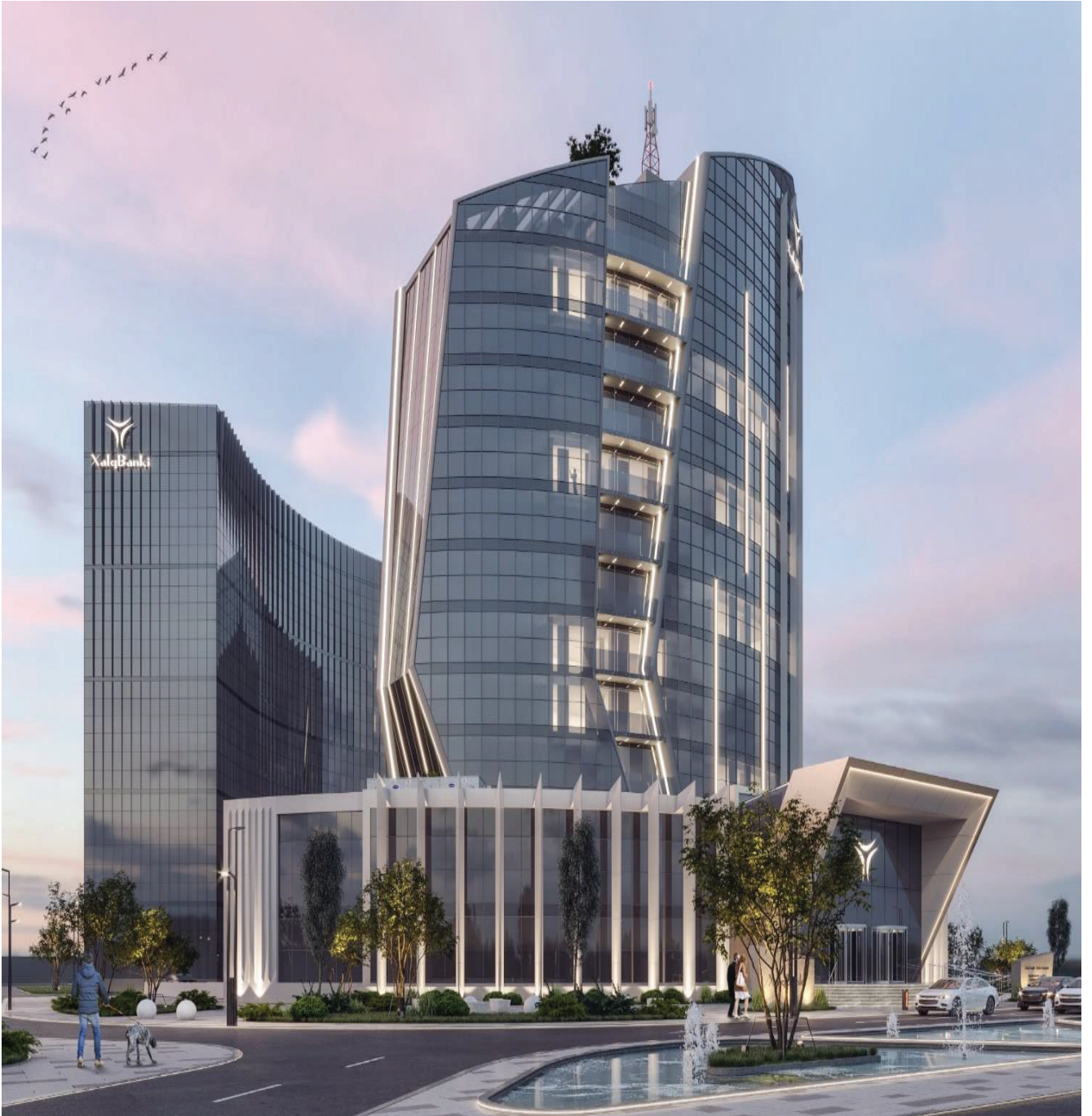




**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
AKSIYADORLIK TIJORAT
XALQ BANKI**

2023-YIL HISOBOTI

Toshken sh.



Tashkil topgan sanasi: **10-may, 1875-yil.**

Xalq bankining missiyasi – Qulay an’anaviy va raqamli kanallar orqali keng ko‘lamli, yuqori sifatli bank mahsulotlari va xizmatlarini taklif etish.

