

2026-yilning 1-choragi uchun

murojaatlar bo'yicha tahliliy ma'lumotnoma

Hisobot choragida jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari tahlili

1. Umumiy ma'lumotlar

2026-yilning 1-choragida kelib tushgan murojaatlarning umumiy soni 1047 tani tashkil etdi.

Murojaatlar manbai	Yanvar	Fevral	Mart	Jami
Boshqa davlat organlari	7	12	4	23
Prezident virtual qabulxonasi	69	55	85	209
MB orqali tushgan murojaatlar	26	23	39	88
Jami — Davlat organlari	102	90	128	320
Telefon orqali og'zaki	21	36	20	77
Yozma murojaatlar (devonxona)	18	23	42	83
Email / sayt	182	47	53	282
Og'zaki — Mas'ul xodim qabuli	45	103	137	285
Jami — O'z kanallari	266	209	252	727
JAMI	368	299	380	1 047

O'tgan yilning shu davriga nisbatan (2025-yil 1-chorak - 747 ta murojaat) murojaatlar soni 40,2 foizga oshgan, bu esa mijozlar faolligining oshganidan dalolat beradi.

Manba	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026
Jami davlat organlari	131	113	157	210	320
Jami bankka	616	990	1 227	971	727
Jami	747	1 103	1 384	1 181	1 047

2. Murojaatlarni mavzu bo'yicha taqsimlash

Murojaatlarning eng katta ulushi (20,1%) kreditni qaytarish bilan bog'liq maslahatlarga to'g'ri keladi. Tarkibni o'zgartirish (15,0%) va kredit limiti (11,3%) masalalari birgalikda murojaatlarning salmoqli ulushini tashkil etadi.

Murojaat mavzusi	Davlat organlari	O'z kanallari	Jami
AVO UZCARD	-	6	6
Antifrod	18	10	28
Verifikatsiya	1	5	6
Omonat/Depozit	12	6	18
Bahsli vaziyat	4	2	6
Shikoyat	11	19	30
AVO Platinum kartasini yopishga so'rov	32	66	98

Kredit limiti summasini o'zgartirish	3	92	95
AVO Platinum kartasi	8	12	20
Bank komissiyasi	20	18	38
Summa va to'lov usuli bo'yicha konsultatsiya	70	140	210
Kredit limiti	7	111	118
Mikroqarz	-	1	1
Mobil ilova	2	14	16
MSS	27	2	29
Kreditni to'lash	15	55	70
Taklif	13	4	17
Shartnomani bekor qilish	22	25	47
Tarkibni o'zgartirish	47	110	157
Soft / Telesails	8	28	36
O'ziga xizmat ko'rsatish qurilmalari	-	1	1
Jami	320	727	1 047

Asosiy kamchiliklar:

- Kreditni qaytarish masalalari bo'yicha murojaatlarning yuqori ulushi mijozlarning majburiyatlarni bajarish tartibi va muddatlari, jarimalar hisoblanishi va mablag'larni qaytarish shartlari to'g'risida yetarli darajada xabardor emasligidan dalolat beradi.
- AVO Platinum kartasini yopish bo'yicha so'rovlar sonining ko'payishi (98 ta murojaat) chiqib ketish sabablarini tahlil qilishni talab etadi.

Tavsiyalar:

- Mijozlarga kredit mahsulotlari va qarzni to'lash tartibi bo'yicha axborot ta'minoti sifatini oshirish; savol-javob bo'limlarini odatiy vaziyatlarga misollar bilan to'ldirish.
- Restrukturizatsiya bo'yicha murojaatlar ko'payishining sabablarini tahlil qilish va mijozlarning kredit yukini kamaytirish bo'yicha oldini oluvchi chora-tadbirlarni ishlab chiqish.

3. Murojaatlarning kelib tushish kanallari

Elektron murojaatlar eng katta ulushni (47,18%) egallaydi, bu mijozlarning onlayn kanallardan faol foydalanishini aks ettiradi.

