

2026-yil 2-chorak bo'yicha murojaatlar

TAHLILIY MA'LUMOTNOMASI

Hisobot davri uchun jismoniy va yuridik shaxslar murojaatlari tahlili

1. Umumiy ma'lumotlar

2026-yil 2-chorakda qabul qilingan murojaatlarning umumiy soni 1 236 tani tashkil etdi.

Murojaatlar manbai	Aprel	May	Iyun	Jami
Boshqa davlat organlari	5	2	6	13
Prezident Virtual qabulxonasi	68	58	62	188
Markaziy bankdan kelgan murojaat	54	51	85	190
Jami — Davlat organlari	127	111	153	391
Telefon orqali og'zaki	14	14	34	62
Yozma murojaatlar (kansellyariya)	30	9	27	66
Email / sayt	75	61	81	217
Og'zaki — mas'ul xodim qabulida	166	112	222	500
Jami — Ichki kanallar	285	196	364	845
JAMI	412	307	517	1 236

Oldingi chorak bilan solishtirganda (2026-yil 1-chorak — 1 047 ta murojaat) o'sish 18,1% ni tashkil etdi, bu mijozlar faolligining davom etayotgan o'sishidan dalolat beradi.

Davlat organlari orqali kelgan murojaatlar ulushi umumiy murojaatlar sonining 31,6% igacha oshdi (2026-yil 1-chorakda 30,6% edi). Ushbu guruhda o'sishning asosiy omili Markaziy bankdan kelgan murojaatlar bo'ldi (+115,9%: 88 tadan 190 taga), Prezident Virtual qabulxonasi orqali kelgan oqim esa 10,0% ga kamaydi (209 tadan 188 taga). Ichki kanallar bo'yicha eng sezilarli o'sish mas'ul xodim qabulida og'zaki murojaatlar sonida kuzatildi (+75,4%: 285 tadan 500 taga), email/sayt orqali murojaatlar esa 23,0% ga qisqardi (282 tadan 217 taga).

2. Murojaatlarning mavzular bo'yicha taqsimoti

Murojaatlarning eng katta ulushi (21,4%) kredit qaytarish masalalariga to'g'ri keladi. Restrukturizatsiya (17,2%), AVO Platinum kartasi (16,3%) va kredit limiti (13,0%) bo'yicha murojaatlar kredit qaytarish bilan birgalikda chorak davomidagi barcha murojaatlarning 67,9% ini tashkil etadi — bu 2026-yil 1-chorakdagi (uchta asosiy mavzu bo'yicha 46,4%) ko'rsatkichdan yuqori kontsentratsiyadir.

Murojaat mavzusi	Davlat organlari	Ichki kanallar	Jami
Kredit qaytarish	72	193	265
Restrukturizatsiya	46	167	213
AVO Platinum kartasi	64	138	202
Kredit limiti	40	121	161
Shartnomani bekor qilish	21	63	84
Antifrod	50	27	77
Shikoyat	36	28	64
Mobil ilova	3	43	46

Murojaat mavzusi	Davlat organlari	Ichki kanallar	Jami
Omonat / Depozit	15	5	20
Mikroqarz	1	19	20
Soft / Teleseyls	14	6	20
Munozarali vaziyat	10	8	18
Taklif	5	6	11
MCC	8	2	10
AVO UZCARD	2	6	8
Verifikatsiya	—	8	8
Bekor qilingandan keyin tiklash	1	2	3
Boshqa banklar kartalari MPda	—	2	2
O'z-o'ziga xizmat ko'rsatish qurilmalari	2	—	2
Boshqa	1	1	2
Jami	391	845	1 236

Asosiy kamchiliklar:

- To'rtta mavzu atrofida murojaatlarning yuqori kontsentratsiyasi (67,9%) kredit mahsulotlari va kartalar bo'yicha mijozlarning bir martalik emas, balki tizimli muammolari borligini ko'rsatadi.
- Antifrod bo'yicha murojaatlarning keskin o'sishi (28 tadan 77 taga, +175%) va shikoyatlar (30 tadan 64 taga, +113%) sabablarini alohida tahlil qilishni talab etadi.
- Shartnomani bekor qilish bo'yicha murojaatlar o'sishi (47 tadan 84 taga, +78,7%) mijozlar oqib chiqishining kuchayishidan dalolat berishi mumkin.