M u n d a r i j a

	Bank haqida ma'lumot	2-5
I	Asosiy ko'rsatkichlar	5-6
II	Bank shtat birliklari va xodimlarini o'qitish bo'yicha	6
III	Kredit faoliyati bo'yicha	7
3.1	<i>Ajratilgan kreditlar bo'yicha</i>	7
3.2	<i>"Oilaviy tadbirkorlik" ni rivojlantirish bo'yicha</i>	7
IV	Bank resurs bazasini mustahkamlash bo'yicha	8
4.1	<i>Aholining bo'sh pul mablag'larini bank depozitlariga jalb qilish bo'yicha</i>	8
4.2	<i>Mijozlarni jalb etish va ularga xizmat ko'rsatish bo'yicha</i>	8
V	Bank xizmatlari markazlari bo'yicha	9
VI	Alternativ kanallarni rivojlantirish bo'yicha	9
6.1	<i>Ijtimoiy sohani yanada takomillashtirish bo'yicha</i>	9
6.2	<i>Xizmat ko'rsatish qurilmalari bilan ishlash bo'yicha</i>	10
6.3	<i>Mobil ilovalar bo'yicha</i>	10-11
6.4	<i>"Call center" aloqa markazi bo'yicha</i>	11
6.5	<i>Murojaatlar bo'yicha</i>	12
VII	Ommaviy axborot vositalarida yoritilishi bo'yicha	13

BANK HAQIDA MA'LUMOT.

Litsenziya

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining **bank operatsiyalarini** amalga oshirish huquqini beruvchi **2021-yil 25-dekabr**dagi **25-sonli litsenziyasi**.

Bank Kuzatuv kengashi tarkibi

Bank **Kengashi** tarkibidagi **7 ta** a'zodan **4 tasi mustaqil a'zolar** sifatida saylandi. Jumladan:

✓ **Rossiya Federatsiyasi "Gruppa ILIM" AJ Ichki audit** bo'yicha Vitse Prezidenti – **Zaynutdinov Sirojiddin Sayfutdinovich**;

✓ Xalqaro Moliya Korporatsiyasining raqamli texnologiyalari va bank transformatsiya jarayoni bo'yicha **rahbar maslahatchisi** – **Kayzer Nasim (Kanada)**;

✓ London shahridagi **"SayeNvest Capital Advisory"** kompaniyasi Strategik maslahatchi - **Kapital bozori rahbari** – **Rodjer Dj Tomson (B. Britaniya)**;

✓ Gaagadagi **"Links Analytics B.V."** Ijro etuvchi direktori – **Taron Ganjalyanlar** saylandi.

Shu bilan birga, bank **Kuzatuv kengashi** quyidagi a'zolardan iborat:

✓ **O'zbekiston Respublikasi Prezidentining iqtisodiyot sohasini rivojlantirish, investitsiya va tashqi savdo siyosatini amalga oshirish masalalari bo'yicha maslahatchisining birinchi o'rinbosari, Kuzatuv kengashi raisi** – **Ishmetov Timur Amindjanovich**;

✓ **Iqtisodiyot va moliya vaziri o'rinbosari, Kuzatuv kengashi raisi o'rinbosari** – **Boboyev Adiz Muzafarovich**;

✓ **Tiklanish va taraqqiyot jamg'armasi Boshqarma boshlig'i o'rinbosari** – **Ibragimov Jamol Kamilovich**.

Bank **Aksiyadorlarining 2 ta** majlisida **17 ta** masala ko'rib chiqildi.

Jumladan, bankning yangi tashkiliy tuzilmasi tasdiqlandi;

- bankning 2023 – 2025 yillarga mo'ljallangan rivojlanish strategiyasi tasdiqlandi;

- bank Ustaviga kiritilayotgan tegishli o'zgartirish va qo'shimchalar tasdiqlandi;

- bank Aksiyadorlari, bank Kengashi va Boshqaruv to'g'risidagi Nizomlar yangi tahrirda tasdiqlandi;

- bankning 2023-yil faoliyatini tashqi auditdan o'tkazish uchun Audit tashkilotini tanlash;

- bankning 2022-yil yakunlari Korporativ boshqaruv tizimini tashqi baholashdan o'tkazish natijalari ko'rib chiqildi va ma'qullandi.

Bank **Kuzatuv kengashining 24 ta** majlisida **178 ta** masala ko'rib chiqildi.

Jumladan, bankning rivojlanish strategiyasini amalga oshirish holati to'g'risidagi davriy hisobotlar;

- Markaziy bank talablariga asosan Prudensial normativlarni bajarilishi, balansdan tashqari kreditlarning holati hamda MHXS asosida tayyorlangan hisobotlar;

- Kuzatuv kengashi qoshidagi qo'mitalarning 2022-yil hamda 2023-yilning 1 va 2-chorak yakunlari bo'yicha hisobotlari;

- Aktivlar va passivlarni boshqarish qo'mitasining 2022-yil va 2023-yil 1 va 2-chorak yakunlari bo'yicha hisoboti;

- Ichki audit va Ichki nazorat departamentining 2022-yil va 2023-yil 1 va 2-chorak yakunlari bo'yicha hisobotlari;

- Bankning harakatsiz kreditlar (NPL) holati to'g'risidagi 2022-yil va 2023-yil 1 va 2-chorak yakunlari bo'yicha hisoboti;

- Risk menejment departamentining 2022-yil va 2023-yil 1 va 2-chorak yakunlari bo'yicha hisoboti;

- Bankning 2023-yilga mo'ljallangan Likvidlilikni boshqarish siyosati tasdiqlandi;

- Ichki nazorat va komplayens departamentining me'yoriy hujjatlariga taklif etilgan o'zgartirish va qo'shimchalar tasdiqlandi.

