



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

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

# Mundarija

BANK HAQIDA MA'LUMOT		
<b>I</b>	<b>Asosiy ko'rsatkichlar</b>	
<b>II</b>	<b>Kredit faoliyati bo'yicha</b>	
2.1	Ajratilgan kreditlar bo'yicha	
2.1.1	<i>"Oilaviy tadbirkorlik"ni rivojlantirish bo'yicha</i>	
<b>III</b>	<b>Bank xizmatlari markazlari bo'yicha</b>	
<b>IV</b>	<b>Alternativ kanallarni rivojlantirish bo'yicha</b>	
4.1	<i>Ijtimoiy sohani yanada takomillashtirish bo'yicha</i>	
4.2	<i>Xizmat ko'rsatish qurilmalari bilan ishlash bo'yicha</i>	
4.3	<i>Mobil ilovalar bo'yicha</i>	
4.4	<i>"Call center" aloqa markazi bo'yicha</i>	
4.5	<i>Murojaatlar bo'yicha</i>	
<b>V</b>	<b>Ommaviy axborot vositalarida yoritilishi bo'yicha</b>	

## 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

Bankning Kuzatuv kengashi tarkibidagi **7 ta** a'zosidan **4 tasi** mustaqil a'zolar sifatida saylangan. Jumladan,

- ✓ Rossiya Federasiyasi audit, kredit risklarini boshqarish, modellashtirish, korporativ boshqaruv sohasida mutaxassis – **Yekaterina Trofimova**;
- ✓ “**Moldindconbank**“ boshqaruv raisi - **Aleksandr Pikker** (*Avstriya*);
- ✓ “**Akinn Group**” boshqaruvchi direktori - **Rodjer Dj Tomson** (*B. Britaniya*);
- ✓ Gaagadagi “**Links Analytics B.V.**” Ijro etuvchi direktori **Taron Ganjalyan**lar saylandi.

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

- ✓ O'zbekiston Respublikasi Investitsiyalar, sanoat va savdo vazirining birinchi o'rinbosari - **Xolmurodov Nozimjon Qosimovich**;
- ✓ Iqtisodiy va moliya vaziri o'rinbosari - **Fazilkarimov Otabek Rustamovich**;
- ✓ Tiklanish va taraqqiyot jamg'armasi boshqarma boshlig'i o'rinbosari - **Pulatov Alimirzo Xaydarovich**.

Bank Aksiyadorlarining 2024-yilda **4 ta** umumiy yig'ilishida **19 ta** masala ko'rib chiqildi.

- Xalq banki Ustaviga kiritilayotgan o'zgartirish va qo'shimchalarni tasdiqlash.

Bank Kuzatuv kengashining **26 ta** majlisida **167 ta** masala ko'rib chiqildi.

- Bankning rivojlanish strategiyasini amalga oshirish holati to'g'risidagi davriy hisobotlar;
- Markaziy bank talablariga asosan Prudensial normativlarni bajarilishi, balansdan tashqari kreditlarning holati asosida tayyorlangan hisobotlar;
- Kuzatuv kengashi qoshidagi qo'mitalarning 2023-yil yakunlari bo'yicha hisobotlari;
- Aktivlar va passivlarni boshqarish qo'mitasining 2023-yil yakunlari bo'yicha hisoboti;
- Ichki audit va Ichki nazorat departamentining 2023-yil yakunlari bo'yicha hisobotlari;
- Risk menejmenti departamentining 2023-yil yakunlari bo'yicha hisoboti;
- Bankning 2023-yilga mo'ljallangan Likvidlilikni boshqarish siyosati tasdiqlandi;
- “Xalq lizing” MChJ Ustaviga qo'shimcha investitsiya kiritish tasdiqlandi;
- Bankning Kredit siyosatiga kiritilayotgan o'zgartirish va qo'shimchalar tasdiqlandi;
- Bank faoliyatiga oid bir qator masalalar.

Shu bilan birga, Kuzatuv kengashi qoshidagi qo'mitalarning jami **45 ta** majlisida **235 ta** masala ko'rib chiqildi.

### Kapitallashuv darajasi

Xalq banki ustav kapitali **9 597 mlrd** so'mni tashkil etadi.