Tavsiyalar:

- Kredit mahsulotlari va AVO Platinum kartasi bo'yicha axborot yordamini kuchaytirish, FAQ bo'limlari va push-xabarnomalarni to'ldirish.
- Antifrod va shikoyatlar bo'yicha murojaatlar o'sishi sabablarini alohida tekshirish, jumladan ehtimoliy firibgarlik sxemalarini tekshirish.
- Shartnomalarning bekor qilinish sabablarini tahlil qilish va mijozlarni ushlab qolish choralari ishlab chiqish.

3. Murojaatlarning turlari bo'yicha tuzilishi (birlamchilik)

Turi	Aprel	May	Iyun	Jami
Davlat organlari — Birlamchi	112	105	139	356
Davlat organlari — Takroriy	3	—	1	4
Davlat organlari — Dublikat	12	6	13	31
Ichki kanallar — Birlamchi	280	195	364	839
Ichki kanallar — Takroriy	2	—	—	2
Ichki kanallar — Dublikat	3	1	—	4
Jami	412	307	517	1 236

Murojaatlarning aksariyat qismi (96,7%) birlamchi hisoblanadi. Dublikatlar ulushi 2,8% (34 ta murojaat), takroriy murojaatlar ulushi esa 0,6% (7 ta murojaat)ni tashkil etadi, bu mijozlarning bir xil masala bo'yicha takroriy murojaat qilishida tizimli muammolar yo'qligidan dalolat beradi.

4. Murojaatlarni ko'rib chiqish natijalari

Natija	2026-yil 2-chorak uchun ulush
Qanoatlantirilgan	13,83%
Tushuntirish berilgan	81,88%
Ko'rib chiqilmagan	1,94%
Ko'rib chiqilmoqda	2,35%
Jami	≈ 100%

Xulosalar:

- Murojaatlarning aksariyat qismiga (81,88%) tushuntirishlar berilgan, bu murojaatlarning asosan konsultatsion xarakterga ega ekanligidan dalolat beradi.
- To'liq qondirilgan murojaatlar ulushi (13,83%) oldingi chorak ko'rsatkichiga yaqin.
- Ko'rib chiqilmagan murojaatlar ulushi (1,94%) va davr oxirida jarayonda bo'lgan murojaatlar ulushi (2,35%) past darajada saqlanmoqda.

5. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari bo'yicha holati

2026-yil 2-chorak uchun murojaatlarni ko'rib chiqish muddatining umumiy medianasi 2 kunni tashkil etdi — bu 2026-yil 1-chorak ko'rsatkichidan (6 kun) sezilarli darajada tezroq.

Davlat organlari orqali kelgan murojaatlar (soni):

Holat	Aprel	May	Iyun	Jami
Muddatida yopilgan	120	107	126	353
Jarayonda	—	—	24	24
Muddati uzaytirilib yopilgan	7	4	3	14
Jami	127	111	153	391

Ichki kanallar orqali kelgan murojaatlar (soni):

Holat	Aprel	May	Iyun	Jami
Muddatida yopilgan	285	195	336	816
Jarayonda	—	—	28	28
Muddati uzaytirilib yopilgan	—	1	—	1
Jami	285	196	364	845

Ko'rib chiqish muddatining medianasi (kun):

Toifa	Aprel	May	Iyun	2026-yil 2-chorak
Davlat organlari	8	7	4	7
Ichki kanallar	1	1	1	1

Toifa	Aprel	May	Iyun	2026-yil 2-chorak
Bank bo'yicha jami	4	4	1	2

Davlat organlari orqali kelgan murojaatlar hamon bankning ichki kanallari orqali kelgan murojaatlarga (mediana — 1 kun) qaraganda uzoqroq ko'rib chiqilmoqda (mediana — 7 kun), biroq har ikkala ko'rsatkich ham 2026-yil 1-chorakka (mos ravishda 9 va 4 kun) nisbatan yaxshilandi.