Shu bilan birga, Kuzatuv kengashi qoshidagi qo'mitalarning jami **61 ta** majlisida **380 ta** masala ko'rib chiqildi.

Bundan tashqari, davlat rahbarining 38-sonli yig'ilishi bayonida berilgan topshiriqlar ijrosini ta'minlash maqsadida "**Xalq banki faoliyatining transformatsiyasi, korporativ boshqaruv tizimini kuchaytirish va moliyaviy barqarorligini ta'minlash bo'yicha chora-tadbirlar reja**"si ishlab chiqilib, Kuzatuv kengashi tomonidan tasdiqlandi.

O'zb. R. Prez.ning 20.11.23 y.dagi "Bank tizimida transformatsiya va xususiylashtirishni jadallashtirish hamda 2024 yilga ustuvor vazifalar to'g'risida"gi 38-sonli yig'ilishi bayoni.

Kapitallashuv darajasi.

Xalq banki ustav kapitali **7 748 mlrd** so'mni tashkil etadi.

Shundan, Tiklanish va taraqqiyot jamg'armasiga **5 767 mlrd** so'm (**74,4 %**)lik va O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligiga **1 982 mlrd** so'm (**25,6 %**)lik ulushlar tegishli.

Bankning infrastrukturasi bo'yicha.

Bank tomonidan mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmat sifatini oshirish va qulaylik yaratish maqsadida, keng tarmoqli bankning **271 ta** "Bank xizmatlari markaz"lari, **10 ta** bankdan tashqari kassalar, **697 ta** ko'chma (sayyor) kassalar, **245 ta** xalqaro pul o'tkazmalari, **226 ta** valyuta ayirboshlash shoxobchalari va **566 ta** "24/7" elektron ofislaridan iborat infratuzilmasi aholiga xizmat ko'rsatmoqda.

I. Asosiy ko'rsatkichlar.

2024 yil 1 yanvar holatiga:

- bankning jami aktivlari o'tgan yilning mos davriga nisbatan **4,9 trln** so'mga oshib, **36,6 trln** so'mni;

Shundan, daromad keltiruvchi aktivlar **30,9 trln** so'm (**85 foiz**)ni va daromad keltirmaydigan aktivlar **5,7 trln** so'm (**15 foiz**)ni tashkil etdi.

- kredit portfeli o'tgan yilning mos davriga nisbatan **2,9 trln** so'mga ortib, **24,5 trln** so'mni;

Shundan, uzoq muddatli kreditlar **95,2 %** (**23,4 trln** so'm)ni va qisqa muddatli kreditlar **4,7 %** (**1,2 trln** so'm)ni;

- yuridik shaxslar **36,2 %** (**8,9 trln** so'm)ni va jismoniy shaxslar **63,8 %** (**15,7 trln** so'm)ni;

- *imtiyozli kreditlar 49,3 % (12,1 trln so'm)ni va tijorat kreditlar 50,7 % (12,5 trln so'm)ni;*

- *milliy valyutadagi kreditlar 86 % (21,1 trln so'm)ni va xorijiy valyutadagi kreditlar 14 % (3,4 trln so'm)ni tashkil etadi.*

- **jalb qilingan depozitlar qoldig'i** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **3,5 trln so'mga oshib, 17 trln so'mni;**

Shundan, **jalb qilingan omonatlar qoldig'i** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **796,4 mlrd so'mga ortib, 3,6 trln so'mni;**

- **jami kapital** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **563,4 mlrd so'mga kamayib, 5,9 trln so'mni;**

Shundan, **taqsimlanmagan foyda** o'tgan yilning mos davrida nisbatan **251,2 mlrd so'mga kamayib, -1,9 trln so'mni;**

- **jami daromadlar** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **2 trln so'mga ortib, 9,7 trln so'mni;**

Shundan, **foizli daromadlar 6,2 trln so'm (64,7 foiz)ni va foizsiz daromadlar 3,4 trln so'm (35,3 foiz)ni tashkil etdi.**

- **jami xarajatlar** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **1,8 trln so'mga ortib, 9,4 trln so'mni;**

Shundan, **foizli xarajatlar 4,3 trln so'm (46 foiz)ni, foizsiz xarajatlar 407 mlrd so'm (4,3 foiz)ni, operatsion xarajatlar 1,7 trln so'm (17,1 foiz)ni va zaxira bo'yicha xarajatlar 3 trln so'm (32 foiz)ni tashkil etdi.**

- **sof foyda 248,5 mlrd so'mni;**
01.01.23 y. h.ga 7,9 mlrd so'mni tashkil etgan.

