarqand, Buxoro, Xiva, Qo'qon, Marg'ilon** va boshqa yirik shaharlari-mizda bank filiallari ochilgan

## 2015-yil 24-aprel PF-4720

Bank nomi "Davlat tijorat Xalq banki"dan "**Aksiyadorlik tijorat Xalq banki**"ga o'zgartirildi  
(O'z.R.Pr. Farmoni PF-4720, 24.04.2015 y.)

## 1995-yil 10-oktyabr VM-386

Vazirlar Mahkamasi qaroriga asosan "O'zjamg'armabank" O'zbekiston Respublikasi **Xalq bankiga** aylantirildi

## 1924-yil 20-mart

Hukumat qaroriga asosan "**Toshkent shahar mehnat jamg'arma kassalari Bosh boshqarmasi**" ustavi tasdiqlandi

## 1875-yil 10-may

Davlat bankining **Toshkentdagi birinchi filiali** (birlamchi jamg'arma kassalari) tashkil etilgan

# UMUMIY MA'LUMOTLAR



**197 ta**

Bank filiallari soni



**91 ta**

Bank xizmatlari markazi



**298 ta**

Xalqaro pul o'tkazmalari soni



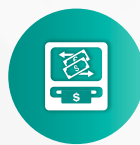
**649 ta**

Bank kassalari



**453 ta**

"24/7-Elektron ofis"lar



**261 ta**

Valyuta ayirboshlash shoxobchalari



**1 388 ta**

Sayyor kassalari

## Mijozlar soni

**4,1 mln**

Jismoniy shaxslar



**272 ming**

Yuridik shaxslar



**1 311 ta**

Bankomatlar soni

**12 ta**

ADMLar soni

**47 426 ta**

Terminallar soni

**5 647 420 ta**

Bank kartalari soni

### Bank guruhi

Xalq banki 2011-yilda ro'yxatdan o'tgan "Xalq sug'urta" aksiyadorlik sug'urta kompaniyasining yagona aksiyadori hisoblanadi.

Jamiatni avtonom boshqarish modeli, uning likvidligi va kapitali Bank guruhiga kiruvchi kompaniyalar o'rtasida ta'sir o'tkazish imkoniyatini cheklaydi va tizimli riskni kamaytiradi.

### Guruhni boshqarish modeli nazorat va nazoratni kuchaytiradi:

- sug'urta kompaniyasining Kuzatuv kengashida Xalq banki vakillarining ishtirok etishi;
- sug'urta kompaniyasi Bosh direktorining Xalq banki Boshqaruv raiisi oldidagi javobgarligi;
- bank guruhiga kiruvchi kompaniyalari o'rtasidagi nazorat, boshqaruv va biznes funksiyalari darajasidagi o'zaro munosabatlar.

## XORIJIY VA MILLIY REYTING KOMPANIYALARI

**FitchRatings**

**Fitch Ratings**

xalqaro reyting agentligi

**“BB-/B” – Barqaror**

2021 yil avgust

**S&P Global**

**Standard & Poors**

xalqaro reyting agentligi

**“B+/B” – Barqaror**

2021 yil avgust

**SNS** | STANDARD AND  
RATINGS | SENSITIVE  
RATINGS

**SNS Ratings**

milliy reyting agentligi

**uz “A+” Barqaror**

2021 yil avgust

### Litsenziyalar

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining bank amaliyotlarini amalga oshirish huquqini beruvchi 2021-yil 25 -dekabrdagi 25-sonli litsenziyasi.

O'zbekiston Respublikasi Kapital bozorini rivojlantirish agentligining Lotereya o'tkazish huquqini beruvchi 2019-yil 28-iyundagi litsenziyasi.

### Sertifikat

Xalq banki ISO 9001:2015 sifat menejmenti tizimi audit tekshiruvidan muvaffaqiyatli o'tib, xalqaro standartlar bo'yicha muvofiqlik sertifikatiga ega bo'ldi.

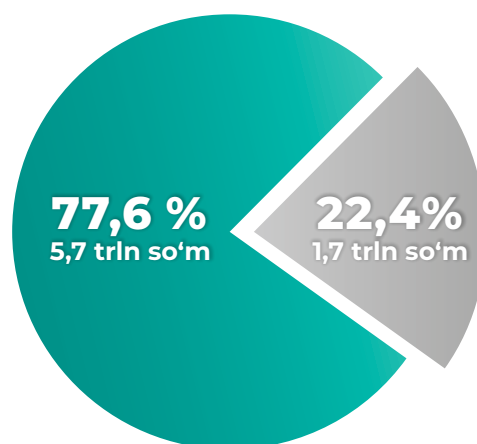
## KORPORATIV BOSHQARUV TASHKILIY TUZILMASI

### BANK AKSIYADORLARI TARKIBI

**7,4 trln so'm**

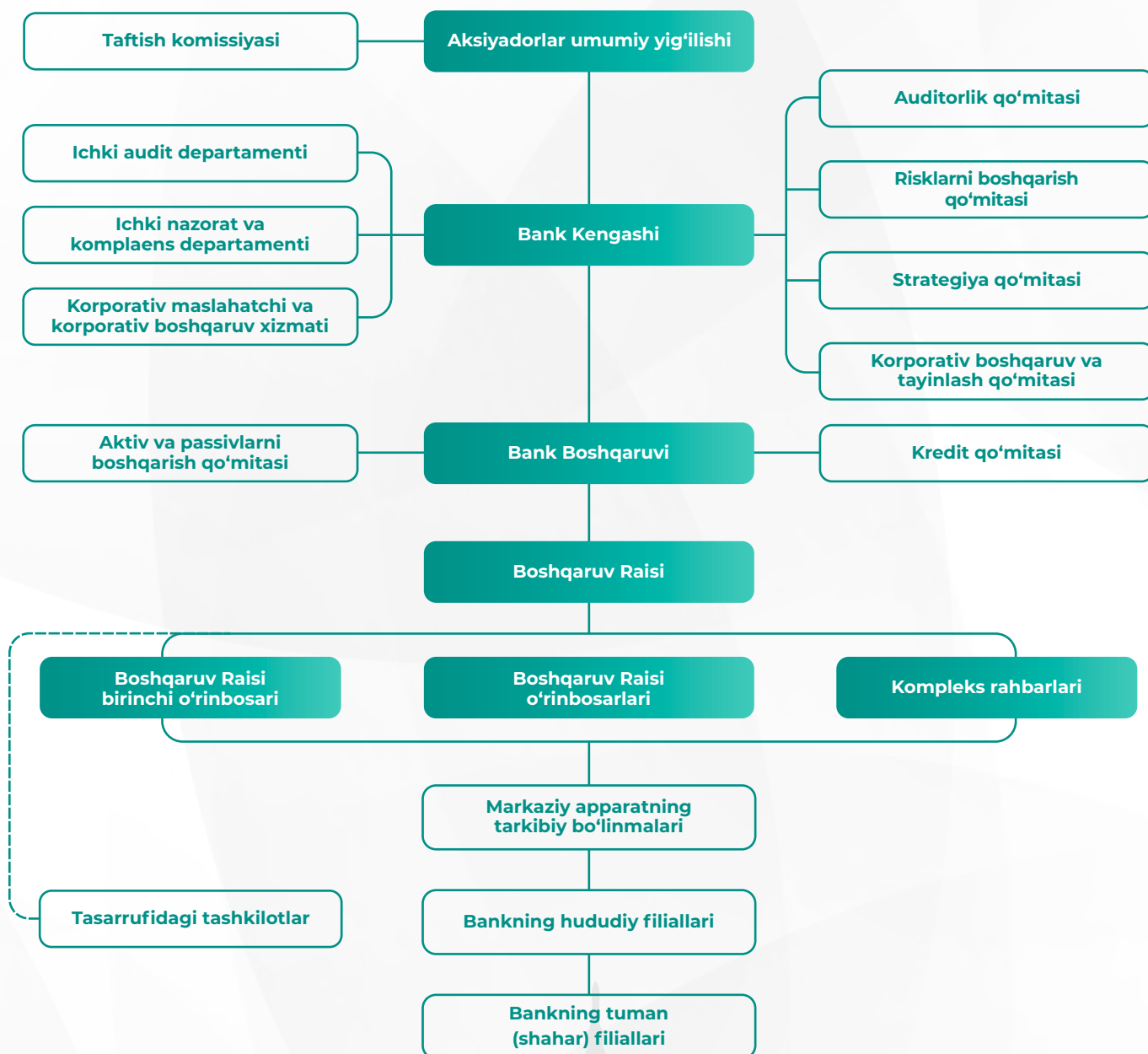
**Jami ustav kapitali**  
(respublikada 3-o'rin, 13,7 %)

2020-yil yanvar oyida Xalq bankining dividend siyosati qayta ko'rib chiqildi va qabul qilindi. Dividendlar bank aksiyadorlarining yillik umumiy yig'ilishining qaroriga muvofiq aksiyadorning ustav fondiga qo'shgan hissasiga mutanosib ravishda to'lanadi.



- Moliya vazirligi
- Tiklanish va taraqqiyot jamg'armasi

# BANK TASHKILIY TUZILMASI



# BANK KENGASHI FAOLIYATI

## BANK KENGASHI TARKIBI

*Kengash raisi*



**Ishmetov Timur  
Amindjanovich**

O'zbekiston Respublikasi  
Moliya vaziri, Kuzatuv  
kengashi raisi

*Kengash a'zosi*



**Boboev Adiz  
Muzafarovich**

O'zbekiston Respublikasi  
Iqtisodiy taraqqiyot va  
kambag'allikni qisqartirish  
vaziri o'rinbosari

*Kengash a'zosi*



**Ibragimov Djamol  
Kamilovich**

O'zbekiston Respublikasi  
Tiklanish va taraqqiyot  
jamg'armasi boshqarma  
boshlig'i o'rinbosari

*Kengash a'zosi*



**Styuart Louson**  
(Buyuk Britaniya)

Moskvadagi «UK Business Centre»  
kompaniyasi Ijro etuvchi direktori va  
Rossiya-Britaniya Savdo palatasi  
Kuzatuv kengashi a'zosi

*Kengash a'zosi*



**Zainutdinov Sirojiddin  
Sayfutdinovich**

(Rossiya Federatsiyasi)  
"Gruppa ILIM" AJ Ichki audit  
bo'yicha Vitse Prezidenti

*Kengash a'zosi*



**Roger J  
Thomson**  
(AQSH)

Inevstitsion bank va kapital  
bozori bo'yicha mutaxassis

*Kengash a'zosi*



**Kaiser Naseem**  
(Kanada)

Xalqaro rivojlantirish va  
inevstitsion bank bo'yicha  
mutaxassis

Kuzatuv kengashi a'zolarining soni **7** nafardan iborat bo'lib, ular ijro organiga kirmagan holda va har yili saylanadi. Amaldagi Kuzatuv kengashining asosiy qismi mustaqil a'zolaridan iborat bo'lib, ular **4** nafarni tashkil qiladi va AQSh, Kanada, Buyuk Britaniya va Rossiya fuqarolari hisoblanadi.

Kuzatuv kengashi mustaqil a'zolarining ko'pchiligi (57%) ishtirok etishi mazkur boshqaruv organining mustaqil qarorlar qabul qilishini ta'minlaydi.



# KUZATUV KENGASHI VA QO'MITALARNING 2021-YILDAGI MAJLISLARI

Kuzatuv kengashi	soni	% bajarilishi
Majlislar soni	26	-
Muhokama qilingan masalalar soni	123	-
Berilgan topshiriqlar soni	285	100 %
<b>Shu jumladan:</b>		
Topshiriqlarning bajarilishi	203	71 %
Doimiy ravishda bajariladigan topshiriqlar	76	27%
Qayta ko'rib chiqilgan topshiriqlar	6	2 %

## KUZATUV KENGASHI HUZURIDAGI QO'MITALAR FAOLIYATI

Kuzatuv kengashi qoshidagi qo'mitalar faoliyatining maqsadi – Bankning barqaror rivojlanishini va aksiyadorlari uchun uzoq muddatli qiymatini saqlab qolish uchun bank transformatsiyasini amalga oshirish, xolis va puxta o'ylangan qarorlar qabul qilinishini ta'minlashdan iborat.