Shundan, **Tiklanish va taraqqiyot jamg'armasiga 7 604 mlrd so'm (79,2 %)**lik va **Iqtisodiyot va moliya vazirligiga 1 994 mlrd so'm (20,8 %)**lik ulushlar tegishli.

## Bankning infrastrukturasini bo'yicha

Bank tomonidan mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish va qulaylik yaratish maqsadida **236 ta** "Bank xizmatlari markaz"lari, **10 ta** bankdan tashqari kassalar, **697 ta** ko'chma (sayyor) kassalar, **224 ta** xalqaro pul o'tkazmalari, **214 ta** valyuta ayirboshlash shoxobchalari va **566 ta** "24/7" elektron ofislaridan iborat infratuzilma aholiga xizmat ko'rsatmoqda.

### I. Asosiy ko'rsatkichlar

**2025-yil 1-yanvar** holatiga:

- bankning **jami aktivlari** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **9,9 trln so'mga oshib, 46,5 trln so'mni**;

Shundan, daromad **keltiruvchi** aktivlar **39,8 trln so'm (85,6 foiz)**ni va daromad **keltirmaydigan** aktivlar **6,7 trln so'm (14,4 foiz)**ni tashkil etdi.

- **kredit portfeli** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **5,1 trln so'mga ortib, 29,6 trln so'mni**;

Shundan, **uzoq muddatli** kreditlar **93,1 % (27,6 trln so'm)**ni va **qisqa muddatli** kreditlar **6,9 % (2 trln so'm)**ni;

- **yuridik shaxslar 27,9 % (8,3 trln so'm)**ni va **jismoniy shaxslar 72,1 % (21,3 trln so'm)**ni;

- **imtiyozli kreditlar 56,8 % (16,8 trln so'm)**ni va **tijorat kreditlar 43,2 % (12,8 trln so'm)**ni;

- **milliy valyutadagi kreditlar 86,6 % (26,2 trln so'm)**ni va **xorijiy valyutadagi kreditlar 13,4 % (4 trln so'm)**ni tashkil etadi.

- **jalb qilingan depozitlar qoldig'i** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **6,7 trln so'mga oshib, 23,7 trln so'mni**;

Shundan, **jalb qilingan omonatlar qoldig'i** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **1,3 trln so'mga ortib, 5 trln so'mni**;

- **jami kapital** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **1,8 trln so'mga ko'payib, 8 trln so'mni**;

Shundan, **taqsimlanmagan foyda** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **270,4 mlrd so'mga ko'payib, -1,7 trln so'mni**;

- **jami daromadlar** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **75,8 mlrd so'mga kamayib, 9,7 trln so'mni**;

Shundan, **foizli daromadlar 6,1 mlrd so'm (62,8 foiz)**ni va **foizsiz daromadlar 3,6 trln so'm (37,2 foiz)**ni tashkil etdi.

- **jami xarajatlar** o'tgan yilning mos davriga nisbatan **55,8 mlrd so'mga kamayib, 9,5 trln so'mni**;

Shundan, **foizli xarajatlar 3,9 trln so'm (41,4 foiz)**ni, **foizsiz xarajatlar 546,9 mlrd so'm (5,8 foiz)**ni, **operatsion xarajatlar 1,8 trln so'm (19,4 foiz)**ni va **zaxira bo'yicha xarajatlar 3,2 trln so'm (33,5 foiz)**ni tashkil etdi.

- **sof foyda 268,5 mlrd** so'mni;  
01.01.24 y. h.ga **248,5 mlrd** so'mni tashkil etgan.

- **aktivlar rentabelligi (ROA) 0,6 foizni**;  
01.01.24 y. h.ga **0,7 foizni** tashkil etgan.

- **kapital rentabelligi (ROE) 4,1 foizni**;  
01.01.24 y. h.ga **4,6 foizni** tashkil etgan.

- **samaradorlik koeffitsiyenti (CIR) 34,8 foizni**;  
01.01.24 y. h.ga **33,9 foizni** tashkil etgan.

- **kapital monandligi 19,4 foizni**;  
01.01.24 y. h.ga **16,6 foizni** tashkil etgan.

- **likvidlikni qoplash me'yoriy koeffitsiyenti 208,6 foizni**;  
01.01.24 y. h.ga **158,7 foizni** tashkil etgan.