- **aktivlar rentabelligi (ROA) 0,7 foizni;**
01.01.23 y. h.ga 1 foizni tashkil etgan.

- **kapital rentabelligi (ROE) 4,6 foizni;**
01.01.23 y. h.ga 5,2 foizni tashkil etgan.

- **kapital monandligi 17,9 foizni;**
01.01.23 y. h.ga 18,8 foizni tashkil etgan.

- **likvidlikni qoplash me'yori koeffitsiyenti 153,5 foizni;**
01.01.23 y. h.ga 187,4 foizni tashkil etgan.

- **sof barqaror moliyalashtirish me'yori koeffitsiyenti 123,3 foizni;**
01.01.23 y. h.ga 126,2 foizni tashkil etgan.

- **samaradorlik koeffitsiyenti (CIR) 33,9 foizni tashkil etdi.**
01.01.23 y. h.ga 37 foizni tashkil etgan.

II. Bank shtat birliklari va xodimlarini o'qitish bo'yicha.

Bank tizimida **8 394 ta** shtat birligi mavjud bo'lib, shundan **724 ta vakant** hisoblanadi.

Bugungi kunda, amalda ishlayotgan **7 979 nafar** xodimdan **2 621 nafar (33%)i ayollar** va **5 358 nafar (67%)i erkaklar** hisoblanadi.

Bankning **2 427 nafar (30%)i 30 yoshgacha** bo'lgan xodimlari. Shundan, **549 nafari ayol** va **1 878 nafari erkaklar** hisoblanadi.

Joriy yilda **256 nafar** xodim ishga qabul qilindi. Shundan, **45 nafari ayollar** va **211 nafari erkaklar** hisoblanadi.

Ishga qabul qilingan **256 nafar** xodimdan **135 ta (53%)**si **30 yoshgacha** bo'lgan xodimlar. *Shundan, 23 nafari ayol va 112 nafari erkaklar hisoblanadi.*

Shu bilan birga, **2023-yilda** bank **xodimlarini malakasini oshirish** maqsadida **47 ta** rejali o'quv seminari tashkil etilib, **5 709 nafar** xodimning malakasi oshirildi.

III. Kredit faoliyati bo'yicha.

3.1. Ajratilgan kreditlar bo'yicha.

Xalq banki tomonidan **2023-yilda** jami **387 290 ta** mijozning **11 trln** so'mlik loyihalari moliyalashtirildi. Jumladan,

- **sanoat** sohasida **84 944 ta** mijozga **1,4 trln** so'mlik;
- **qishloq xo'jaligi** sohasida **69 676 ta** mijozga **1,8 trln** so'mlik;
- **xizmat ko'rsatish** sohasida **45 306 ta** mijozga **2,2 trln** so'mlik kreditlar ajratildi.

Bundan tashqari, **jismoniy shaxslarning** yashash sharoitini yaxshilash uchun **187 364 ta** mijozga **5,6 trln** so'mlik kreditlar ajratildi.

3.2 "Oilaviy tadbirkorlik"ni rivojlantirish bo'yicha.

Davlat rahbarining PQ-39-sonli Qaroriga asosan **2023-yilda** "oilaviy tadbirkorlik"ni rivojlantirish davlat dasturlari doirasida **196 604 ta** mijozga **4 trln** so'mlik **imtiyozli kredit** ajratildi. Jumladan:

Natijada, 197 749 nafar aholining bandligi ta'minlandi.

1. "Har bir oila – tadbirkor" dastur doirasida **175 672 ta** loyihaga **3,6 trln** so'mlik; **176 614 nafar** aholining bandligi ta'minlandi.

2. Fermer, dehqon xo'jaliklari va tomorqa yer egalarini qo'llab-quvvatlash jamg'armasi hisobidan **8 720 ta** loyihaga **236,3 mlrd** so'mlik; **8 790 nafar** aholining bandligi ta'minlandi.

3. Hunarmandchilikni rivojlantirish maqsadida **64 ta** loyihaga **4,0 mlrd** so'mlik; **128 nafar** aholining bandligi ta'minlandi.

4. Mahalliy hokimliklar huzuridagi jamg'armalar hisobidan **37 ta** loyihaga **7,8 mlrd** so'mlik; **106 nafar** aholining bandligi ta'minlandi.