### Kuzatuv kengashi qoshida 4 ta qo'mita tashkil etilgan:

- Strategiya qo'mitasi
- Auditorlik qo'mitasi
- Risklarni boshqarish qo'mitasi
- Korporativ boshqaruv va tayinlash qo'mitasi

Barcha qo'mitalarning raislari Kuzatuv kengashining mustaqil a'zolari hisoblanadi.

# BANK KENGASHI QOSHIDAGI QO'MITALAR TARKIBI

Bank kengashi qoshida **4 ta** qo'mita tashkil etilgan.

## STRATEGIYA QO'MITASI

## AUDITORLIK QO'MITASI

## RISKLARNI BOSHQARISH QO'MITASI

## KORPORATIV BOSHQARUV VA TAYINLASH QO'MITASI

### Qo'mita raisi



Stuart  
Lawson

### Qo'mita raisi



Zainutdinov Sirojiddin  
Sayfutdinovich

### Qo'mita raisi



Roger J  
Thomson

### Qo'mita raisi



Kaiser  
Naseem

### Qo'mita a'zolari



Roger J  
Thomson

### Qo'mita a'zolari



Ibragimov Djamol  
Kamilovich

### Qo'mita a'zolari



Boboev Adiz  
Muzafarovich

### Qo'mita a'zolari



Stuart  
Lawson



Kaiser  
Naseem



Boboev Adiz  
Muzafarovich



Zainutdinov Sirojiddin  
Sayfutdinovich



Ibragimov Djamol  
Kamilovich

# KUZATUV KENGASHI VA QO'MITALARNING 2021-YILDAGI MAJLISLARI

Qo'mitalar	Majlislar soni	Muhokama qilingan masalalar	Berilgan topshiriqlar va tavsiyalar soni	Shu jumladan:	
				Topshiriqlarning bajarilishi	Doimiy ravishda bajariladigan topshiriqlar
Auditorlik qo'mitasi	17	36	70	67	3
Korporativ boshqaruv va tayinlash qo'mitasi	11	28	64	62	2
Risklarni boshqarish qo'mitasi	4	8	14	13	1
Strategiya qo'mitasi	2	6	10	8	2
<b>Jami</b>	<b>34</b>	<b>78</b>	<b>158</b>	<b>150</b>	<b>8</b>

## BANKNING RIVOJLANTIRISH STRATEGIYASI

Bankni rivojlantirish Strategiyasini ishlab chiqish maqsadida Osiyo taraqqiyot banki (OTB) bilan muzokaralar boshlandi.

**Mazkur Strategiyada quyidagi yo'nalishlarga alohida e'tibor qaratiladi:**

- » bankning tashkiliy tuzilmasini yanada takomillashtirish
- » korporativ boshqaruv tizimini rivojlantirish
- » biznes modelini shakllantirish
- » bank mahsulotlari sotish imkoniyatlarini oshirish
- » risklarni boshqarish tizimini takomillashtirish
- » filiallar tarmog'ini maqbullashtirish
- » biznes jarayonlarni raqamlashtirish
- » kadrlar salohiyatini oshirib borish

# KORPORATIV BOSHQARUV

## **Korporativ boshqaruv tizimini takomillashtirish**

Bank faoliyatini transformatsiya qilish jarayonida xalqaro ilg'or tajribalardan kelib chiqqan holda korporativ boshqaruv tizimi doimiy ravishda takomillashtirib boriladi.

## **Funksiya va majburiyatlarni taqsimlanishi**

Bank boshqaruv tuzilmasida Kuzatuv kengashi va Boshqaruv o'rtasida funksiya va majburiyatlarning aniq taqsimlanishi asosiy o'rin tutadi.

Kuzatuv kengashi Raisi va a'zolarining asosiy funksiya va majburiyatlariga Bank Boshqaruvi Raisi va a'zolari faoliyatini nazorat qilish, Kuzatuv kengashining mustaqil a'zolari o'rtasidagi muhokamalar va ochiq muloqotlarda ishtirok etish, shu jumladan Kuzatuv kengashining majlislarini muvofiqlashtirish, Kuzatuv kengashi a'zolarini baholash jarayonini boshqarish, Kuzatuv kengashi a'zolarining uzluksizlik (vorislik) rejasini muvofiqlashtirish va boshqa masalalarni ko'rib chiqish kiradi.

Boshqaruv raisi va a'zolarining asosiy funksiya va majburiyatlari – biznes amaliyotlarini va ushbu jarayonlarni ta'minlovchi funksiyalarni (moliya, tranzaksiya faoliyati va boshqalarni) operativ boshqarish hisoblanadi.

## **Kuzatuv kengashi a'zolarining professional tajribasi va ko'p qirrali ko'nikmalari matritsasi**

Kuzatuv kengashi tarkibi imkoniyatlarni, tajribalarni, diversifikatsiyalashni, malaka va bilimlarni to'g'ri muvozanatini ta'minlaydi.

Kuzatuv kengashining tajribasi va professional ko'nikmalari: bank ishi, buxgalteriya hisobi, audit, raqamlashtirish, risklarni boshqarish, biznes strategiyasi, boshqaruv va nazorat, xalqaro va yuqori boshqaruv, ta'lim va biznes konsalting.

## **2022 yil uchun chora-tadbirlar**

2022 yilga mo'ljallangan chora-tadbirlar rejasida Bankning uzoq muddatli rivojlanish strategiyasini ishlab chiqish va tasdiqlash, shuningdek, korporativ boshqaruvni takomillashtirishning quyidagi yo'nalishlarini o'z ichiga oladi:

Kuzatuv kengashi a'zolari faoliyatini baholash va ularning uzluksizlik (vorislik) rejasini ishlab chiqish va amalga oshirish;

Inson resurslari va kompensatsiya qo'mitasini tashkil etish.

Yillik baholashni o'tkazish Kuzatuv kengashining to'g'ri ishlashini tekshirishni ta'minlaydi. Ishonchli uzluksizlik (vorislik) biznes barqarorligini kafolatlaydi.

# KORPORATIV BOSHQARUV

## Risklarni boshqarish va komplaens

Korporativ boshqaruv tizimi doimiy tarzda tavakkalchilik profilini samarali boshqarishni va nazorat qilishni ta'minlaydi hamda har ikki funksiyani aniq chegaralarini belgilab beradi.

### Uch darajali himoya modeli:

**1-daraja** - xavf tug'diradigan biznes va operatsion funksiyalar.

**2-daraja** - 1-darajali himoya chizig'ining risklarni boshqarish bo'yicha qaror va e'tirozlarni mustaqil nazorat qilinishini ta'minlaydigan risklarni boshqarish va ichki nazorat funksiyalari.

**3-daraja** - mustaqil maqomga ega bo'lgan ichki audit funksiyasi, boshqaruv organlariga ichki nazorat, risklarni boshqarish, boshqaruv tizimlarining sifati va samaradorligini ta'minlanishida bank qadriyatlarini, to'lov qobiliyati va maqomini himoyalashida yordam beradi.

## Mas'uliyatli va barqaror boshqaruv

Mas'uliyatli bo'lish bu – bankning korporativ madaniyatidir.

Xalq banki o'z madaniyati, malakasi, boshqaruvi, raqamli va biznes amaliyotlari manfaatdor tomonlarning talablariga mos kelishi uchun harakat qiladi.

Xalq banki yangi ish o'rinlarini yaratilishida jismoniy shaxslarni va kichik biznes vakillarini qo'llab-quvatlaydi hamda O'zbekiston Respublikasida iqtisodiy o'sishni rag'batlantirish uchun aholiga moliyaviy va moddiy resurslardan foydalanishda ko'makchi hisoblanadi.

Bizning maqsadimiz – aholi va biznes vakillariga eng yaxshi bank xizmatlarini ko'rsatish hamda ularning rivojlanishiga yordam berishdir.

# BANK BOSHQARUVI

## TARKIBI



**Atabayev Shuxrat  
Xaldarovich**

Boshqaruv Raisi



**Azimov Zafar  
Abdumajidovich**

Boshqaruv Raisining  
birinchi o'rinbosari



**Raxmonov Toxir  
Ziyatovich**

Rais o'rinbosari



**Ruziyev Farrux  
Aralovich**

Rais o'rinbosari



**Kutliyev Dilshod  
Orifovich**

Rais o'rinbosari



**Rashidova Gulzoda  
Ataxanovna**

Rais o'rinbosari



**Tashmatov Nuriddin  
Zubaydullaevich**

Yuridik departament  
direktori

# ASOSIY MOLIYAVIY KO'RSATKICHLAR

## Moliyaviy ko'rsatkichlar

*mlrd so'mda*

Ko'rsatkichlar	01.01.21 y. holatiga fakt	01.01.22 y. holatiga fakt	Farqi (%da)
<b>Jami aktivlar</b>	26 410	26 921	102 %
<i>Kredit qo'yilmalari</i>	18 792	19 596	104 %
<b>Jami majburiyatlar</b>	21 541	21 442	100 %
<i>Omonatlar</i>	10 174	11 649	114 %
<b>Jami kapital</b>	4 869	5 480	113 %
<i>Ustav kapitali</i>	4 231	7 433	176 %

*mlrd so'mda*

Ko'rsatkichlar	2020 yil fakt	2021 yil fakt	Farqi (%da)
<b>Jami daromadlar</b>	<b>5 063</b>	<b>5 916</b>	<b>117 %</b>
Foizli daromadlar	3 945	4 623	117 %
<i>Kreditlar bo'yicha</i>	2 405	2 734	114 %
Foizsiz daromadlar	1 117	1 293	116 %
<i>Komission daromadlar</i>	694	783	113 %
<b>Jami xarajatlar</b>	<b>4 558</b>	<b>8 103</b>	<b>178 %</b>
Foizli xarajatlar	2 757	3 580	130 %
<i>Depozitlar bo'yicha</i>	484	654	135 %
Foizsiz xarajatlar	208	474	228 %
<i>Komission xarajatlar</i>	79	110	140 %
Operatsion xarajatlar	1 034	1 251	121 %
Zaxira (kredit bo'yicha)	556	2 797	503 %
<b>Sof foyda (zarar)</b>	<b>505</b>	<b>-2 187</b>	<b>-433 %</b>

# IQTISODIY ME'YORLAR

Ko'rsatkichlar	01.01.21 yil holatiga fakt	01.01.22 yil holatiga fakt
Aktivlar rentabelligi ko'rsatkichi (ROA)	2,3 %	-7,8 %
Kapital rentabelligi (ROE)	10,9 %	-43,1 %
Operatsion samaradorlik (CIR)	49,3 %	67,2 %
Sof foizli marja (NIM)	6,3 %	4,2 %

Jalb qilingan xorijiy kredit mablag'lari,  
mln AQSH dollarda



56



40



35

Jami

131



# AJRATILGAN KREDITLAR

Kredit ajratish jarayonida qaror qabul qilish bosqichlari, **“skoring”** tizimi, **“kredit konveyeri”** dasturi va **“anderrayterlar”** faoliyati qayta ko‘rib chiqildi.