- **sof barqaror moliyalashtirish me'yoriy koeffitsiyenti 137,3 foizni**  
tashkil etdi.  
01.01.24 y. h.ga **120,9 foizni** tashkil etgan.

## II. Kredit faoliyati bo'yicha

### 2.1. Ajratilgan kreditlar bo'yicha.

Xalq banki tomonidan **2024-yilda** jami **564 724 ta** mijozning **14 trln** so'mlik loyihalari moliyalashtirildi. Jumladan,

- **sanoat sohasida 74 546 ta** mijozga **2,6 trln** so'mlik;

- **qishloq xo'jaligi sohasida 132 373 ta** mijozga **3,1 trln** so'mlik;

- **xizmat ko'rsatish sohasida 46 520 ta** mijozga **2,2 trln** so'mlik kreditlar ajratildi.

Bundan tashqari, **jismoniy shaxslarning** yashash sharoitini yaxshilash uchun **311 285 ta** mijozga **6,2 trln** so'mlik kreditlar ajratildi.

#### 2.1.1. "Oilaviy tadbirkorlik"ni rivojlantirish bo'yicha

Davlat rahbarining PQ-149-sonli Qaroriga asosan **2024-yilda** "**oilaviy tadbirkorlik**"ni rivojlantirish davlat dasturlari doirasida imtiyozli kredit mablag'lari ajratilishi belgilangan.

O'zb. R. Prez.ning 02.04.24 y.dagi "Oilaviy tadbirkorlikni rivojlantirish dasturlari doirasida aholining biznes tashabbuslarini moliyalashtirishni takomillashtirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-149-sonli Qarori.

Xalq banki tomonidan **4,4 trln** so'mlik **imtiyozli kreditlar** ajratilishi rejalashtirilgan.

**2023-yilda 196 604 ta** mijozga **4 trln** so'mlik **imtiyozli kredit** ajratilgan.

Natijada, **197 749 nafar** aholi bandligi ta'minlandi.

2024-yilda dasturlar doirasida **228 261 ta** mijozga **4 trln** so'mlik **imtiyozli kredit** ajratildi. Jumladan,  
Natijada, **228 261 nafar** aholi bandligi ta'minlandi.

1. "**Har bir oila – tadbirkor**" dastur doirasida **139 510 ta** loyihaga **2,6 trln** so'mlik;  
**139 510 nafar** aholi bandligi ta'minlandi.

**2. Fermer, dehqon xo'jaliklari va tomorqa yer egalarini** qo'llab-quvvatlash jamg'armasi hisobidan **8 405 ta** loyihaga **200 mlrd** so'mlik;  
*8 405 nafar aholi bandligi ta'minlandi.*

**3. Hunarmandchilikni rivojlantirish** maqsadida **9 ta** loyihaga **260 mln** so'mlik;  
*9 nafar aholi bandligi ta'minlandi.*

**4. Mahalliy hokimliklar huzuridagi jamg'armalar** hisobidan **11 ta** loyihaga **3 mlrd** so'mlik;  
*11 nafar aholi bandligi ta'minlandi.*

**5. Xotin-qizlarni va oilani qo'llab-quvvatlash jamoat fondi** hisobidan **80 326 ta** loyihaga **1,2 trln** so'mlik imtiyozli kreditlar ajratildi.  
*80 326 nafar aholi bandligi ta'minlandi.*

### **III. Bank xizmatlari markazlari bo'yicha**

Xalq banki tizimida zamonaviy bank xizmatlarini ko'rsatishda yangi shaklda ishlash rejimiga o'tish uchun keng qamrovli transformatsiya jarayonlari izchil amalga oshirib kelinmoqda.

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

**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 **5 tasi Universal**, **183 tasi Standart** va **48 ta Smart BXML**lar toifalariga ajratildi.

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

Bankning **Toshkent sh.**dagi **11 ta** filial, **Sirdaryodagi 10 ta** filial, **Navoiydagi 6 ta** filial, **Jizzaxdagi 12 ta** filial, **Samarqanddagi 16 ta** filial va **Xorazmdagi 12 ta** filial, **Buxorodagi 11 ta** filial, **Namangandagi 12 ta** filiali, **Farg'onadagi 18 ta** filiali, **QQRdagi 17 ta**, **Qashqadaryodagi 14 ta**, **Toshkent viloyatida 19 ta**, **Surxondaryoda 13 ta** va **Andijonda 15 ta** filial MFOsi yopildi.