5. Xotin-qizlarni va oilani qo'llab-quvvatlash jamoat fondi hisobidan **12 111 ta** loyihaga **153,2 mlrd** so'mlik imtiyozli kreditlar ajratildi. **12 111 nafar** aholining bandligi ta'minlandi.

IV. Bank resurs bazasini mustahkamlash bo'yicha.

4.1. Aholining bo'sh pul mablag'larini bank depozitlariga jalb qilish bo'yicha.

Bank bo'yicha aholi omonatlari qoldig'i hisobot sanasiga **2,3 trln** so'mni tashkil qilib, o'tgan yilning mos davriga nisbatan **1,1 mlrd** so'm (**50 %**)ga ko'paygan.

Shundan, **talab qilib olinguncha omonati – 1,2 trln** so'mni (**2 593 %**ga ko'paydi);

- **jamg'arma omonati – 422,2 mlrd** so'mni (**30 %**ga kamaygan);

- **muddatli omonati – 712,4 mlrd** so'mni (**23 %**ga kamaygan) tashkil qiladi.

01.01.23 y. h.ga 1,1 trln so'mni tashkil etgan.

2023-yilda 263,1 mlrd so'mlik aholining bo'sh pul mablag'lari bank depozitlariga jalb qilindi.

Shundan, **231,2 mlrd** so'mlik mablag'lar chiqim qilindi.

4.2. Mijozlarni jalb etish va ularga xizmat ko'rsatish bo'yicha.

Boshqa banklardan 2023-yilda jami 2 355 ta mijoz jalb qilindi.

Shundan, **Toshkent v. 291 ta, QQR 244 ta, Samarqand 201 ta, Farg'ona 188 ta, Xorazm 191 ta, Andijon 152 ta, Namangan 145 ta, Jizzax 143 ta, Qashqadaryo 135 ta, Buxoro 141 ta, Toshkent sh. 135 ta, Navoiy 124 ta, Surxondaryo 112 ta, Sirdaryo 105 ta va BAB 48 ta** jalb qilindi.

Jumladan, **374 ta “Agrobank”dan, 233 ta “Hamkorbank”dan, 210 ta “Mikrokreditbank”dan, 152 ta “Ipoteka bank”dan, 158 ta “O'zsanoat qurilish bank”dan, 130 ta “Milliy bank”dan, 89 ta “Ipak yo'li banki”dan** va qolgan **1 009 ta boshqa banklardan** jalb qilindi.

Shuningdek, mijozlarga tez va sifatli xizmat ko'rsatish maqsadida jami **130 ta** filial uchun **Elektron navbat qurilmasi** sotib olish bo'yicha **5,3 mlrd** so'mlik shartnoma imzolandi.

Bugungi kunda, **130 ta** filialga o'rnatilib, ularning soni **151 taga** yetkazildi.

Shu bilan birga, **21 ta** qurilma qayta dasturlandi.

QQR 12 ta, Andijon 12 ta, Buxoro 9 ta, Jizzax 10 ta, Qashqadaryo 11 ta, Navoiy 7 ta, Namangan 10 ta, Samarqand 13 ta, Surxondaryo 11 ta, Sirdaryo 5 ta, Xorazm 9 ta, Farg'ona 17 ta, Toshkent v. 13 ta va Toshkent sh. 12 ta Elektron navbat qurilmasi o'rnatildi.

Elektron navbat qurilmasini qo'yishdan asosiy maqsad quyidagilar:

- sotuv nuqtalariga tashrif buyuruvchilarni tartibga solish;
- mijozlar qaysi xizmat turlaridan foydalanishini tahlil qilish;
- xodimlarning xizmat ko'rsatishini doimiy nazorat qilish.

Bugungi kunda, **1 nafar** universal kassa xodimi tomonidan bir kunda o'rtacha **150 – 160 ta** mijozga xizmat ko'rsatmoqda.

Misol uchun: 10 ta mijoz dafn va suyunchi puliga;

- 5 ta mijoz NPS xizmat turiga;
- 10 ta mijoz omonat xizmatiga;
- 30 ta mijoz valyuta ayirboshlashga;
- 5 ta mijoz yuridik kassa xizmatiga;
- 5 ta mijoz xalqaro pul o'tkazmalari;
- 90 ta mijoz to'lovlarga.

V. Bank xizmatlari markazlari bo'yicha.

Xalq banki tizimida zamonaviy bank xizmatlari ko'rsatishda yangi formatda ishlash rejimiga o'tish uchun keng qamrovli transformatsiya jarayonlari izchil amalga oshirilib kelinmoqda.

Asosiy maqsad – aholi hamda xo'jalik yurituvchi subyektlarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlari sifatini va ommabopligini oshirishdir.