## 2021 yilda moliyalashtirilgan loyihalar

Ajratilgan kreditlar	Summasi (mlrd so‘m)	Yaratilgan ishchi o‘rni
Sanoat	1 775	62 098
Qishloq xo‘jaligi	2 700	69 442
Xizmat ko‘rsatish	1 988	24 941
Jismoniy shaxslarga	1 394	-

# DAVLAT DASTURLARI

## IJROSI

Yo'nalish nomi	Summasi (mlrd so'm)	Yaratilgan ishchi o'rni
<b>Jami</b>	<b>3 197</b>	<b>152 197</b>
"Har bir oila – tadbirkor" dasturi	2 298	92 836
"Ayollar daftari"dagi xotin-qizlarni qo'llab-quvvatlash	725	53 265
Fermer, dehqon xo'jaliklari va tomorqa yer egalarini qo'llab-quvvatlash jamg'armasi	47	2 355
Xotin-qizlarni va oilani qo'llab-quvvatlash jamoat fondi	44	1 549
Hunarmandchilikni rivojlantirish	37	1 143
Xizmatlar sohasini qo'llab-quvvatlash	20	239
Mahalliy hokimliklar huzuridagi jamg'armalar	16	631
"Yoshlar - kelajagimiz" dasturi	7	81
Bandlikka ko'maklashish jamg'armasi	3	98

# IJTIMOY VAZIFALAR IJROSI

**5 mln nafar**

Jami to'lov oluvchilar soni

**4 trln so'm**

Bir oylik ijtimoiy to'lovlar

**12 ta**

Ijtimoiy to'lov turlari

Yo'nalish nomi	Ijtimoiy to'lovlar	
	soni	Summasi (mlrd so'm)
<b>Jami</b>	<b>5 138 828</b>	<b>4 043</b>
Pensiya	3 663 136	3 220
Ijtimoiy nafaqa mablag'lari (2, 14 yosh)	1 314 526	639
Boshqalar	161 166	183,8

Pensiya, nafaqa va boshqa ijtimoiy to'lovlarni to'lash mexanizmlari qayta ko'rib chiqildi va soddalashtirildi:

### 2021 yil avgust

Pensiya mablag'larini bank kartasiga o'tkazish bo'yicha arizalarni Pensiya jamg'armasiga **bormasdan** bank filialiga topshirish yo'lga qo'yildi.

### 2021 yil noyabr

Fuqarolarga farzandi tug'ilganligi haqidagi guvohnomani rasmiylashtirish bilan avtomat tarzda bank kartasi orqali suyunchi pulini olish tizimi joriy etildi.

### 2021 yil dekabr

Harbiylashtirilgan tizim pensiyalarini avtomatlashgan tarzda to'lanishini amalga oshirish bo'yicha **"UZASBO"** dasturiy majmuasi bilan integratsiya jarayoni boshlandi.



# MIJOZLARGA MASOFAVIY XIZMAT KO'RSATISH

## Masofaviy xizmat ko'rsatish mahsulotlari



**57,3 ming ta**

Yuridik shaxslar uchun  
Foydalanuvchi

- ✓ Korporativ va oylik ish haqi kartalariga kirim qilish
- ✓ 24/7 rejimida kommunal va budget to'lovlarini o'tkazish
- ✓ Valyuta konvertatsiyasi uchun "onlayn ariza berish"
- ✓ Hisobraqamlardagi mablag'larni nazorat qilish
- ✓ Hisobotlarni shakllantirish va yuklab olish
- ✓ Onlayn tarzda to'lov topshriqnomasini qo'yish



**294,3 ming ta**

Jismoniy shaxslar uchun  
Foydalanuvchi

- ✓ Xalqaro pul o'tkazmalari (SWIFT va "Золотая корона")
- ✓ Bank kartasiga onlayn buyurtma berish
- ✓ P2P o'tkazmalari va "Avto to'lov" xizmatlari
- ✓ Kommunal va boshqa to'lovlar
- ✓ Kreditlarni so'ndirish
- ✓ JBPTga ixtiyoriy kirim-chiqim

# ALOQA MARKAZI



**24/7**

tartibida  
ishlamoqda



Bank kartalari buyurtmasi onlayn  
tarzda qabul qilinmoqda



**1 200 ta**

Kunlik murojaat  
soni (o'rtacha)



**15 % (44 932 ta)**

Masofadan to'liq hal etilgan murojaatlar  
(karta ochish, kredit to'lovi va boshqalar)



**170 mlrd so'm**

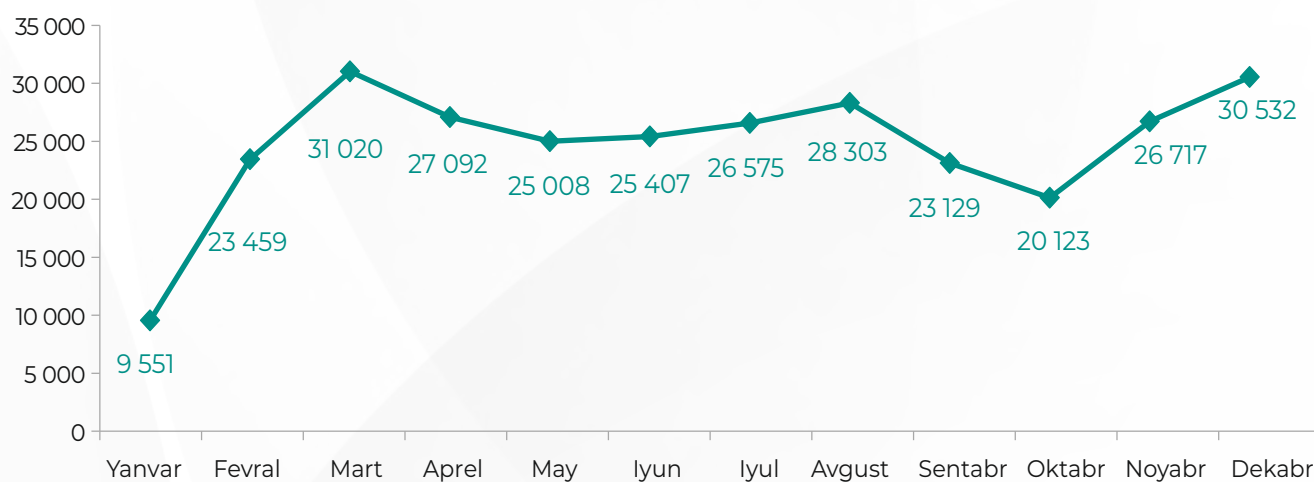
Muammoli kreditlar  
undirildi



**68 % (202 462 ta)**

Masofadan masalaning 1-bosqichi  
hal etilgan murojaatlar

## Kelib tushgan murojaatlar soni **296 916 ta**



# MIJOZLARGA MASOFAVIY XIZMAT KO'RSATISH

2021 yil  
noyabr

Fuqarolarga farzandi tug'ilganligi uchun **avtomat tarzda** bank kartasi orqali **suyunchi pulini** olish tizimi joriy etildi

**6 ming** nafar

Fuqaro soni

**3,3 mlrd so'm**

O'tkazilgan to'lovlar

2021 yil  
dekabr

Xalq banki va Rossiyaning Sberbanki o'rtasida **"kartadan kartaga"** to'g'ridan-to'g'ri xalqaro pul o'tkazmalarini amalga oshirish bo'yicha qo'shma kelishuv imzolandi.

Xalqaro pul o'tkazmalarini istalgan vaqtda, bankka tashrif buyurmasdan **"onlayn"** olish imkoniyati yaratildi.

2021 yil  
dekabr

Bankning yangi mobil ilovasi, veb-dasturini ishlab chiqish va billing tizimini yaratish yuzasidan Texnik yo'riqnoma ishlab chiqildi.

Mobil ilovani takomillashtirish bo'yicha ishlar olib borilmoqda.

Bankda maxsus audit (forenzik) o'tkazilishini tashkil etish uchun **2021 yil dekabrda** o'tkazilgan elektron tender natijalariga asosan **"Deloitte & Touche"** MChJ tanlab olindi.

2 ta yo'nalishda korrupsion holatlarni o'rganadi:

- ✓ xaridlar jarayoni
- ✓ mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayoni

# 2022 YILDAGI ISTIQBOLLI REJALAR

## Asosiy ko'rsatkichlar

**29,6 trln. so'm (110 %)**

Aktivlar hajmi

**20,6 trln. so'm (105%)**

Kredit portfeli

**24,0 trln. so'm (112%)**

Majburiyatlar

**12,7 trln. so'm (109 %)**

Depozitlar hajmi

**5,6 trln. so'm (103 %)**

Jami kapital

**407,7 mlrd. so'm (219 %)**

Sof foyda

### Kredit portfeli va boshqa moliyaviy aktivlar sifatini oshirish

1. Muammoga aylangan kreditlarni toifalarga ajratib, ularni undirish bo'yicha tizimli chora-tadbirlar ishlab chiqish va muammoli kreditlar ulushini (NPL) 19,7% dan 13,4% ga tushirish.

2. Aktivlar sifatini yaxshilash va yuqori likvidli aktivlar miqdorini oshirish maqsadida Davlat va Markaziy bank obligasiyalari hajmini 4.1 trln so'mga yetkazish.

### Xarajatlarni optimallashtirish

1. Naqd pul orqali yetkazilayotgan pensiya mablag'larini bank kartalariga o'tkazish, yirik korxonalar va tashkilotlarni jalb qilish orqali jismoniy shaxslarning bank kartalaridagi qoldiq mablag'lari miqdorini oshirish hamda Xarajatga tortiluvchi majburiyatlarning jami majburiyatdagi ulushini 90% dan 86% ga tushirish.

2. Depozit foizlarini makbullashtirilgan tartibda jalb etish bo'yicha tizimli tadbirlarni joriy etish va Foizli xarajatlarning jami xarajatdagi ulushini 58% dan 53% gacha tushirish.

### Kreditlash miqdorini oshirish

2022 yilning keyingi 3-choragida jismoniy shaxslarga 3 534 mlrd so'm, yuridik shaxslarga 3 544 mlrd so'm va jami 7 068 mlrd so'm kreditlar ajratish. Bunda 3 629 mlrd so'm tijorat kreditlari va 3 449 mlrd davlat dasturlari bo'yicha ajratilgan kreditlarni tashkil etadi.

### Biznes jarayonlarni optimallashtirish va IT-tizimini modernizatsiya qilish

Amalga oshiriladigan bank operatsiyalari tezligini oshirish, sifatli bank mahsulotlari va xizmatlari hajmini oshirish, Xalq bankini eng qulay va mobil bankka aylantirish hamda ish samaradorligini baholash mexanizmini takomillashtirish maqsadida Islamic Window, DWH, CRM, HRMS, Elektron navbat, Yagona MFO loyihalarini hamda Processing markazini joriy etish.

# BANK XODIMLARI MALAKASINI OSHIRISH VA UNIVERSALLASHTIRISH

Xodimlarni moliyaviy savodxonligini oshirish maqsadida bankning “Bankirlar treyning maktabi” faoliyati takomillashtirildi.



**217** ta o‘quv kurslarida  
**6,5** ming nafar xodimlar o‘qitildi

**129**

Onlayn o‘quv kurslari tashkil etildi va **5 000** nafardan ortiq xodimlar o‘qitildi

**76**

Kunduzgi o‘quv kurslari tashkil etildi va **1 455** nafar xodimlar o‘qitildi

**12**

“**BFC**” platformasi orqali onlayn interaktiv kurslar





Акционерно-коммерческий Народный банк  
Республики Узбекистан

# ГОДОВОЙ ОТЧЕТ 2021



# СОДЕРЖАНИЕ

*Русский*

Обращение председателя правления.....	26
История Народного банка (важные даты).....	27
Общие сведения .....	28
Зарубежные и национальные рейтинговые компании.....	29
Организационная структура корпоративного управления.....	29
Организационная структура банка.....	30
Деятельность наблюдательного совета банка.....	31
Деятельность комитетов при наблюдательном совете .....	32
Состав комитетов при наблюдательном совете банка.....	33
Заседания наблюдательного совета и комитетов в 2021 году.....	34
Стратегия развития банка.....	34
Корпоративное управление.....	35
Состав правления банка.....	37
Основные финансовые показатели.....	38
Экономические нормы.....	39
Выделенные кредиты .....	40
Реализация государственных программ.....	41
Выполнение социальных задач.....	42
Продукты дистанционного обслуживания .....	43
Контактный центр.....	44
Дистанционное обслуживание клиентов.....	45
Перспективные планы на 2022 год.....	46
Повышение квалификации и универсализация банковского персонала.....	47

---

# ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

**Здравствуйте, уважаемые акционеры банка!  
Уважаемые члены Наблюдательного совета!**

Народный банк играет важную роль в развитии нашей страны, оказывая финансовую поддержку населению и субъектам предпринимательства.