“**Yangibozor**”, “**O'zbekiston**”, “**Oromitan**”, “**Oqtepa**”, “**Zarkent dehqon bozori**”, “**Mitan**”, “**Gulzor**”, “**Fayz**”, “**Bahor**”, “**Shuhrat**”, “**Aviasozlar**”, “**Mustaqillik**”, “**Buyuk Ipak yo'li**”, “**Navro'z**”, “**Chinor**”, “**Farovon**”, “**Marg'ilon Hunarmandlari**”, “**Farovon**” (*Toshkent v.*), “**Jayxun**”, “**Nukus dehqon bozori**” va “**Do'stlik smart**” BXMLar yopildi.

Bank xizmatlari markazlari binolarini aholi gavjum joylarga ijaraga ko'chirib o'tish ishlari bosqichma-bosqich amalga oshirilmoqda.

Bugungi kunga qadar, mintaqaviy markazlar tomonidan ijaraga **75 ta** joy topilgan bo'lib, **ruxsat** berildi.

*Shundan, QQRda 11 ta, Andijonda 6 ta, Buxoroda 6 ta, Jizzaxda 5 ta, Qashqadaryoda 6 ta, Navoiyda 1 ta, Namanganda 6 ta, Samarqandda 3 ta, Surxondaryoda 5 ta, Toshkent v.da 6 ta, Sirdaryoda 2 ta, Xorazmda 5 ta va Farg'onada 11 ta.*

Ijaraga ko'chib o'tish uchun ruxsat berilgan BXMLar ijara binosini namunaviy dizayn asosida ta'mirlash va jihozlash ishlari oshirildi.

## **IV. Alternativ kanallarni rivojlantirish bo'yicha**

### **4.1. 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 **28 673 nafar** fuqaroga **20,9 mlrd** so'mlik **suyunchi puli** to'lovlari **onlayn** tarzda bank kartalariga o'tkazib berildi.

Bu esa, bank tomonidan jami to'langan suyunchi pullarining **27 foiziga** to'g'ri keladi.

*Bank filiallariga tashrif buyurgan fuqarolar 325 930 nafarni tashkil etdi.*

Bundan tashqari, "**Xazna**" **mobil ilovasi** orqali **63 557 nafar** fuqaroga **48 mlrd** so'mlik **suyunchi puli** to'lovlari **onlayn** tarzda bank kartalariga o'tkazib berildi.

## 4.2. Xizmat ko'rsatish qurilmalari bilan ishlash bo'yicha

Bank tizimida **566 ta 24/7** rejimida ishlaydigan “Elektron ofislar”da **3 111 ta** bankomat mijozlarga xizmat ko'rsatib kelmoqda.

*Shundan, 1 056 ta “Uzcard” va 2 055 ta “Humo” to'lov tizimida ishlovchi bankomatlar.*

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

*ADM - o'ziga o'zi xizmat ko'rsatish qurilmalari orqali karta balansini to'ldirish va inkassatsiya amaliyoti joriy qilindi.*

**ADM**lar orqali **1,3 trln** so'mlik naqd pullar qabul qilindi.

## 4.3. Mobil ilovalar bo'yicha

1. “**Xazna**” mobil ilovasi amaliyotga joriy etilganligiga qisqa muddat bo'lishiga qaramasdan, respublikamizning eng yaxshi mobil ilovalaridan biri bo'lib, “**finance**” toifasidagi reyting natijalariga ko'ra birinchi **o'nlikda**, **tijorat banklari** ichida **2-o'rindan** joy oldi.

“**Humo**” to'lov tizimida amalga oshirilayotgan onlayn amaliyotlar hajmi **15 ta** tijorat banklarining mobil ilovalari ichida **18,7 %** bilan **1-o'rinni** egalladi.