Biznes jarayonlari va bek-ofis funksiyalarini markazlashtirish yo'nalishida filiallarni **“Yagona MFO”**ga o'tkazish, **kassa tarmoqlarini markazlashtirish** hisobiga biznes jarayonlarini maqbullashtirish va xarajatlarni optimallashtirish, ixcham bank xizmatlari markazlari tashkil etish imkoniyatiga ega bo'lmoqda.

Bugungi kunda, barcha hududdagi filiallar **“Yagona MFO”**ga va Toshkent shahridagi barcha filiallar kassalari **“Yagona kassa”** tarmog'iga o'tkazildi.

Ushbu markazlarning **90 tasi “Universal”**, **107 tasi “Standart”** va **73 ta “Smart” BXMI**lar toifalariga ajratildi.

“Yagona MFO”ga o'tkazilgan **“Smart” BXMI**larning balansi, mijozlari, kredit portfeli va boshqa ko'rsatkichlari tegishli departament hamda mustaqil boshqarmalar bilan birgalikda alohida shakllantiriladi.

Markaziy bankdan BXMIlarga **271 ta** yangi lokal kodlar olindi.

VI. Alternativ kanallarni rivojlantirish bo'yicha.

6.1. Ijtimoiy sohani yanada takomillashtirish bo'yicha.

Bank tomonidan fuqarolarning farzandi tug'ilganligi haqidagi guvohnomani rasmiylashtirish bilan bankka tashrif buyurmasdan, **avtomat tarzda** bank kartasi orqali suyunchi pulini olish tizimi joriy etildi va **138 489 nafar** fuqaroga **137,4 mlrd** so'mlik **suyunchi puli** to'lovlari **onlayn** tarzda bank kartalariga o'tkazib berildi.

Bu esa, bank tomonidan jami to'langan suyunchi pullarning **16 foiziga** to'g'ri keladi.

*Bank filiallariga tashrif buyurgan fuqarolar **648 388 nafar**ni tashkil etdi.*

6.2. Xizmat ko'rsatish qurilmalari bilan ishlash bo'yicha.

Xalq banki tizimida **566 ta 24/7** rejimida ishlaydigan **“Elektron ofislar”** faoliyat yuritmoqda.

Hududlarda jami **3 111 ta** bankomatlar faoliyat yuritmoqda.

*Shundan, **939 ta “Uzcard” va 2 172 ta “Humo” to'lov tizimida ishlovchi bankomatlar.***

Bankomatlar orqali **20,7 trln** so'mlik naqd pullar chiqim qilindi va ko'rsatilgan xizmatlardan **207,7 mlrd** so'mlik daromad olindi.

2022-yilda 1 289 ta bankomattan 112,5 trln so'mlik naqd pullar chiqim qilingan va **112,5 mlrd** so'm daromad olingan.

Joriy yilda **385 ta nosoz** bankomat ishchi holatga keltirildi.

Mijozlarga qulayliklar yaratish va inson omilini kamaytirish maqsadida **o'z-o'ziga xizmat ko'rsatuvchi 52 dona ADM** ishga tushirildi.

Shu bilan birga, ADM – o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish qurilmalari orqali karta balansini to'ldirish va inkassatsiya amaliyoti joriy qilindi.

ADMLar orqali **621,7 mlrd** so'mlik naqd pullar qabul qilindi.

6.3. Mobil ilovalar bo'yicha.

1. **“Xazna” mobil ilovasi** orqali **783,9 mingta** foydalanuvchi tomonidan **6 356 mlrd** so'mdan ortiq to'lovlar amalga oshirildi.

“Xazna” mobil ilovasini jami 1 mlndan ortiq foydalanuvchilar yuklab oldi.

*Shundan, **4 064 mlrd** so'mlik kartadan kartaga (P2P) o'tkazma;*

*- **575 mlrd** so'mlik kredit so'ndirish uchun to'lovlar;*

*- **856,7 mlrd** so'mlik boshqa to'lovlar;*

*- **619,3 mlrd** so'mlik “onlayn mikroqarz” to'lovlari;*

*- **141,1 mlrd** so'mlik onlayn omonat amaliyotlari;*

*- **22,7 mlrd** so'mlik mobil operatorlar to'lovlari;*

*- **28 mlrd** so'mlik kommunal to'lovlar;*

*- **6,8 mlrd** so'mlik budjet to'lovlari;*

*- **14 mlrd** so'mlik davlat xizmatlari amaliyotlari;*

*- **6,3 mlrd** so'mlik internet xizmatlari amaliyotlari;*

*- **52 mln** so'mlik telefoniya xizmatlari amaliyotlari to'lovlari amalga oshirildi.*

2. **Yuridik shaxslar** uchun amaldagi bank hisobvaraqlarini **masofadan boshqarish tizimlaridan** foydalanuvchilar soni **120 118 nafarni** tashkil etdi.