В частности, банком выполняются такие задачи, как развитие семейного предпринимательства, поддержка женщин-предпринимателей, финансирование животноводства и осуществление социальных выплат.

В отчетном году в целях эффективной организации деятельности банка были усовершенствованы организационная структура банка, система корпоративного управления. В частности, при наблюдательном совете налажена деятельность **4 комитетов** и утверждены нормативные документы, регулирующие их деятельность.

В результате проведенной работы по повышению уровня капитализации банка, обеспечению роста общего капитала банка, укреплению долгосрочной ресурсной базы обеспечено своевременное выполнение **обязательств перед зарубежными финансовыми институтами.**

За счет всесторонней поддержки банка со стороны правительства, уставный капитал банка увеличился на **3,2 трлн** сумов и достиг **7,4 трлн** сумов.

В целях повышения качества обслуживания клиентов были усовершенствованы система принятия решений **“скоринг”**, программа **“кредитный конвейер”** и деятельность **“андеррайтеров”** в процессе выдачи кредитов.

Кроме того, были пересмотрены и упрощены механизмы выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат в целях создания большего удобства для населения и клиентов.

В дальнейшем, будет продолжена реализация мер **во взаимодействии с международной группой экспертов**, исходя из клиентского сегмента и внутренних особенностей банка, **разработка и реализация Стратегии развития банка и «Дорожной карты»**, а также по оптимизации бизнес-процессов и обеспечению устойчивого роста всех ключевых показателей, таких как активы, депозиты, капитал и доходной базы.

Мы уверены, что в результате реализации целей и задач, поставленных в стратегии развития, **деятельность Народного банка будет выведена на новый качественный уровень** и обеспечит высокие позиции на финансовом рынке страны.

Пользуясь этой возможностью, выражаю особую благодарность всем сотрудникам банка за их трудолюбие и упорный и самоотверженный труд для достижения наших стратегических целей.

С уважением,  
Председатель Правления  
**Ш. Атабаев**

# ИСТОРИЯ НАРОДНОГО БАНКА (ВАЖНЫЕ ДАТЫ)



# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



**197**

Количество филиалов банка



**91**

Центр банковских услуг



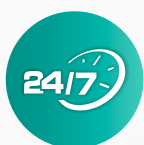
**298**

Количество международных переводов



**649**

Кассы банка



**453**

24/7-Электронный офис



**261**

Пункты обмена валюты



**1 388**

Выездные кассы

## Количество клиентов

**4,1 млн.**

Физические лица



**272 тыс.**

Юридические лица

**1 311**

Количество банкоматов

**12**

Количество АДМ

**47 426**

Количество терминалов

**5 647 420**

Количество банковских карт

### Группа компаний

Народный банк является единственным собственником Акционерного страхового общества «Halq Sugurta», зарегистрированного в 2011 году.

Модель автономного управления предприятием, его ликвидностью и капиталом, ограничивает возможность влияния между компаниями, входящими в группу компаний Банка, и снижает систематический риск.

### Модель управления группой компаний ужесточает контроль и надзор посредством:

- присутствия Народного банка в Наблюдательном совете страховой компании;
- подотчетности Главного директора страховой компании Председателю правления Народного банка;
- взаимодействия между компаниями группы на уровне контроля, управления и бизнес-функций.

## ЗАРУБЕЖНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ РЕЙТИНГОВЫЕ КОМПАНИИ

### FitchRatings

#### Fitch Ratings

Международное рейтинговое агентство  
"BB - /B" - Стабильный  
Август 2021 года

### S&P Global

#### Standard & Poors

Международное рейтинговое агентство  
"B+/B" - Стабильный  
Август 2021 года

### SNS RATINGS | STANDARD AND SENSITIVE RATINGS

#### SNS Ratings

Национальное рейтинговое агентство  
(uz) "A+" Стабильный  
Август 2021 года

### Лицензии

Лицензия Центрального банка Республики Узбекистан от 25 декабря 2021 года № 25 на право осуществления банковских операций.

Лицензия агентства по развитию рынка капитала Республики Узбекистан на право проведения лотереи от 28 июня 2019 года.

### Сертификат

Народный банк успешно прошёл аудиторскую проверку системы менеджмента качества ISO 9001:2015 и получил сертификат соответствия международным стандартам.

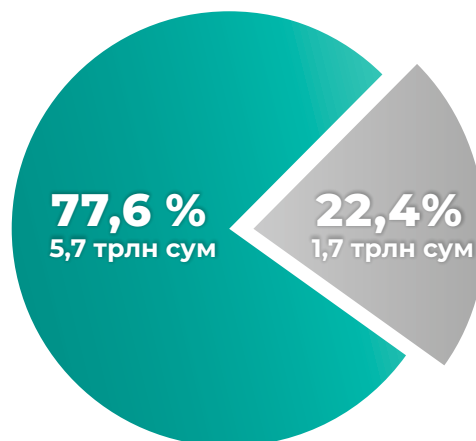
## ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

### СОСТАВ АКЦИОНЕРОВ БАНКА

**7,4 трлн сум**

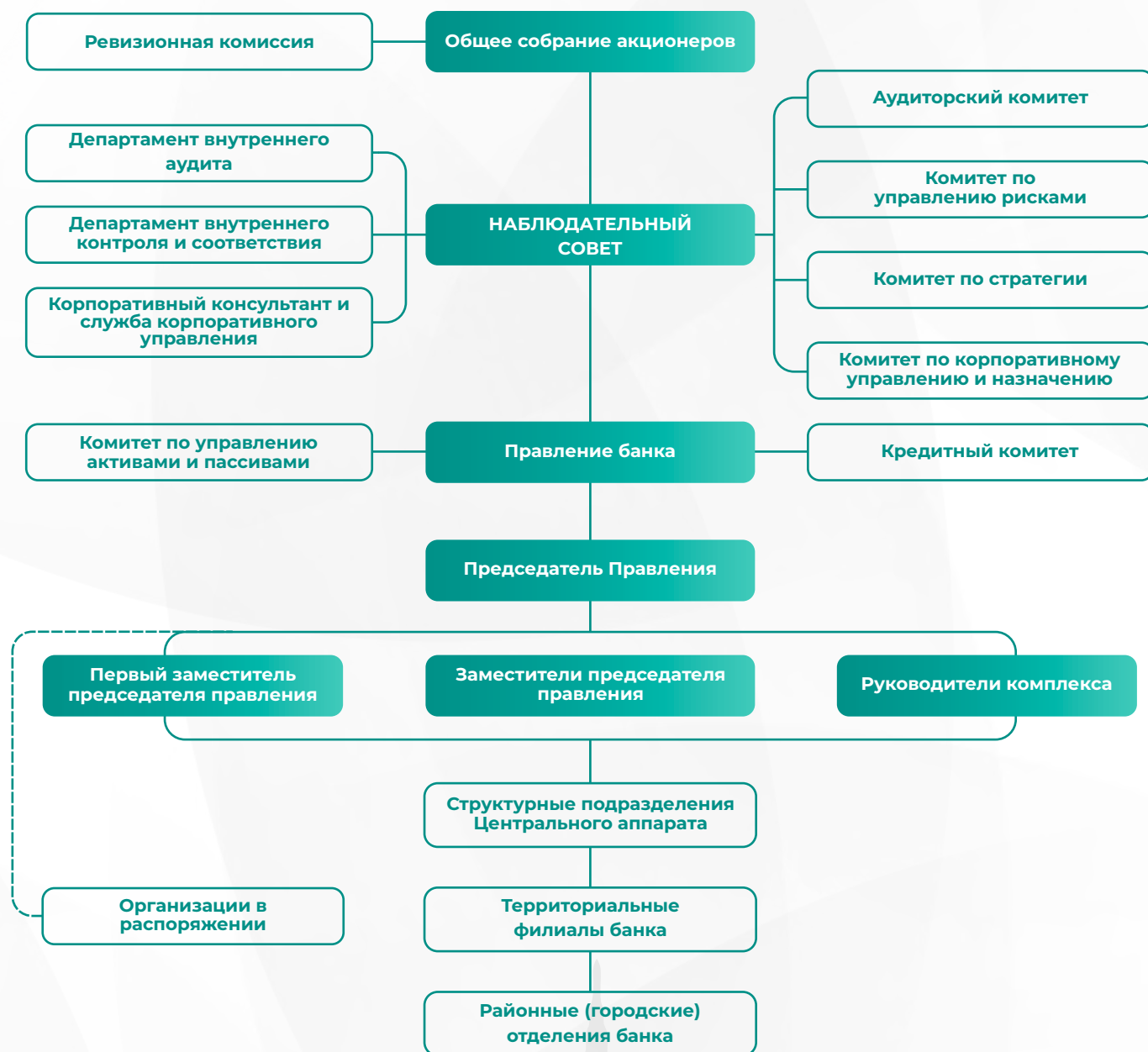
Общий уставный капитал  
(3 место в республике, 13,7 %)

В январе 2020 года была пересмотрена и принята Дивидендная политика Народного банка. Дивиденды выплачиваются пропорционально вкладу акционера в уставный капитал в соответствии с решением годового Общего собрания акционеров банка.



- Министерство финансов
- Фонд реконструкции и развития

# ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА БАНКА



# ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА БАНКА

Председатель  
совета



**Ишметов Тимур  
Аминджанович**

Министр финансов  
Республики Узбекистан,  
председатель  
наблюдательного совета

Член совета



**Бобоев Адиз  
Музафарович**

Заместитель министра  
экономического развития и  
сокращения бедности  
Республики Узбекистан

Член совета



**Ибрагимов Джамол  
Камилович**

Заместитель начальника  
управления Фонда  
реконструкции и развития  
Республики Узбекистан

Член совета



**Стюарт Лоусон  
(Великобритания)**

Исполнительный директор UK  
Business Centre в Москве и член  
Наблюдательного совета  
Российско-Британской Торговой  
палаты

Член совета



**Зайнутдинов Сироджиддин  
Сайфутдинович  
(Российская Федерация)**

Вице-президент по  
внутреннему аудиту  
АО "ILIM GROUP"

Член совета



**Роджер  
Дж.Томсон  
(США)**

Специалист по  
инвестиционному банкингу  
и рынку капитала

Член совета



**Кайсер Насим  
(Канада)**

Специалист по  
международному развитию  
и инвестиционному банку

Число членов наблюдательного совета составляет **7** человек, которые избираются ежегодно, не входя в исполнительный орган. Основная часть действующего Наблюдательного совета состоит из независимых членов, которые составляют **4** человека и являются гражданами США, Канады, Великобритании и России.

Наличие большинства (57%) независимых членов Наблюдательного совета обеспечивает принятие руководящим органом независимых решений.



## ЗАСЕДАНИЯ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА И КОМИТЕТОВ В 2021 ГОДУ

Наблюдательный совет	Количество	% исполнения поручений
Количество заседаний	26	-
Рассмотренные вопросы	123	-
Поставленные задачи	285	100 %
<b>В том числе:</b>		
Исполненные поручения	203	71 %
Поручения, выполняемые с периодичностью	76	27%
Пересмотренные поручения	6	2 %

## ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМИТЕТОВ ПРИ НАБЛЮДАТЕЛЬНОМ СОВЕТЕ

Цель комитетов при Наблюдательном совете – обеспечить принятие объективных и продуманных решений для осуществления трансформации Банка, поддержания его устойчивого развития и долгосрочной стоимости для акционеров Банка.

### При Наблюдательном совете создано 4 комитета:

- Комитет по стратегии
- Аудиторский комитет
- Комитет по управлению рисками
- Комитет по корпоративному управлению и назначениям

Председатели всех комитетов являются независимыми членами Наблюдательного совета.