Shuningdek, “**Xazna**” mobil ilovasi foydalanuvchilariga bir qator yangi, sodda va qulay xizmatlar raqamlashtirilgan tartibda taqdim etildi. Jumladan,

- o'zini o'zi band qilgan shaxslar uchun “**onlayn ko'mak**” krediti;  
*26 808 nafar fuqaroga 129 mlrd so'm kredit ajratildi.*

- “**Xazna nasiya**” muddatli to'lov xizmati (*rassrochka*) “**Asaxiy**” MChJ bilan yo'lga qo'yildi;

*392 nafar fuqaroga 2,5 mlrd so'm kredit ajratildi.*

- “**Xazna avia**” loyihasi ishlab chiqilib, aviachiptalar sotib olish yo'lga qo'yildi;

- avtotransport vositalari uchun “**onlayn sug'urta**” polisini rasmiylashtirish yo'lga qo'yildi;

- “**Xazna**” orqali transchegaraviy pul o'tkazmalarini o'tkazish va olish imkoniyati “**UPT**” xalqaro to'lov tizimi bilan integratsiya qilindi;

- avtotransport vositalari uchun “**onlayn ishonchnoma**” rasmiylashtirish imkoniyati **Adliya vazirligi** bilan hamkorlikda yo'lga qo'yildi;

- mobil ilovaning “**UI/UX**” dizaynlari optimallashtirilib, sodda va qulay interfeysi yaratildi;

- mobil ilovada depozitlarni qisman yechish imkoniyati va yangi “**Premium**” depoziti yo'lga qo'yildi;

- “**Uzcard**” bank kartalari uchun “**PIN-kod**”ni almashtirish imkoniyati yaratildi;

- mobil ilovada “**USSD-kod**” orqali “**offline**” rejimda to'lovlarni amalga oshirish imkoniyati ishga tushirildi;

- mobil ilovada **“To‘lovlar”** kategoriyasi optimallashtirilib, **“Paynet”** servislari yangi **“shlyuz”**ga o‘tkazilib, **50** dan ortiq yangi xizmatlar uchun to‘lovlarni amalga oshirish imkoniyati yaratildi;

- mobil ilova ma‘lumotlar bazasi optimallashtirilib, hisobotlarni yuritish uchun yangi tizimga sinxronlashtirildi;

- **“Humo”** to‘lov tizimida amaliyotlar so‘rov limiti **maxsus tarzda** mobil ilova uchun **40 %**ga oshirildi;

- mobil ilovadan foydalanuvchilarning pasport ma‘lumotlari muddatlari tugaganligi to‘g‘risida xabardor qilish va muddati o‘tgan pasport ma‘lumotlarini yangilamasdan ishlash hamda xavfsizlik choralari kuchaytirish uchun login va parol o‘zgartirishda **“Face id”** tizimi yo‘lga qo‘yildi;

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, **13 476 nafar** yoshlarga **27,3 mlrd** so‘m imtihon xarajatlari, **11 041 nafar** talabaga **154,6 mlrd** so‘m ta‘lim krediti, **jamg‘arib boriladigan pensiya tizimining 81 661 nafar** ishtirokchilariga **129,5 mlrd** so‘m, **63 557 nafar** fuqaroga **48 mlrd** so‘m **“suyunchi”** puli va **1 034 nafar** fuqaroga **1,7 mlrd** so‘m **“dafn”** puli to‘lab berildi.

Bundan tashqari, tijorat banklari ichida birinchilardan bo‘lib Raqamli texnologiyalar vazirligi tomonidan **“Xazna”** loyihasi uchun maxsus **ekspert xulosasi** va **konsepsiyasi** tasdiqlanib, davlat ro‘yxatiga olinishiga erishildi.

BXMLar tomonidan ko‘rsatilayotgan an‘anaviy xizmatlar **“Xazna”** mobil ilovasida raqamlashtirilganligi hisobiga 2024-yilda mijozlarning BXMLarga tashriflarini **65 %**ga kamaytirishga erishildi.

**2. Yuridik shaxslar** uchun amaldagi bank hisobvaraqlarini **masofadan boshqarish tizimlaridan** foydalanuvchilar soni **132 488 nafar**ni tashkil etdi.

Jumladan, **“SMS banking”** xizmatidan foydalanuvchilar soni **27 286 ta**;

- **“Internet banking”** xizmatidan foydalanuvchilar soni **16 298 ta**;

- **“Mobil banking”** xizmatidan foydalanuvchilar soni **88 904 tani** tashkil etadi.