*Jumladan, “SMS banking” xizmatidan foydalanuvchilar soni **26 207 ta**;*

*- “Internet banking” xizmatidan foydalanuvchilar soni **15 017 ta**;*

*- “Mobil banking” xizmatidan foydalanuvchilar soni **78 894 tani** tashkil etadi.*

Bankning “**Xazna**” mobil ilovasida bank tomonidan aholiga **10 tadan** ortiq bank xizmatlari, **40 tadan** ortiq davlat va **14 tadan** ortiq ijtimoiy xizmatlarni raqamlashtirish hisobiga foydalanuvchilar sonini **2,5 mlnga** yetkazish va ushbu xizmat turlarini keyingi yillarda **3 barobarga** oshirish rejalashtirilgan.

Shundan, **6 ta** vazirlik va idoralar ma’lumotlar bazasi bilan integratsiya ishlari amalga oshirildi.

Yuridik shaxslar uchun taqdim etiladigan “**Internet banking**”da **27 ta** yangi xizmat turlarini taklif etib, ushbu xizmat turlarini **7 barobargacha** oshirish rejalashtirilgan.

Joriy yilda “**Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali**”da bankning “**e-commerce**” (*ecom.xazna.uz*) **elektron to’lov (billing) tizimi** orqali to’lovlarni amalga oshirish yo’lga qo’yildi.

*Ushbu tizimdan **27 021 ta** tranzaksiya orqali **25,3 mlrd** so’mlik to’lovlar qabul qilindi.*

Mudofaa vazirligi bilan hamkorlikda “**Safarbarlik chaqiruvi rezervi**” uchun to’lovni qabul qilish tizimi yo’lga qo’yildi.

Natijada, **18 129 ta** holatda **23,2 mlrd** so’mlik to’lovlar amalga oshirildi.

Shuningdek, “**Xalqaro imtihon xarajatlarini qoplash**”, “**Bog’cha va kontrakt**” to’lovlarini to’lash, kredit to’lovlarini to’lash, “**elektron obyektivka**”, “**avtotransport vositalari haqida ma’lumot olish**” kabi loyihalar amalga oshirildi.

Jumladan, **9 654 nafar** yoshlarga **17 mlrd** so’m, jamg’arib boriladigan pensiya tizimining **12 317 nafar** ishtirokchilariga **20,4 mlrd** so’m hamda **27 212 nafar** fuqarolarga **19,1 mlrd** so’m “**Suyunchi puli**” to’lab berildi.

Ushbu tizimning afzalligi fuqaro bevosita istalgan vaqtda mobil telefon orqali maxsus “**QR-kod**” yordamida to’lovni amalga oshiradi va to’lovlarni qabul qiluvchi tashkilot ushbu to’lovlarni “**onlayn monitoring tizimi**” orqali kuzatib boradi.

Ushbu tizimlarning afzalligi fuqarolarga **bank filiallariga tashrif buyurmasdan, masofadan** to’lovlarni o’tkazish imkoniyatini beradi.

Mobil ilovada yangi onlayn kredit, depozit va konversiya xizmatlari hamda “**Xazna market**” xizmatlari amaliyotga tatbiq etildi.

6.4. “Call center” aloqa markazi bo’yicha.

Xalq banki tomonidan **masofaviy xizmat ko’rsatishni** tashkil etish maqsadida “**Call center**” aloqa markazi ishga tushirildi.

*2020-yilning may oyida **Jizzax** shahrida ishga tushirildi.*

Ushbu **Markaz** aholi va mijozlarning qo’ng’iroqlarini qabul qilib, bank mahsulotlari hamda xizmat turlari bo’yicha **masofaviy xizmatlarni** ko’rsatib kelmoqda.

6.5. Murojaatlar bo'yicha.

Xalq bankiga **2023 yilda** jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan **murojaatlar soni** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **1 524 ta (-5 %)**ga kamayib, jami **26 643 tani** tashkil etdi.

Shundan, **8 048 tasi (30 %) Boshqaruvga** va **18 585 tasi (70 %) hududiy filiallarga** kelib tushgan.

2022-yilda bank tizimi bo'yicha 28 167 ta murojaat kelib tushgan.

Shundan, **13 482 tasi Boshqaruvga** va **14 685 tasi hududiy filiallarga** kelib tushgan.