# СОСТАВ КОМИТЕТОВ ПРИ НАБЛЮДАТЕЛЬНОМ СОВЕТЕ БАНКА

При Банковском Совете образованы **4 комитета**.

КОМИТЕТ СТРАТЕГИИ	АУДИТОРСКИЙ КОМИТЕТ	КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ	КОМИТЕТ ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ И НАЗНАЧЕНИЯМ
<b>Председатель комитета</b>  Стюарт Лоусон	<b>Председатель комитета</b>  Зайнутдинов Сироджиддин Сайфутдинович	<b>Председатель комитета</b>  Роджер Дж. Томсон	<b>Председатель комитета</b>  Кайсер Насим
<b>Члены комитета</b>  Роджер Дж. Томсон	<b>Члены комитета</b>  Бобоев Адиз Музафарович	<b>Члены комитета</b>  Бобоев Адиз Музафарович	<b>Члены комитета</b>  Стюарт Лоусон
 Кайсер Насим	 Ибрагимов Джамол Камирович	 Зайнутдинов Сироджиддин Сайфутдинович	 Ибрагимов Джамол Камирович

# ЗАСЕДАНИЯ КОМИТЕТОВ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА В 2021 ГОДУ

Комитеты	Количество заседаний	Рассмотренные вопросы	Количество поручений и рекомендаций	В том числе:	
				Выполненные поручения	Поручения, выполняемые с периодичностью
Комитет по аудиту	17	36	70	67	3
Комитет по корпоративному управлению и назначениям	11	28	64	62	2
Комитет по управлению рисками	4	8	14	13	1
Комитет по стратегии	2	6	10	8	2
<b>Всего</b>	<b>34</b>	<b>78</b>	<b>158</b>	<b>150</b>	<b>8</b>

## СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА

Начались переговоры с Азиатским банком развития (АБР) с целью разработки Стратегии развития банка.

**В данной стратегии особое внимание будет уделено следующим направлениям:**

- » дальнейшее совершенствование организационной структуры банка
- » развитие системы корпоративного управления
- » формирование бизнес-модели
- » увеличение продаж банковских продуктов
- » совершенствование системы управления рисками
- » оптимизация сети филиалов
- » цифровизация бизнес-процессов
- » повышение кадрового потенциала.

# КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

## **Постоянное совершенствование корпоративного управления**

Постоянное совершенствование корпоративного управления и строгая приверженность внедрению лучших мировых практик.

## **Разделение функций и обязанностей**

Четкое разделение функций и обязанностей между Наблюдательным советом и Правлением играет ключевую роль в структуре управления Банком.

Основные функции и обязанности Председателя и членов Наблюдательного совета – осуществление надзора за деятельностью Председателя и членами правления Банка, участие в обсуждениях и открытых диалогах между независимыми членами Наблюдательного совета, включая вопросы координации заседаний Наблюдательного совета, управление процессом оценки членов Наблюдательного совета, координация планом преемственности членов Наблюдательного совета, и т.д.

Основные функции и обязанности Председателя и членов Правления – операционное управление бизнесом и поддерживающими его функциями (финансы, транзакционная деятельность, и т.д.).

## **Матрица профессионального опыта и разносторонних навыков членов Наблюдательного совета**

Состав Наблюдательного совета обеспечивает правильный баланс знаний, возможностей, квалификаций, диверсификацию и опыт.

Опыт и профессиональные навыки Наблюдательного совета: банковское дело, бухгалтерский учет, аудит, цифровизация, управление рисками, бизнес-стратегия, управление и контроль, международный, менеджмент высшего звена, образование и бизнес-консалтинг.

## **План мероприятий на 2022 год**

План мероприятий на 2022 год включает в себя разработку и утверждение долгосрочной стратегии развития Банка, а также следующие сферы совершенствования корпоративного управления:

разработка и внедрение проведения оценки членов Наблюдательного совета и план их преемственности;

# КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Создание комитета по персоналу и вознаграждениям.

Проведение ежегодной оценки обеспечивает проверку надлежащей работы Наблюдательного совета. Надежная преемственность гарантирует стабильность бизнеса.

## Управление рисками и комплаенс

Система корпоративного управления постоянно обеспечивает эффективное управление и контроль над профилем риска, четко разграничивая обе функции.

### Модель трехуровневой защиты:

**1-линия** - бизнес и операционные функции, которые создают риски.

**2-линия** - функции риск-менеджмента и комплаенса, которые обеспечивают независимый надзор и оспаривание решений по управлению рисками 1-ой линии защиты.

**3-линия** - функция внутреннего аудита, которая является независимой, чтобы заверить высшее руководство в качестве и эффективности внутреннего контроля, риск-менеджмента, систем управления, оказывая помощь в защите ценностей, платежеспособности и репутации Банка.

## Ответственное и устойчивое управление

Быть ответственным – это корпоративная культура Банка.

Народный банк следит за тем, чтобы его культура, навыки, управление, цифровая и деловая практика соответствовали ожиданиям заинтересованных сторон.

Народный банк поддерживает физических лиц и малый бизнес в создании новых рабочих мест и помогает людям получить доступ к финансам и материальным ресурсам, чтобы способствовать экономическому росту Узбекистана.

Наша цель – помочь людям и бизнесу и содействовать их процветанию.

# СОСТАВ ПРАВЛЕНИЕ БАНКА



**Атабаев Шухрат  
Халдарович**  
Председатель  
Правления



**Азимов Зафар  
Абдумажидович**  
Первый заместитель  
Председателя Правления



**Рахмонов Тахир  
Зиятович**  
Заместитель  
председателя



**Рузиев Фаррух  
Аралович**  
Заместитель  
председателя



**Кутлиев Дилшод  
Орифович**  
Заместитель  
председателя



**Рашидова Гулзода  
Атахановна**  
Заместитель  
председателя



**Ташматов Нуриддин  
Зубайдуллаевич**  
Директор юридического  
департамента

# ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

## Финансовые показатели

млрд. сум

Показатели	Факт по состоянию 01.01.2021 г	Факт по состоянию 01.01.2022 г	Разница (в %)
<b>Всего активов</b>	26 410	26 921	102 %
<i>Кредитные вложения</i>	18 792	19 596	104 %
<b>Всего обязательств</b>	21 541	21 442	100 %
<i>Депозиты</i>	10 174	11 649	114 %
<b>Общий капитал</b>	4 869	5 480	113 %
<i>Уставный капитал</i>	4 231	7 433	176 %

млрд. сум

Показатели	Факт по состоянию 2020 г	Факт по состоянию 2021 г	Разница (в %)
<b>Общий доход</b>	<b>5 063</b>	<b>5 916</b>	<b>117 %</b>
Процентные доходы	3 945	4 623	117 %
<i>По кредитам</i>	2 405	2 734	114 %
Беспроцентные доходы	1 117	1 293	116 %
<i>Комиссионные доходы</i>	694	783	113 %
<b>Общие расходы</b>	<b>4 558</b>	<b>8 103</b>	<b>178 %</b>
Процентные расходы	2 757	3 580	130 %
<i>По депозитам</i>	484	654	135 %
Беспроцентные расходы	208	474	228 %
<i>Комиссионные расходы</i>	79	110	140 %
Операционные расходы	1 034	1 251	121 %
Резерв (по кредитам)	556	2 797	503 %
<b>Чистая прибыль (убыток)</b>	<b>505</b>	<b>-2 187</b>	<b>-433 %</b>

# ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НОРМЫ

Показатели	Факт по состоянию на 01.01.21 года	Факт по состоянию на 01.01.22 года
Показатель рентабельности активов (ROA)	2,3 %	-7,8 %
Рентабельность капитала (ROE)	10,9 %	-43,1 %
Операционная эффективность (CIR)	49,3 %	67,2 %
Чистая процентная маржа (NIM)	6,3 %	4,2 %

## Привлеченные иностранные кредиты, в млн. долларах США

 **Raiffeisen  
Bank**

56

**ICBC**   
**Standart Bank**

40

  
**СОВКОМБАНК**

35

**Всего**  **131**



# ВЫДЕЛЕННЫЕ КРЕДИТЫ

В целях повышения качества обслуживания клиентов были усовершенствованы система принятия решений **“скоринг”**, программа **“кредитный конвейер”** и деятельность **“андеррайтеров”** в процессе выдачи кредитов.

## Финансированные проекты в 2021 году

Выделенные кредиты	сумма (млрд. сум)	Созданное рабочее место
Промышленность	1 775	62 098
Сельское хозяйство	2 700	69 442
Сфера услуг	1 988	24 941
Физическим лицам	1 394	-

# РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММ

Название государственной программы	Сумма (млрд. сум)	Созданное рабочее место
<b>Всего</b>	<b>3 197</b>	<b>152 197</b>
Программа «Каждая семья-предприниматель»	2 298	92 836
Поддержка женщин из «Женской тетради»	725	53 265
Фонд поддержки фермерских, дехканских хозяйств и владельцев приусадебных земель	47	2 355
Общественный фонд по поддержке женщин и семьи	44	1 549
Развитие ремесленничества	37	1 143
Поддержка сферы услуг	20	239
Фонды при местных хокимиятах	16	631
Программа «Молодежь – наше будущее»	7	81
Фонд содействия занятости	3	98

# ВЫПОЛНЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ ЗАДАЧ

**5 млн человек**

Общее количество получателей

**4 трлн сум**

Ежемесячные социальные выплаты

**12**

Виды социальных выплат

Категория выплат	Социальные выплаты	
	количество	сумма (млрд. сум)
<b>Всего</b>	<b>5 138 828</b>	<b>4 043</b>
Пенсия	3 663 136	3 220
Средства социального пособия (2, 14 лет)	1 314 526	639
Другие	161 166	183,8

Пересмотрены и упрощены механизмы выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат:

### Август 2021 года

Налажена подача заявлений на перевод пенсионных средств на банковскую карту в отделение банка **без посещения** Пенсионного фонда.

### Ноябрь 2021 года

Внедрена система автоматического перечисления разовой денежной пособия при рождении ребенка ("Суюнчи") на банковскую карту граждан при оформлении свидетельства о рождении ребенка.

### 2021 год декабрь

Начат процесс интеграции с программным комплексом **"UZASBO"** по осуществлению автоматизированной выплаты пенсий военизированной системы.



# ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

## Продукты дистанционного обслуживания



**57,3 тыс**

Для юридических лиц  
Пользователь

- ✓ Поступление по корпоративным и месячным зарплатным картам
- ✓ Осуществление коммунальных и бюджетных платежей в режиме 24/7
- ✓ «Подача онлайн заявки» для конвертации валют
- ✓ Контроль средств на счётах
- ✓ Формирование и скачивание отчётов
- ✓ Введение платёжного поручения в онлайн режиме



**294,3 тыс**

Для физических лиц  
Пользователь

- ✓ Международные переводы (SWIFT и “Золотая корона”)
- ✓ Заказ банковской карты онлайн
- ✓ P2P-переводы и услуга «Автоплатеж»
- ✓ Коммунальные и другие платежи
- ✓ Погашение кредитов
- ✓ Добровольный приход-расход в ИНПС

# КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР



Режим работы

**24/7**



Заказ банковских карт  
принимается онлайн



**1 200**

количество (среднее)  
ежедневных обращений



**15 % (44 932)**

Обращения, решённые  
полностью удаленно  
(открытие карты, оплата кредита и т. д.)



