

Murojaatlar bo'yicha 2025-yil 3-chorak uchun tahliliy ma'lumotnoma

Jismoniy va yuridik shaxslarning hisobot choragidagi murojaatlari tahlili.

1. Umumiy ma'lumotlar

2025-yilning 3-choragida kelib tushgan murojaatlarning umumiy soni 1384 tani tashkil etdi.

2. Murojaatlarni mazmuni bo'yicha taqsimlash

Murojaat mazmuni	Soni	Jamiga nisbatan ulushi (%)
Omonat/depozit - Omonat bo'yicha umumiy ma'lumot	13	0.94%
Robot tomonidan amalga oshirilgan qo'ngiroqlar yuzasidan	5	0.36%
Bonuslar	14	1.01%
Kredit limiti yuzasidan ma'lumot	105	7.59%
Kliring bo'yicha	30	2.16%
Mobil ilova bo'yicha	48	3.47%
Disputli vaziyat yuzasidan	219	15.83%
Bankka taklif	47	3.40%
Shartnomani bekor qilish	28	2.02%
Bankka shikoyat	33	2.38%
Avto Platinum kartasi	111	8.02%
Firibgarlikda gumon qilish	92	6.65%
Kreditni qaytarish bo'yicha maslahat	302	21.82%
AVO UZCARD - Kartani yopish	54	3.90%
Amalga oshirilgan tranzaksiyalar bo'yicha ma'lumot	260	18.78%
MIB uchun kreditni so'ndirish to'g'risida ma'lumotnoma	23	1.67%
Jami	1384	100%

Murojaatlarning eng katta ulushi (21,82%) kreditni qaytarish bilan bog'liq maslahatlarga to'g'ri keladi, bu mijozlarning majburiyatlarni bajarish, jarimalarni hisoblash va qarz mablag'larini qaytarish shartlariga bo'lgan yuqori qiziqishini ko'rsatadi.

Amalga oshirilgan tranzaksiyalar bo'yicha savollar (18,78%) va disputli vaziyatlar (15,83%) jami murojaatlarning uchdan bir qismidan ko'prog'ini tashkil etadi. Bu mijozlarning operatsiyalar o'tkazilishini nazorat qilish, hisobdan chiqarish va o'tkazishning to'g'riligini tekshirish, shuningdek, tranzaksiyalar bo'yicha nizoli vaziyatlarni hal qilishga yuqori darajada jalb etilganligidan dalolat beradi.

Asosiy kamchiliklari

- Kreditni qaytarish bo'yicha murojaatlar ulushining yuqoriligi mijozlarning majburiyatlarni bajarish tartibi va muddatlari, jarimalarni hisoblash va mablag'larni qaytarish shartlari to'g'risida yetarli darajada xabardor emasligidan dalolat beradi. Murojaatlarning katta qismi bloklangan kartani to'ldirishda 10% komissiya ushlab qolinishi bilan bog'liq.
- Tranzaksiyalar va bahs-munozaralar bilan bog'liq murojaatlarning katta hajmi mobil ilovada operatsiyalarni ko'rsatishning shaffofligi va aniqligini oshirish, shuningdek, hisobdan chiqarish va hisobga olish to'g'risida xabardor qilish mexanizmlarini takomillashtirish zarurligini ko'rsatmoqda.

Tahlil natijalari bo'yicha tavsiyalar

1. Kredit mahsulotlari va qarzlarini to'lash tartibi bo'yicha mijozlarni axborot bilan ta'minlash sifatini oshirish, shu jumladan ma'lumotnoma va FAQ (savol-javob) bo'limlarini odatiy vaziyatlarga misollar bilan to'ldirish;
2. Disputli vaziyatni hal qilish jarayonini optimallashtirish: ilovada murojaatlar holatini kuzatishni amalga oshirish. mobil ilovada tranzaksiyalar tarixini yanada batafsil aks ettirishni ta'minlash;
3. Qo'lda ishlov berish zaruratini bartaraf etish va takroriy murojaatlar sonini kamaytirish maqsadida mijozlarning o'z mablag'larini qarzni so'ndirish uchun balansdan tashqari hisob raqamiga o'tkazishning avtomatik mexanizmini joriy etish.

3. Murojaatlar geografiyasi

Murojaatlarning hududlar bo'yicha taqsimlanishi Toshkent shahri (22,98%) va Toshkent viloyati (12,72%) mijozlarining eng yuqori faolligini ko'rsatadi. Bu hududlarda aholining yuqori konsentratsiyasi va banklarning sezilarli darajada mavjudligi bilan izohlanadi.

Viloyat nomi	Soni	Jamiga nisbatan ulushi (%)
Andijon viloyati	81	5.85%
Buxoro viloyati	54	3.9%
Jizzax viloyati	84	6.07%
Qashqadaryo viloyati	144	10.4%
Navoiy viloyati	36	2.6%
Namangan viloyati	98	7.08%

Samarqand viloyati	84	6.07%
Sirdaryo viloyati	39	2.82%
Surxondaryo viloyati	65	4.70%
Toshkent viloyati	176	12.72%
Farg‘ona viloyati	100	7.23%
Xorazm viloyati	42	3.03%
Qoraqalpog‘iston Respublikasi	63	4.55%
Toshkent (shahar)	318	22.98%
Jami	1384	100%

Xulosa:

Eng yuqori faollik poytaxtda (Toshkent shahri va viloyat) kuzatilmoqda, bu yerda barcha murojaatlarning 35,7 foiziga to‘g‘ri keladi. Bu esa ushbu hududlarda xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish bo‘yicha sa’y-harakatlarni jamlashni talab etadi.