Ma'lumot uchun, 26 643 ta murojaatdan:

- **22 619 tasi** O'zbekiston Respublikasi **Prezidentining virtual qabulxonasidan**;
- **1 487 tasi yuqori turuvchi idora va tashkilotlardan**;
- **1 126 tasi Bosh Prokuratura "Ishonch telefoni"**dan;
- **664 tasi elektron murojaatlar**;
- **608 tasi to'g'ridan-to'g'ri kelib tushgan** murojaatlar;
- **97 tasi Markaziy bank "Ishonch telefoni"**dan;
- **42 tasi Tadbirkorlar virtual ofisidan** kelib tushgan.

Xususan, **jismoniy shaxslardan** kelib tushgan murojaatlar soni **1 164 taga** kamayib, **25 759 ta (97 %)**ni hamda **yuridik shaxslardan** kelib tushgan murojaatlar soni **360 taga** kamayib, **884 ta (3 %)**ni tashkil etdi.

Ma'lumot uchun: 2022-yilda 28 167 ta, shundan, jismoniy sh.dan 26 923 ta (95 %) va yuridik sh.dan 1 244 ta (5 %) murojaat kelib tushgan.

Murojaatlarning **13 635 ta (51 %)**si **ijobiy hal qilindi** va **12 136 ta (44 %)**si bo'yicha tegishli tushuntirishlar berildi.

536 ta (2 %)si ko'rilmadan qoldirilgan va rad etilgan, **31 ta (0,1 %)**si tegishli idora va tashkilotlarga ko'rib chiqish uchun yuborilgan va **305 ta (1 %)**si hozirda ko'rib chiqilmoqda.

Murojaatlarning **12 601 tasi (47 %) kredit**, **9 015 tasi (34 %) pensiya va nafaqa to'lovlari**, **1 442 tasi (5 %) omonat**, hisob raqam, elektron to'lovlar hamda xalqaro pul o'tkazmalari, **1 177 tasi (4 %) bank kartalari** va terminallar, **835 tasi (3 %) bank xodimlarining xatti-harakatidan norozilik**, **570 tasi (2 %) ish** va **1 003 tasi (4 %) boshqa masalalar** bo'yicha kelib tushdi.

Shuningdek, kelib tushgan murojaatlar **hududlar kesimida tahlil qilinganda**, ularning **asosiy qismi** bankning **Qashqadaryoda 3 411 ta (13 %)**, **Surxondaryoda 2 785 ta (10 %)**, **Toshkent viloyatida 2 542 ta (10 %)**, **Andijonda 2 330 ta (9 %)**, **Farg'onada 2 295 ta (9 %)**, **Toshkent shahrida 2 164 ta (8 %)** va **Samarqandda 2 135 ta (8 %)** tashkil qiladi.

Bundan tashqari, murojaatlarning oldini olish maqsadida bir qator ishlar amalga oshirildi. Jumladan:

- a) murojaatlar bilan ishlashda hujjatlar aylanishi to'liq **elektronlashtirildi**;

b) murojaatlarga javob berish tizimini elektronlashtirish orqali **qisqa muddatda murojaatchiga javob berish** tizimi joriy qilindi;

Ma'lumot uchun: murojaatchilarga javob xatlarini "O'zbekiston pochta" AJ orqali elektron tarzda o'rtacha **bir kun muddatda yetkazish** yo'lga qo'yildi.

v) "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun talablariga rioya qilish va bank xodimlarining murojaatlar bilan ishlash ko'nikmalarini oshirish maqsadida bankning markaziy apparati hamda barcha hududiy va tuman (shahar) filiallari xodimlariga murojaatlar bilan ishlash bo'yicha yuqori turuvchi tashkilotlar mutaxassisleri ishtirokida amaliy o'quv-seminari tashkil etildi;

g) Joriy yilda murojaatlar ko'p kelayotgan hududlarda bank rahbariyati tomonidan **21 marotaba sayyor qabullar** o'tkazildi;

Ushbu sayyor qabullarda aholi va tadbirkorlar tomonidan tikuvchilik bilan shug'ullanish, issiqxona qurish hamda hunarmandchilik bilan shug'ullanish uchun kredit ajratib berish bilan bog'liq 161 ta masalalarda murojaatlar ko'tarilib, ularning 58 tasi ijobiy hal qilindi va 103 tasiga tegishli huquqiy maslahat va ma'lumot berilgan.

VII. Ommaviy axborot vositalarida yoritilishi bo'yicha.

Bank tomonidan 2023-yilda o'z faoliyatini ommaviy axborot vositalarida yoritish bo'yicha bir qator ishlar amalga oshirildi.

Joriy yilda OAV bilan hamkorlik qilinishi natijasida **telekanallarda 37 marta, radiokanallarda 1500 martadan ortiq, gazetalarda 10 marta, internet-nashrlarda 32 marta, blogerlarda 350 martadan ortiq** bank haqidagi materiallar e'lon qilindi.