**170 млрд сум**

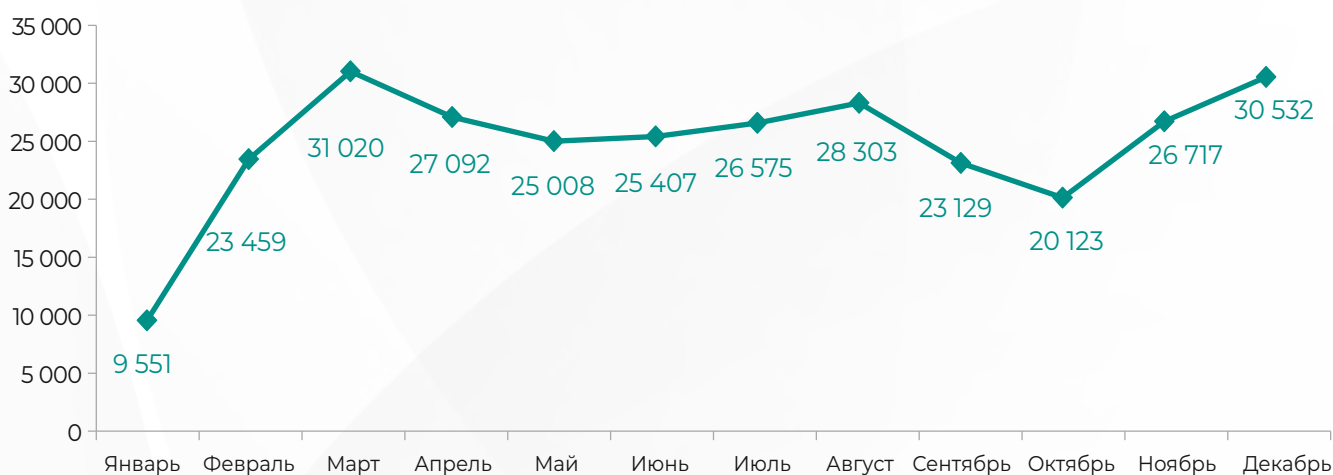
Взимались проблемные  
кредиты на сумму



**68 % (202 462)**

Первый этап проблем,  
заявленных в обращениях,  
решен дистанционно

## Количество поступивших обращений **296 916**



# ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Ноябрь  
2021

Внедрена система **автоматического** получения выплаты единовременной пособия при рождении ребенка (**“Суюнчи пули”**) посредством банковской карты

**6 тысяч** человек

Количество граждан

**3,3 млрд сум**

Произведённые платежи

Декабрь  
2021 года

Подписано совместное соглашение между Народным банком и Сбербанком России об осуществлении прямых международных денежных переводов **“с карты на карту”**.

Международные переводы стали доступны **“онлайн”** в любое время, без посещения банка.

Декабрь  
2021 года

Разработана техническая инструкция по разработке нового мобильного приложения, веб-приложения и биллинговой системы банка.

Ведётся работа по совершенствованию мобильного приложения.

Для организации проведения специального аудита (forensic) в банке по результатам проведённого **в декабре 2021 года** электронного тендера было выбрано **ООО “Deloitte & Touche”**.

Изучает случаи коррупции по 2 направлениям:

- ✓ процесс покупки
- ✓ процесс обслуживания клиентов

# ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ПЛАНЫ НА 2022 ГОД

## Основные показатели

**29,6** трлн. сумов **(110 %)**

Объем активов

**20,6** трлн. сумов **(105%)**

Кредитный портфель

**24,0** трлн. сумов **(112%)**

Обязательства

**12,7** трлн. сумов **(109 %)**

Размер депозитов

**5,6** трлн. сумов **(103 %)**

Общий капитал

**407,7** млрд. сумов **(219 %)**

Чистая прибыль

### Повышение качества кредитного портфеля и других финансовых активов

**1.** Разделить проблемные кредиты на категории, разработать системные меры по их взысканию и снизить долю проблемных кредитов (NPL) с 19,7% до 13,4%.

**2.** В целях улучшения качества активов и увеличения объема высоколиквидных активов довести объем государственных облигаций и облигаций Центрального банка до 4,1 трлн сумов.

### Оптимизация затрат

**1.** Увеличение объема остаточных средств физических лиц на банковских картах путем перевода пенсионных средств, доставляемых наличными, привлечения крупных предприятий и организаций, а также снижение доли расходных обязательств в общей сумме обязательств с 90% до 86%.

**2.** Внедрение системных мероприятий по привлечению депозитных процентов в оптимальном порядке и снижение доли процентных расходов в общей стоимости с 58% до 53%.

### Увеличение суммы кредитования

В 3 квартале 2022 года выделить кредитные средства физическим лицам в размере 3 534 млрд сумов, юридическим лицам 3 544 млрд сумов, всего в размере 7 068 млрд сумов. При этом доля коммерческих кредитов составляет 3 629 млрд сумов, а доля кредитов выделенные по государственным программам 3 449 млрд сумов.

### Оптимизация бизнес-процессов и модернизация IT-систем

Внедрение проектов Islamic window, DWH, CRM, HRMS, электронной очереди, единых МФО и процессингового центра с целью повышения скорости банковских операций, увеличения объемов качественных банковских продуктов и услуг, сделать Народный банк максимально удобным и мобильным банком и улучшить механизм оценки эффективности.

# ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ И УНИВЕРСАЛИЗАЦИЯ БАНКОВСКОГО ПЕРСОНАЛА

В целях повышения финансовой грамотности сотрудников была усовершенствована деятельность **“школы обучения банкиров”**.



на **217** учебных курсах обучено  
**6,5 ТЫС** сотрудников

**129**

Организованы онлайн курсы обучения и обучено более **5000** сотрудников

**76**

Организованы дневные курсы и обучено **1 455** сотрудников

**12**

Интерактивные онлайн курсы через платформу **"BFC"**





Joint-Stock Commercial **Xalq bank** of the  
Republic of Uzbekistan

# ANNUAL REPORT 2021



# CONTENT

*ENGLISH*

---

Address of the Chairman of the Board.....	50
History of the Xalq bank (Important dates).....	51
General information.....	52
Foreign and National rating companies.....	53
Organizational structure of corporate governance.....	53
Organizational structure of the bank.....	54
Composition of the Supervisory Board .....	55
Activities of committees under the Supervisory Board.....	56
Composition of committees under the Board of the bank.....	57
Supervisory Board and committees' meetings of 2021.....	58
The bank's development strategy.....	58
Corporate governance.....	59
Composition of the Board of the bank.....	61
Key financial indicators.....	62
Economic norms.....	63
Allocated loans.....	64
State programs execution.....	65
Execution of social tasks.....	66
Remote customer service products.....	67
Contact center.....	68
Remote customer service.....	69
Long term plans in 2022.....	70
Professional development and universalization of bank employees.....	71

---

# ADDRESS OF THE CHAIRMAN OF THE BOARD

**Assalomu alaykum, dear shareholders of the bank!**  
**Dear members of the Supervisory Board!**

Xalq Bank plays an important role in the development of our country, providing financial support to the population and business entities.

In particular, the bank performs such tasks as the development of family entrepreneurship, support for women entrepreneurs, financing of livestock and the implementation of social payments.

In the reporting year, in order to effectively organize the bank's activities, the organizational structure of the bank and the corporate governance system were improved. In particular, the Supervisory Board has established the activities of **4 committees** and approved regulatory documents regulating their activities.

As a result of the work carried out to increase the bank's capitalization level, ensure the growth of the bank's total capital, strengthen the long-term resource base, timely fulfillment of **obligations to foreign financial institutions was ensured.**

Due to the comprehensive support of the bank from the government, the authorized capital of the bank increased by **3.2 trillion** soums and reached **7.4 trillion** soums.

In order to improve the quality of customer service, the **“scoring”** decision-making system, the **“credit conveyor”** program and the activities of **“underwriters”** in the process of issuing loans were improved.

In addition, the mechanisms for the payment of pensions, allowances and other social benefits have been revised and simplified in order to create greater convenience for the population and customers.

In the future, in cooperation with an international expert group, the development and implementation **of the bank's Development Strategy** and **“Roadmap”** will continue, depending on the segment and specifics of the bank's customers, as well as the implementation of measures to optimize business processes, ensure sustainable growth of key indicators such as assets, deposits, capital and income base.

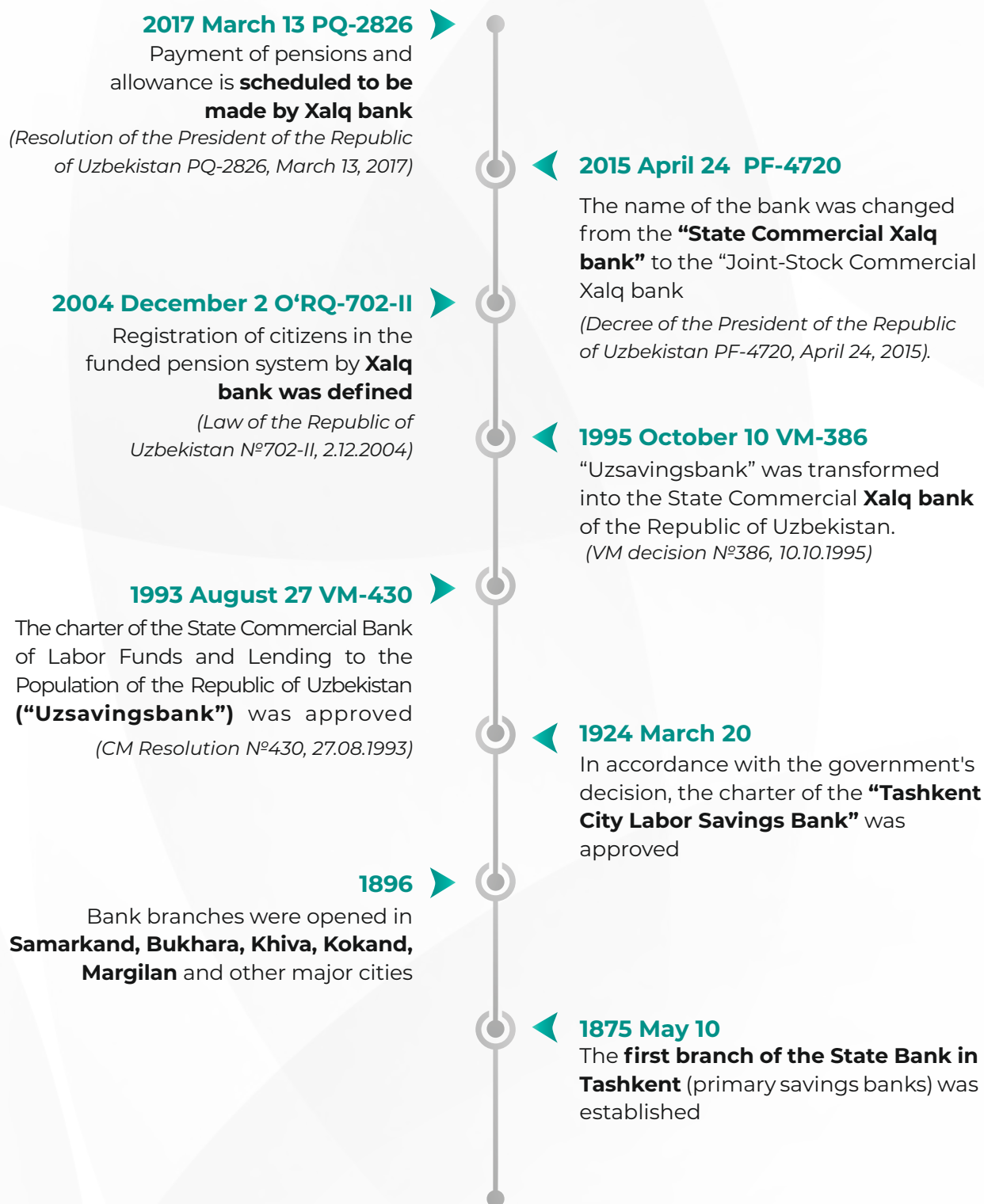
We are confident that as a result of the implementation of the goals and objectives set out in the Development Strategy, **Xalq Bank's activities will rise to a qualitatively new level** and gain high positions in the country's financial market.

Taking this opportunity, I would like to express my special gratitude to all employees of the bank for their hard work and hard and selfless work to achieve our strategic goals.