Kelish kanali	Soni	Umumiydan ulushi (%)
Og'zaki murojaatlar	362	34,57%
Elektron murojaatlar	494	47,18%
Yozma murojaatlar	191	18,24%
Jami	1 047	100%

Xulosalar:

- Elektron murojaatlarning ko'pligi (47,18%) mijozlarning bank bilan o'zaro hamkorligi raqamlashtirilganidan dalolat beradi..

- Og‘zaki murojaatlar (34,57%) masalalarni tezkor hal qilishga yo‘naltirilgan mijozlar uchun jonli muloqotning ahamiyatini tasdiqlaydi.
- Yozma murojaatlar soni (18,24%) mijozlarning rasmiy hujjatlar bilan ta’minlashga bo‘lgan doimiy talabini ko‘rsatmoqda.

Tavsiyalar:

- Onlayn kanallarni rivojlantirishni davom ettirish, ularning barqaror ishlashi va foydalanuvchilar uchun qulayligini ta’minlash.
- Qayta aloqa imkoniyatlarini avtomatlashtirish va kengaytirish orqali elektron murojaatlarni qayta ishlash samaradorligini oshirish.

4. Murojaatlar turi

Murojaatlar turi	Soni	Umimiydan ulushi (%)
Ariza	950	90,74%
Shikoyat	86	8,21%
Taklif	11	1,05%
Jami	1 047	100%

Xulosalar:

- Arizalarning yuqori foizi (90,74%) mijozlarning aksariyati birinchi navbatda ma’lumot va standart operatsion masalalarni hal qilish uchun bankka murojaat qilishini tasdiqlaydi.
- 8,21% darajasidagi shikoyatlar e’tiborni talab qiladi: shikoyatlarning sabablari, predmeti va manbasini muntazam ravishda sifatli tahlil qilish muhimdir.
- Olingan takliflar (1,05%) mahsulotlarni rivojlantirish uchun qayta aloqa sifatida qiymatga ega.

5. Murojaatlar geografiyasi

Murojaatlarning hududlar bo‘yicha taqsimlanishi Toshkent shahri (36,87%) va Toshkent viloyatidan (14,23%) mijozlarning eng yuqori faolligidan dalolat beradi. Bu ushbu hududlarda aholining yuqori konsentratsiyasi va banklar ishtirokining sezilarli darajasi bilan izohlanadi.

Hudud	Soni	Ulushi (%)
Abdijon viloyati	34	3,25%
Buxoro viloyati	44	4,20%
Jizzax viloyati	40	3,83%
Qashqadaryo viloyati	70	6,69%
Navoiy viloyati	36	3,44%
Namangan viloyati	54	5,16%
Samarqand viloyati	54	5,16%
Sirdaryo viloyati	19	1,81%
Surxondaryo viloyati	44	4,20%
Toshkent viloyati	149	14,23%
Farg‘ona viloyati	42	4,01%

Xorazm viloyati	36	3,44%
Qoraqalpog‘iston Respublikasi	39	3,72%
Toshkent shahri	386	36,87%
Jami	1 047	100%

Xulosalar:

- Eng yuqori faollik poytaxt hududida (Toshkent shahri va viloyat) kuzatilmoqda, bu yerda barcha murojaatlarning 51,1 foizi to‘plangan. Bu esa aynan shu hududlarda xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish bo‘yicha sa’y-harakatlarni jamlashni talab etadi.
- Murojaatlarning o‘rtacha darajasi Qashqadaryo (6,69%), Samarqand (5,16%) va Namangan (5,16%) viloyatlarida kuzatilmoqda - mijozlarning bank mahsulotlariga bo‘lgan qiziqishi barqaror.
- Eng kam murojaatlar Sirdaryo (1,81%), Andijon (3,25%) va Navoiy (3,44%) viloyatlaridan kelib tushgan, bu esa ushbu hududlarda marketing faoliyatini kuchaytirish zarurligini ko‘rsatishi mumkin.

6. Murojaatlarni muddati bo‘yicha ko‘rib chiqish holati

Hisobot davrida jami 1 047 ta murojaat kelib tushdi, shundan:

- 320 ta murojaat (30,56%) — davlat organlari orqali kelib tushgan
- 727 ta murojaat (69,44%) — bevosita Bankka kelib tushgan

Murojaatlarning aksariyati to‘g‘ridan-to‘g‘ri bankka kelib tushadi.