- Murojaatlarning o‘rtacha darajasi Farg‘ona vodiysi viloyatlarida (Farg‘ona, Namangan, Andijon), shuningdek, Samarqand va Jizzax viloyatlarida - 5 foizdan 9 foizgacha kuzatilmoqda, bu esa mijozlarning bank mahsulotlariga bo‘lgan barqaror qiziqishidan dalolat beradi.
- Eng kam murojaatlar Navoiy, Sirdaryo va Xorazm viloyatlaridan kelib tushgan - mijozlarning to‘liq xabardor emasligi yoki xizmatlarning past darajada kirib borishi mumkin, bu esa ushbu hududlarda marketing ishlarini kuchaytirish talablarini anglatadi.

4. Murojaat turlari

Murojaatlar turi	Soni	Jamiga nisbatan ulushi (%)
Ariza	1290	93.21%
Shikoyat	61	4.41%
Taklif	33	2.38%
Jami	1384	100%

Xulosa:

- Arizalarning yuqori foizi (93,21%) mijozlarning aksariyati bank bilan aloqa kanallaridan birinchi navbatda ma’lumot olish va odatiy operatsiyalarni hal qilish uchun foydalanishini tasdiqlaydi.
- 4,41% darajadagi shikoyatlar e’tiborni talab qiladi: shikoyatlarning sabablari, mavzusi va manbasini muntazam ravishda sifatli tahlil qilish muhimdir.
- Olingan takliflar (2,38%) yangi mahsulotlarni ishlab chiqish yoki mavjud mahsulotlarni takomillashtirish uchun qayta aloqa sifatida muhim.

5. Murojaatlar shakli

Murojaat shakli	Soni	Jamiga nisbatan ulushi (%)
Ogʻzaki murojaatlar	1106	79.91%
Elektron murojaatlar	187	13.51%
Yozma murojaatlar	91	6.58%
Jami	1384	100%

Xulosa:

- Ogʻzaki murojaatlarning ustunligi shuni koʻrsatadiki, mijozlarning katta qismi uchun jonli muloqot, tezkorlik va darhol hal qilish imkoniyati muhimdir.
- Elektron murojaatlar ikkinchi oʻrinni egallaydi, bu mijozlarning soʻrovlar, shikoyatlar va maslahatlar olish uchun onlayn kanallardan faol foydalanishini aks ettiradi.
- Yozma murojaatlar soni oʻtgan davrga nisbatan oshdi, bu esa bank tomonidan rasmiy koʻrib chiqilishi va batafsil tushuntirilishi kerak boʻlgan masalalarda mijozlarning faolligi oshganligini koʻrsatadi.

Tavsiyalar:

- Masofaviy kanallarni rivojlantirish va takomillashtirishni davom ettirish, ularning barqaror ishlashi va foydalanuvchilar uchun qulayligini taʼminlash.
- Avtomatlashtirish va qayta aloqa imkoniyatlarini kengaytirish orqali elektron murojaatlarni qayta ishlash samaradorligini oshirish.
- Raqamli xizmatlarda mijozlarga yanada toʻliq va qulay maʼlumotlarni taqdim etish orqali yozma murojaatlar sonini kamaytirish.

6. Murojaatlarni muddatlar boʻyicha koʻrib chiqish holati.

Hisobot davrida jami 1384 ta murojaat kelib tushgan boʻlib, ulardan:

- 1227 ta murojaat (88,66%) - toʻgʻridan-toʻgʻri Bankka kelib tushgan.
- 157 ta murojaat (11,34%) - davlat organlari orqali kelib tushgan.

Koʻrib chiqish muddatining umumiy medianasi 1 kunni tashkil etdi, bu tezkor javob berish talablariga mos keladi.

Davlat organlari orqali kelib tushgan murojaatlar:

Holati	Soni	Muddat medianasi (kun)
Muddatida yopildi	133	7
Muddati uzaytirilib yopildi	4	18
Jarayonda	20	-

Muddati buzilib yopildi	-	-
Jami	157	7

To‘g‘ridan-to‘g‘ri bankka kelib tushgan murojaatlar:

Holati	Soni	Muddat medianasi (kun)
Muddatida yopildi	1202	1
Muddati uzaytirilib yopildi	3	28
Jarayonda	22	-
Muddati buzilib yopildi	-	-
Jami	1227	1

Xulosalar:

- Murojaatlarning 96,46 foizi o‘z vaqtida yopilgani ijro intizomi yuqoriligidan dalolat beradi.
- Kechikishlar qayd etilmadi, bu ijobiy ko‘rsatkichdir.
- Davlat organlari orqali kelib tushgan murojaatlarni ko‘rib chiqish uchun ko‘proq vaqt talab etiladi (mediana - 7 kun), to‘g‘ridan-to‘g‘ri bankka kelib tushgan murojaatlar esa ancha tezroq - o‘rtacha 1 kunda yopiladi.