Best regards,  
Chairman of the Board  
**Sh. Atabaev**

# HISTORY OF THE XALQ BANK

## (IMPORTANT DATES)



# GENERAL INFORMATION



**197**

Number of bank branches



**91**

Banking service centers



**298**

International money transfers



**649**

Bank cash desks



**453**

24/7-Electronic offices



**261**

Currency exchange offices



**1 388**

Mobile cash registers

## Number of customers

**4,1 million**  
Individuals



**272 thousand**  
Legal entities

**1 311**

Number of ATMs

**12**

Number of ADMs

**47 426**

Number of points of sale

**5 647 420**

Number of bank cards

## Group Structure

Xalq Bank has a 100% subsidiary – Xalq Sugurta Joint-Stock insurance company founded in 2011. The model of autonomous subsidiary, in liquidity and capital, limits the possibility of contagion between the Group's units, reducing systematic risk.

### The Group-subsidary governance model enhances control and oversight through:

- Presence of Group Xalq bank in the Supervisory Board;
- Reporting of the subsidiary's CEO to Xalq Bank CEO;
- Interaction between the Group and subsidiary's control, management and business functions.

## FOREIGN AND NATIONAL RATING COMPANIES

### FitchRatings

#### Fitch Ratings

International rating agency  
**"BB - /B" - Stable**  
 August 2021

### S&P Global

#### Standard & Poors

International rating agency  
**"B+/B" - Stable**  
 August 2021

### SNS RATINGS | STANDARD AND SENSITIVE RATINGS

#### SNS Ratings

National Rating Agency  
**uz "A+" Stable**  
 August 2021

### Licenses

License of the Central Bank of the Republic of Uzbekistan No. 25 dated December 25, 2021 for the right to conduct banking operations.

License of the Agency for the Development of the Capital Market of the Republic of Uzbekistan for the right to conduct a lottery activity dated June 28, 2019.

### Certificate

Xalq bank has successfully passed the audit of the ISO 9001:2015 quality management system and received a certificate of compliance with international standards.

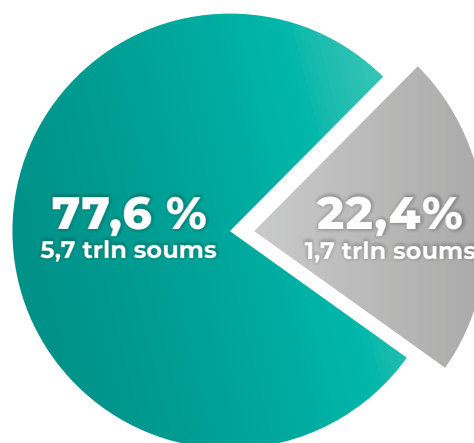
## ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF CORPORATE GOVERNANCE

### COMPOSITION OF THE BANK'S SHAREHOLDERS

**7,4 trln soums**

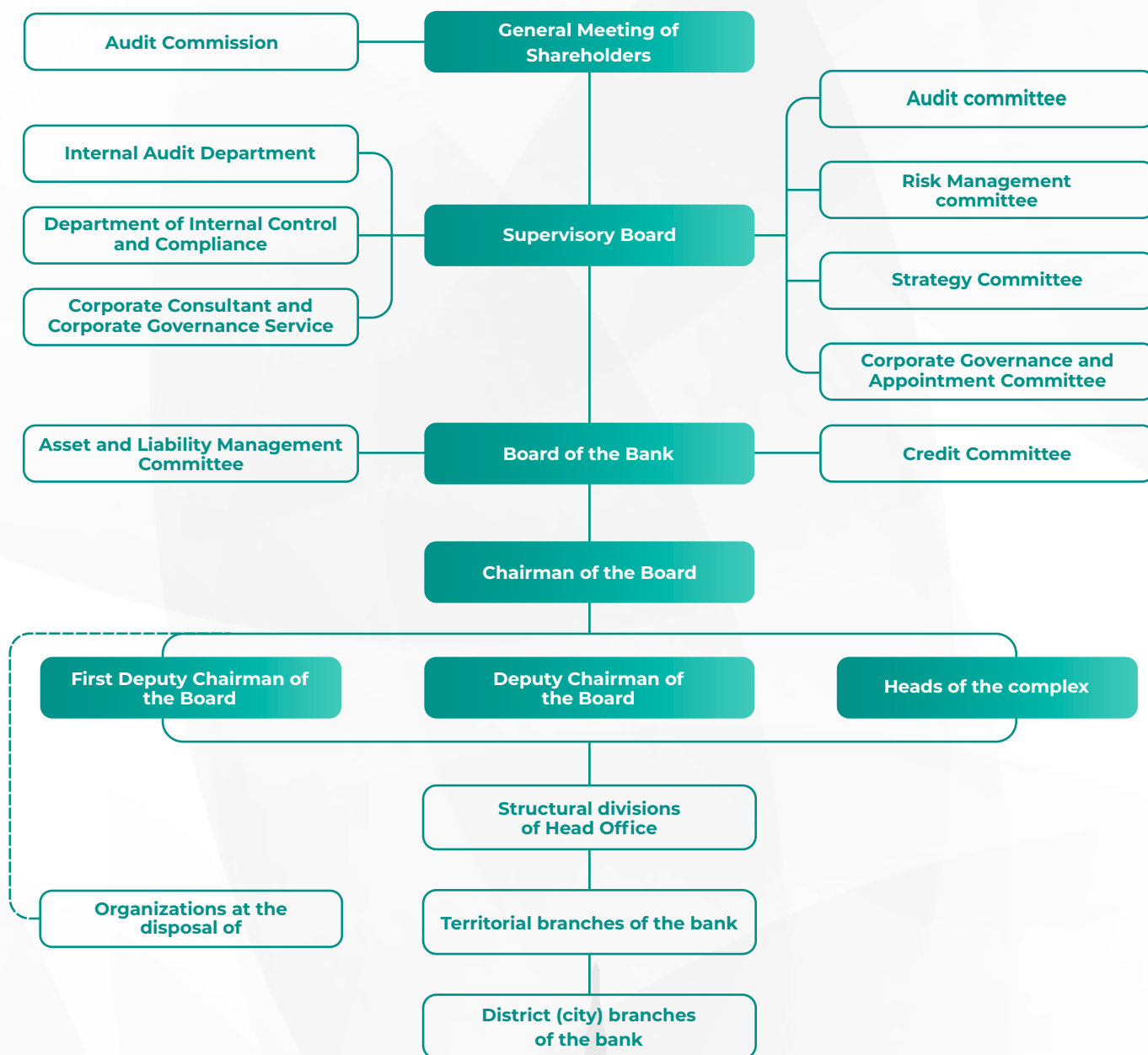
**Total authorized capital**  
 (3rd place in the republic, 13.7%)

In January 2020, the Dividend Policy of Xalq Bank was revised and adopted. Dividends are paid in proportion to the shareholder's contribution to the authorized capital in accordance with the decision of the annual General Meeting of shareholders of the bank.



- Ministry of Finance
- Reconstruction and Development Fund

# ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF THE BANK



# COMPOSITION OF THE SUPERVISORY BOARD

*Chairman of the Supervisory Board*



**Ishmetov Timur Aminjanovich**

Minister of Finance of the Republic of Uzbekistan, Chairman of the Supervisory Board

*Member of the Supervisory Board*



**Boboev Adiz Muzafarovich**

Deputy Minister of Economic Development and Poverty Reduction of the Republic of Uzbekistan

*Member of the Supervisory Board*



**Ibragimov Jamol Kamilovich**

Deputy Head of the Department of the Reconstruction and Development Fund of the Republic of Uzbekistan

*Member of the Supervisory Board*



**Stuart Lawson**  
(Great Britain)

Executive Director of UK Business Centre in Moscow and member of the Supervisory Board of the Russian-British Chamber of Commerce

*Member of the Supervisory Board*



**Zaynutdinov Sirodzhiddin Sayfutdinovich**  
(Russian Federation)

Vice President for Internal Audit of JSC "ILIM GROUP"

*Member of the Supervisory Board*



**Roger J. Thomson**  
(USA)

Investment Banking and Capital Market Specialist

*Member of the Supervisory Board*



**Kaiser Naseem**  
(Canada)

Specialist in International Development and Investment Banking

The number of members of the Supervisory Board is **7**, who are elected annually without being part of the executive body. The main part of the current Supervisory Board consists of **4** independent members who are citizens of the USA, Canada, Great Britain and Russia. The majority of independent members of the Supervisory Board (57%) participate in this management body in making independent decisions.



## SUPERVISORY BOARD AND COMMITTEES' MEETINGS OF 2021

Supervisory board	Number	% Accomplishment
Number of meetings	26	-
Number of issues discussed	123	-
Number of completed tasks	285	100 %
<b>Including:</b>		
Accomplishment of tasks	203	71 %
Accomplishment of ongoing tasks	76	27%
Revised assignments	6	2 %

## ACTIVITIES OF COMMITTEES UNDER THE SUPERVISORY BOARD

The purpose of board committees is to ensure objective and thorough decision making for implementing transformation, and maintaining sustainable development and long-term value for shareholders of the Bank.

### **Four committees have been established under the supervisory board:**

- *Strategy Committee*
- *Audit Committee*
- *Risk Management Committee*
- *Corporate Governance and Appointment Committee*

The Chairmen of all committees are independent members of the Supervisory Board.

# COMPOSITION OF COMMITTEES UNDER THE BOARD OF THE BANK

Four committees have been formed under the Bank's Supervisory Board.

STRATEGY COMMITTEE	AUDIT COMMITTEE	RISK MANAGEMENT COMMITTEE	CORPORATE GOVERNANCE AND APPOINTMENTS COMMITTEE
<p><b>Chairman of the Committee</b></p>  <p>Stuart Lawson</p>	<p><b>Chairman of the Committee</b></p>  <p>Zaynutdinov Sirodzhiddin Sayfutdinovich</p>	<p><b>Chairman of the Committee</b></p>  <p>Roger J. Thomson</p>	<p><b>Chairman of the Committee</b></p>  <p>Kaiser Naseem</p>
<p><b>Members of the Committee</b></p>  <p>Roger J. Thomson</p>	<p><b>Members of the Committee</b></p>  <p>Boboev Adiz Muzafarovich</p>	<p><b>Members of the Committee</b></p>  <p>Boboev Adiz Muzafarovich</p>	<p><b>Members of the Committee</b></p>  <p>Stuart Lawson</p>
 <p>Kaiser Naseem</p>	 <p>Ibragimov Jamol Kamilovich</p>	 <p>Zaynutdinov Sirodzhiddin Sayfutdinovich</p>	 <p>Ibragimov Jamol Kamilovich</p>

## SUPERVISORY BOARD AND COMMITTEES' MEETINGS OF 2021

Committees	Number of Meetings	Discussed issues	Number of Assigned Tasks and Recommendations	Including:	
				Accomplishment of tasks	Accomplishment of ongoing tasks
Audit Committee	17	36	70	67	3
Corporate Governance and Appointment Committee	11	28	64	62	2
Risk management Committee	4	8	14	13	1
Strategy Committee	2	6	10	8	2
<b>Total</b>	34	78	158	150	8

## THE BANK'S DEVELOPMENT STRATEGY

Negotiations have begun with the Asian Development Bank (ADB) to develop the bank's Development Strategy.

**In this strategy, special attention will be paid to the following areas:**

- » further improvement of the bank's organizational structure
- » the development of the corporate governance system
- » formation of a business model
- » increase in sales of banking products
- » improving the risk management system
- » optimization of the branch network
- » digitization of business processes
- » increase of personnel potential

# CORPORATE GOVERNANCE

---

## **Improving the corporate governance system**

In the process of transformation of banking activities, based on the best international experience, the corporate governance system will be constantly improved.

## **Separate roles and responsibilities**

A clear separation of the roles and responsibilities of the Board and top management is key in the Bank's governance structure.

The major roles and responsibilities of the Board are: oversee the CEO and Management's activities un running the Bank, facilitate discussions and open dialogue among independent directors, including coordinating board meetings, direct regular assessment of the board of directors, coordinate the board succession plan, etc. The major roles and responsibilities of the CEO and top management are: day-to-day management of the business and functions supporting the business (e.g. finance, operations, etc.).