Ko‘rib chiqish muddatining umumiy medianasi 6 kunni tashkil etdi, bu esa tezkor javob berish talablariga mos keladi.

Davlat organlari orqali murojaatlar:

Holat	Soni	Muddat medianasi (kun)
Muddatida yopilgan	278	9
Muddati uzaytirilib yopilgan	19	14
Ishlanmoqda	23	—
Kechiktirib yopilgan	—	—
Jami	320	9

Bevosita Bankka murojaatlar:

Holat	Soni	Muddat medianasi (kun)
Muddatida yopilgan	696	4
Muddati uzaytirilib yopilgan	4	28
Ishlanmoqda	27	—
Kechiktirib yopilgan	—	—
Jami	727	4

Xulosalar:

- Murojaatlarning mutlaq ko'pchiligi o'z vaqtida yopilgan ($278 + 696 = 974$ ta murojaat), bu esa ijro intizomi yuqori ekanidan dalolat beradi.
- Muddati o'tkazib yuborilgan holatlar qayd etilmagan — bu reglament muddatlariga rioya etishning ijobiy ko'rsatkichidir.
- Davlat organlari orqali kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqish uchun ko'proq vaqt talab etiladi (mediana — 9 kun), bankka to'g'ridan-to'g'ri qilingan murojaatlar esa ancha tezroq yopiladi (mediana — 4 kun).

7. Turlari bo'yicha murojaatlar tuzilishi

Turi	Yanvar	Fevral	Mart	Jami
O'z kanallari — Birlamchi	266	209	252	727
Davlar organlari — Birlamchi	102	88	116	306
Davlar organlari — Takroriy	—	1	—	1
Davlar organlari — Dublikat	—	2	11	13
Jami	368	299	380	1 047

Natija	Yanvar	Fevral	Mart	Jami
Qoniqtirilgan	50,5%	23,4%	9,7%	28,0%
Tushuntirishlar berilgan	49,5%	76,6%	77,1%	67,2%
Ko'rib chiqilmoqda	0%	0%	13,2%	4,8%
Jami	100%	100%	100%	100%

8. Ishonch telefoni statistikasi (Q1 2026)

Ko'rsatkich	Qiymati
Liniyaga jami murojaatlar	2 142
Javobni kutishning o'rtacha vaqti	44,3 soniya
Yo'qotilgan qo'ng'iroqlar ulushi	10,9%

Ishonch telefoni bo'yicha Top-5 mavzu:

Murojaat mavzusi	Soni
Qancha, qachon va qanday to'lanadi?	454
Tariflar	241
Kredit limiti qachon ma'qullanadi?	142
Pul tushdimi / kredit to'landimi?	133
Kredit limiti uchun ariza qanday beriladi?	106
Boshqa mavzular	1 066

Xulosalar:

- Javobni kutishning o'rtacha vaqti (44,3 soniya) maqbul chegaralarda.
- Yo'qotilgan qo'ng'iroqlar ulushi (10,9%) e'tiborni talab qiladi - eng yuqori yuklamalarni baholash va qo'ng'iroqlar taqsimotini optimallashtirish zarur.
- "Qancha, qachon va qanday to'lash kerak?" eng ko'p uchraydigan savol bo'lib qolmoqda (barcha murojaatlarning 21,2 foizi), bu esa mijozlarni to'lov jadvali haqida xabardor qilishni takomillashtirish zarurligini tasdiqlaydi.

Yakuniy tavsiyalar

- Mijozlarni kredit majburiyatlarini to'lash tartibi, muddatlari va shartlari haqida ma'lumot berish ishlarini kuchaytirish - savol-javoblar, push-bildirishnomalar va mobil ilovadagi yordam bo'limi orqali.
 - Tarkibni o'zgartirish bo'yicha murojaatlar ko'payishining sabablarini tahlil qilish va oldini olish choralarini ishlab chiqish.
 - Ishonch telefoni orqali yo'qotilgan murojaatlar ulushini kamaytirish uchun kiruvchi qo'ng'iroqlar taqsimotini optimallashtirish.
-