**“Xazna”** jamoasi tomonidan bankning yuridik shaxslari uchun **“Xazna business”** internet va mobil banking loyihasi ishlab chiqildi va amaliyotga joriy etildi.

Shuningdek, **“Xazna business”** internet va mobil banking tizimida yuridik shaxslar tomonidan **“SWIFT”**, **“Konvertatsiya”** va **“E-kontrakt”** tizimlaridan foydalanish bilan birga tashkilotga tegishli bo‘lgan ma‘lumotlarni ko‘ra olish, amaliyotlarni ko‘rib borish, namunalarni yaratish, valyuta kursi, avtomobil ma‘lumotlari, aylanma mablag‘larni hisobotini olish, budjet to‘lovlarini amalga oshirish, korporativ kartalarni to‘ldirish va **24/7 rejimda** o‘tkazmalarni amalga oshirish imkoniyatlari yaratildi.

Qisqa vaqt ichida “**Xazna business**” internet va mobil banking ilovasidan foydalanuvchilar soni **2,5 ming tani** tashkil etib, tarkibiy bo‘linmalar bilan birgalikda targ‘ibot ishlari olib borilmoqda.

2024-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.

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

“**Biz-TV**” TV-provayder, “**Stroy master domofon**” va “**EDU-Action Exams Sentr**” test markazi bilan birgalikda veb-sahifa orqali bir martalik to‘lovlarni amalga oshirish imkoniyati yaratildi.

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.

#### 4.4. “**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.

“**Call center**” tomonidan **4 xil** yo‘nalish bo‘yicha kiruvchi qo‘ng‘iroqlarni qabul qiladi. Jumladan, **I** - umumiy ma‘lumotlar, **II** - amaliyotlar va ma‘lumotlar, **III** - muammolar va shikoyatlar hamda **IV** - texnik qo‘llash kabi xizmatlar ko‘rsatiladi.

Bundan tashqari, mijozlarga “**sms xabarnoma**” xizmatini ulash, mavjud bank hisobvaraqlarni “**mobile banking**” va “**internet banking**” interaktiv xizmatlariga birlashtirish, mijoz talabiga asosan (mobil qurilmasi yo‘qolganda) “**mobile banking**” va “**internet banking**” interaktiv xizmatlarini o‘chirish va qayta faollashtirish hamda bank plastik kartasi faoliyatini to‘xtatish (blokka qo‘yish) va faoliyatini tiklash uchun **3 marotaba**gacha imkoniyat yaratish kabi **masofaviy xizmatlar ko‘rsatilmoqda**.

Shu bilan birga, mijozlarning so‘roviga asosan oldin bankka taqdim qilingan kredit hujjatlaridan nusxasi berilmoqda.

**Pensiya oluvchilarga to‘liq ma‘lumot** berilmoqda va e‘tirozlarini o‘rganib, hal qilishga ko‘maklashilmoqda.

Bunda, **288 936 ta** naqd pul ko‘rinishda pensiya oluvchilar o‘rtasida, pensiya mablag‘larini o‘z vaqtida va to‘liqligicha olinayotganligi bo‘yicha so‘rovnomalar o‘tkazildi.

Shuningdek, bank mahsulotlari va xizmatlari bo‘yicha konsalting xizmatlari ko‘rsatilmoqda.

2024-yilda **813 448 nafar** mijozga xizmat ko‘rsatildi. Shundan, **813 326 ta** murojaat yoki **99,9 foizi hal** etildi.

*“Call Senter” bir kunda o‘rtacha 2 250 nafar mijozga masofadan xizmat ko‘rsatmoqda.*

Muammoli va e‘tirozli murojaatlar **3 kun** ichida hal etilmoqda.

*2023-yilda 792 485 ta mijozga xizmat ko‘rsatgan.*

*“Call Senter” bir kunda o‘rtacha 2 942 nafar mijozga masofadan xizmat ko‘rsatgan.*

Bundan tashqari, **ijtimoiy tarmoqlar** orqali ham **163 050 ta** murojaatga **onlayn** rejimda javob berildi.