## **Board skills and diversity matrix**

The board composition ensures the right balance of knowledge, capabilities, qualifications, diversity and experience.

Board skills and experience: banking, accounting, auditing, digital, risk management, business strategy, governance and control, international experience, top management, education and business consulting.

## **Action plan for 2022**

Action plan for 2022 include the following areas of improvements:  
develop and implement board assessment and directors' succession plan. Establish HR and remuneration board committee.

Annual assessment allows to test the proper functioning of the board. A solid succession guarantees the stability of the business.

# CORPORATE GOVERNANCE

---

## **Risk management and compliance**

The governance framework continuously pursues effective management and control of the risk profile, clearly separating both functions.

### **There is three lines of defense model:**

**1st** – Business and functions that originate risks.

**2nd** - Risk and compliance functions that provide independent oversight and challenge to risk management decisions from the 1st line.

**3rd** - Internal audit function that is independent to assure senior management about the quality and effectiveness of internal controls, risk management, governance systems, helping to safeguard the values, solvency and reputation of the Bank.

## **Responsible and sustainable governance**

Being responsible is the Bank's corporate culture.

Xalq Bank is ensuring that it has the right culture, skills, governance, digital and business practices to meet stakeholders' expectations.

Xalq Bank is supporting individuals and small businesses to create new jobs, and helping people access finance and financial resources to make Uzbekistan economically viable. Our purpose is to help people and businesses to prosper.

# COMPOSITION OF THE BOARD OF THE BANK



**Atabaev Shukhrat  
Haldarovich**

Chairman of the  
Board



**Azimov Zafar  
Abdumazhidovich**

First Deputy Chairman of  
the Board



**Rakhmonov Tahir  
Ziyatovich**

Deputy Chairman



**Ruziev Farrukh  
Aralovich**

Deputy Chairman



**Dilshod Kutliev  
Orifovich**

Deputy Chairman



**Rashidova Gulzoda  
Atakhanovna**

Deputy Chairman



**Tashmatov Nuriddin  
Zubaydullayevich**

Legal Department  
director

# KEY FINANCIAL INDICATORS

## Financial indicators

*In billion soums*

Indicators	Fact as of 01.01.21	Fact as of 01.01.22	Difference (in %)
<b>Total assests</b>	26 410	26 921	102 %
<i>Credit investments</i>	18 792	19 596	104 %
<b>Total liabilities</b>	21 541	21 442	100 %
<i>Deposits</i>	10 174	11 649	114 %
<b>Total capital</b>	4 869	5 480	113 %
<i>Authorized capital</i>	4 231	7 433	176 %

*In billion soums*

Indicators	Fact as of 2021	Fact for 2022	Difference (in %)
<b>Total income</b>	<b>5 063</b>	<b>5 916</b>	<b>117 %</b>
Interest income	3 945	4 623	117 %
<i>On loans</i>	2 405	2 734	114 %
Interest-free income	1 117	1 293	116 %
<i>Commission income</i>	694	783	113 %
<b>Total expenses</b>	<b>4 558</b>	<b>8 103</b>	<b>178 %</b>
Interest expenses	2 757	3 580	130 %
<i>On deposits</i>	484	654	135 %
Interest-free cost	208	474	228 %
<i>Commission cost</i>	79	110	140 %
Operating costs	1 034	1 251	121 %
Reserve (on credit)	556	2 797	503 %
<b>Net profit (loss)</b>	<b>505</b>	<b>-2 187</b>	<b>-433 %</b>

# ECONOMIC NORMS

Indicators	Fact for 01.01.2021	Fact for 01.01.2022
Return on assets (ROA)	2,3 %	-7,8 %
Return on equity (ROE)	10,9 %	-43,1 %
Operating Efficiency (CIR)	49,3 %	67,2 %
Net interest Margin (NIM)	6,3 %	4,2 %

Attracted foreign credit funds,  
million US dollars



56



40



35

Total **131**



# ALLOCATED LOANS

In the process of allocating a loan, the stages of decision-making, the **“scoring”** system, the **“credit conveyor”** program, and the activities of **“underraters”** were revised.

## Funded projects in 2021

Allocated loans	Amount (mlrd sum)	Created workplaces
Industry	1 775	62 098
Agriculture	2 700	69 442
Service	1 988	24 941
To individuals	1 394	-

# STATE PROGRAMS EXECUTION

Name of the state program	Amount (mlrd sum)	Created workplaces
<b>Total</b>	<b>3 197</b>	<b>152 197</b>
"Every family is an entrepreneur" program	2 298	92 836
Supporting women in the Women's Book	725	53 265
Farmers, Peasant Farms and Landowners Support Fund	47	2 355
Public Foundation for Women and Family Support	44	1 549
Craft development	37	1 143
Support of a service sector	20	239
Funds under local governments	16	631
The program "Youth is our future"	7	81
Employment Promotion Fund	3	98

# EXECUTION OF SOCIAL TASKS

**5 million people**

Total number of recipients

**4 trillion soums**

Monthly social benefits

**12**

Types of social benefits

Category of payment	Social benefits	
	Quantity	Amount (mlrd sum)
<b>Total</b>	<b>5 138 828</b>	<b>4 043</b>
Pension	3 663 136	3 220
Social benefit funds (2, 14 years)	1 314 526	639
Others	161 166	183,8

The mechanisms of payment of pensions, allowances and other social benefits have been revised and simplified:

### August 2021

Applications for the transfer of pension funds to a bank card can be submitted at a bank branch **without visiting** the pension fund.

### November 2021

A system of automatic receipt of birth payment (Suyunchi) through a bank card with registration of a child's birth certificate has been introduced.

### December 2021

The process of integration with the "UzASBO" software complex for the implementation of automated payment of pensions of the military system has begun.



# REMOTE CUSTOMER SERVICE

## Remote service products



**57,3 thousand**

For legal entities user

- ✓ Receipt by corporate and monthly salary cards
- ✓ Implementation of public utilities and budget payments 24/7
- ✓ "Online application" for currency conversion
- ✓ Control of funds on accounts
- ✓ Generating and downloading reports
- ✓ Introduction of an online payment order



**294,3 thousand**

For individual user

- ✓ International transfers (SWIFT va "Золотая корона")
- ✓ Online order of a plastic card
- ✓ P2P transfers and "Autopayment" services
- ✓ Utility and other payments
- ✓ Payment of loans
- ✓ Voluntary income and expenditure to APS

# CONTACT CENTER



Working hours

**24/7**



The order of bank cards is accepted online



**1 200**

Daily circulation quantity (average)



**15 % (44,932 people)**

Appeals solved completely remotely (opening a card, paying a loan, etc.)



**170 billion soums**

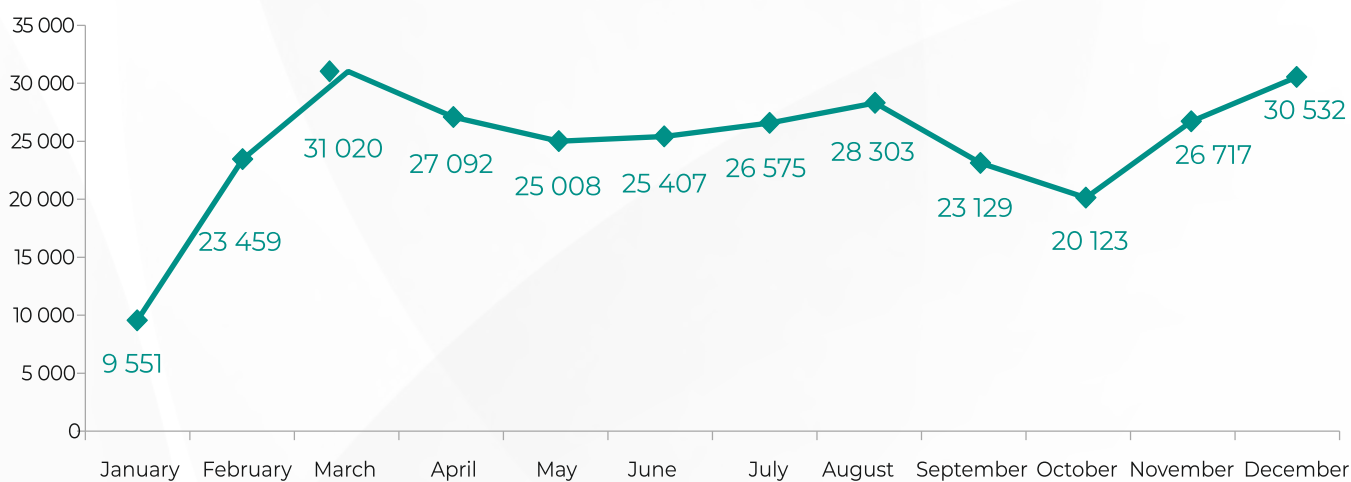
Problem loans collected



**68 % (202,462 people)**

Remotely resolved requests at stage 1

## Number of appeals received **296 916**



# REMOTE CUSTOMER SERVICE

**November  
2021**

The system **of automatic** receipt of **birth payment (suyunchi) by citizens for the birth of a child by means of a bank** card has been introduced

**6 thousand** people

Number of citizens

**3,3 billion soums**

Payments made

**December  
2021**

A joint agreement has been signed between Xalq bank and Sberbank of Russia on the implementation of direct international money transfers **"from card to card"**.

International transfers have become available **"online"** at any time without visiting the bank.

**December  
2021**

Technical requirement have been developed for the development of a new mobile application, web application and billing system of the bank.

Work is underway to improve the mobile application.

To organize a special audit (forensic) in the bank, based on the results of an electronic tender held in **December 2021**, **"Deloitte & Touche" LLC** was selected .

**Examination of corruption in 2 directions will be conducted:**

- ✓ Purchase process
- ✓ Customer service process

# LONG TERM PLANS IN 2022

## Key indicators

**29,6 trln. soums (110 %)**

Amount of assets

**20,6 trln. soums (105%)**

Loan portfolio

**24,0 trln. soums (112%)**

Liabilities

**12,7 trln. soums (109 %)**

Amount of deposits

**5,6 trln. soums (103 %)**

Total capital

**407,7 bln. soums (219 %)**

Net profit

### Improving the quality of the loan portfolio and other financial assets

1. To divide problem loans into categories, develop systematic measures to recover them and reduce the share of problem loans (NP) from 19,7 % to 13,4 %.

2. In order to improve the quality of assets and increase the volume of high liquid assets, increase the volume of government bonds and Central Bank bonds to 4.1 trillion soums.

### Cost optimization

1. Increasing the volume of residual funds of individuals on bank cards by transferring pension funds delivered in cash, attracting large enterprises and organizations, as well as reducing the share of expenditure obligations in the total amount of liabilities from 90% to 86%.

2. Implementation of systematic measures to attract deposit interest in an optimal manner and reduce the share of interest expenses in the total cost from 58% to 53%.

### Increase of the loan amount

The next 3rd quarter of 2022, 3 534 billion soums will be transferred to individuals, 3 544 billion soums and 7,068 billion soums to legal entities as loans. At the same time, 3 629 billion soums are commercial loans, including 3 449 billion loans allocated under state programs.

### Optimization of business processes and modernization of IT systems

Optimization of business processes and modernization of IT systems Implementation of projects and the Islamic Window processing center, DWH, CRM, HRMS, electronic queue, single MFO in order to increase the speed of banking operations, increase the volume of high-quality banking products and services, turn Xalq bank into the most convenient and mobile bank and improve the mechanism for evaluating the effectiveness of work.

# PROFESSIONAL DEVELOPMENT AND UNIVERSALIZATION OF BANK EMPLOYEES

In order to improve the financial literacy of employees, the activities of the **"bankers training school"** were improved.



**6.5** thousand employees were trained in **217** training courses

**129**

More than **5 000** employees have been trained in online training courses

**76**

Full-time courses were organized and **1 455** employees were trained

**12**

Interactive online courses through the **"BFC"** platform