Jumladan, “**Telegram Support**” orqali **62 223 ta**, “**XaznaChat**” orqali **55 681 ta**, “**JIVO dasturi**” orqali **25 926 ta**, “**Telegram bot**” orqali **11 136 ta**, “**Instagram**” orqali **5 500 ta**, “**Facebook**” orqali **2 293 ta** va “**YouTube**” kanallari orqali **291 ta** murojaatlarga javob berildi.

#### 4.5. Murojaatlar bo'yicha

Xalq bankiga **2024-yilda** jismoniy va yuridik shaxslardan kelib tushgan **murojaatlar** soni o'tgan yilning mos davriga nisbatan **706 ta (3 %)**ga kamayib, jami **25 937 ta**ni tashkil etdi.

Shundan, **8 338 tasi (32 %) Boshqaruvga** va **17 599 tasi (68 %) hududiy filiallarga** kelib tushgan.

**2023-yilda** bank tizimi bo'yicha **26 643 ta** murojaat kelib tushgan.

Shundan, **8 124 tasi Boshqaruvga** va **18 519 tasi hududiy filiallarga** kelib tushgan.

Xususan, **jismoniy shaxslardan** kelib tushgan murojaatlar soni **1 148 ta**ga kamayib, **24 615 ta (95 %)**ni hamda **yuridik shaxslardan** kelib tushgan murojaatlar soni **442 ta**ga ortib, **1 322 ta (5 %)**ni tashkil etdi.

**2023-yilda 26 643 ta**, shundan, **jismoniy sh.**dan **25 763 ta (97 %)** va **yuridik sh.**dan **880 ta (3 %)** murojaat kelib tushgan.

Murojaatlarning **13 493 ta (52 %)**si **ijobiy hal qilindi** va **11 374 ta (44 %)**si bo'yicha tegishli tushuntirishlar berildi.

**913 ta (4 %)**si **ko'rilmasdan qoldirilgan** va **rad etilgan**, **23 ta (0,1 %)**si tegishli idora va tashkilotlarga **ko'rib chiqish uchun yuborilgan** va **134 ta (1 %)**si hozirda **ko'rib chiqilmoqda**.

**Ma'lumot uchun, 25 937 ta** murojaatdan:

- **21 946 tasi** O'zbekiston Respublikasi **Prezidentining virtual qabulxonasidan**;
- **1 968 tasi yuqori turuvchi idora va tashkilotlardan**;
- **986 tasi Bosh Prokuratura “Ishonch telefoni”dan**;
- **487 tasi elektron murojaatlar**;
- **451 tasi to'g'ridan-to'g'ri kelib tushgan murojaatlar**;
- **53 tasi Markaziy bank “Ishonch telefoni”dan**;
- **46 tasi Tadbirkorlar virtual ofisidan kelib tushgan**.

Murojaatlarning **11 789 tasi (45 %) kredit**, **7 880 tasi (30 %) pensiya va nafaqa to'lovlari**, **1 824 tasi (7 %) bank xodimlarining xatti-harakatidan norozilik**, **1 087 tasi (4 %) bank kartalari va terminallar**, **405 tasi (2 %) ish haqi to'lovlari**, **278 tasi (1 %) omonat** va **2 674 tasi (10 %) boshqa masalalar** bo'yicha kelib tushdi.

Shuningdek, kelib tushgan murojaatlar **hududlar kesimida tahlil qilinganda** ularning **asosiy qismi** bankning **Qashqadaryo (2 886 ta (11 %))**, **Toshkent (2 639 ta (10 %))**, **Surxondaryo (2 447 ta (9 %))**, **Samarqand (2 436 ta (9 %))**, **Toshkent shahar (2 134 ta (8 %))**, **Andijon (2 122 ta (8 %))** va **Farg'ona viloyat mintaqaviy markaz (2 074 ta (8 %))**lari hissalariga to'g'ri keladi.

## **V. Ommaviy axborot vositalarida yoritilishi bo'yicha.**

Bank tomonidan **2024-yilda** o'z faoliyatini ommaviy axborot vositalarida yoritish bo'yicha bir qator ishlar amalga oshirildi.

2024-yilda OAV bilan hamkorlik qilinishi natijasida **33 marta telekanallar**, **200 marta radiokanallar**, **5 ta gazeta**, **55 ta internet nashrlari** va **160 nafar**dan ortiq **blogerlar tomonidan** bank haqidagi materiallar e'lon qilindi.