Ko'rib chiqish muddati uzaytirilib yopilgan murojaatlar:

Ko'rsatkich	2026-yil 1-chorak	2026-yil 2-chorak
Davlat organlari	23	14
Ichki kanallar	4	1
Jami	28	15
Umumiy murojaatlar sonidan ulushi	2,7%	1,2%

Ko'rib chiqish muddati uzaytirilib yopilgan murojaatlar ulushi umumiy murojaatlar sonining 1,2% igacha kamaydi (2026-yil 1-chorakda 2,7% edi), bu belgilangan ko'rib chiqish muddatlariga rioya qilishning yaxshilanganidan dalolat beradi.

6. Prezident Virtual qabulxonasi orqali kelgan murojaatlar

2026-yil 2-chorakda Prezident Virtual qabulxonasi orqali 188 ta murojaat kelib tushdi, 2026-yil 1-chorakda esa 209 ta bo'lgan edi (–10,0%).

Toifa	2026-yil 1-chorak	2026-yil 2-chorak
Kredit qaytarish	57	29
AVO Platinum kartasi	46	40
Restrukturizatsiya	31	29
Shikoyat	5	21
Antifrod	6	28
Shartnomani bekor qilish	15	10
MCC	21	3
Kredit limiti	7	9
Omonat / Depozit	3	4
Soft / Teleseyls	7	7
Taklif	7	1
Munozarali vaziyat	1	3
Mobil ilova	2	1
Verifikatsiya	1	—
AVO UZCARD	—	2
Boshqa	—	1
Jami	209	188

Xulosalar:

- Ushbu kanal bo'yicha murojaatlarning umumiy kamayishiga (–10%) qaramay, «Antifrod» mavzusidagi murojaatlar soni deyarli 5 baravar (6 tadan 28 taga), «Shikoyat» mavzusidagi murojaatlar esa 4 baravardan ortiq (5 tadan 21 taga) oshdi.
- Eng katta ulushni hamon «AVO Platinum kartasi» mavzusi egallamoqda (40 ta murojaat, kanal bo'yicha 21,3%), garchi uning hajmi oldingi chorakka nisbatan 13% ga kamaygan bo'lsa-da.
- «Kredit qaytarish» (–49%) va «MCC» (–85,7%) mavzulari bo'yicha murojaatlarning kamayishi ham mijozlar xabardorligining yaxshilanganidan, ham mavsumiy omildan dalolat berishi mumkin.

Tavsiya:

- Prezident Virtual qabulxonasi orqali kelayotgan antifrod va shikoyatlar bo'yicha murojaatlarni eng nozik kanal sifatida alohida monitoring qilishni tashkil etish.

7. Ishonch telefoni statistikasi (2026-yil 2-chorak)

Ko'rsatkich	Qiymat
Liniyaga kelgan murojaatlar soni	2 248
O'rtacha javob kutish vaqti	49 soniya
Yo'qotilgan qo'ng'iroqlar ulushi	10,2%

Ishonch telefoni liniyasi bo'yicha murojaatlar mavzusi:

Murojaat mavzusi	Soni
Qancha, qachon va qanday to'lash kerak?	467
Umumiy savollar	301
KATMni tozalash	294
Kredit limitiga qanday ariza berish mumkin	199
Tariflar	112
Pul tushdimi / kredit to'landimi?	108
Plastik kartani qanday yopish mumkin?	106
Avtomatik to'lov	68
Kredit limiti qachon tasdiqlanadi	61
Boshqa mavzular	532
Jami	2 248

Xulosalar:

- Eng ko'p uchraydigan so'rov — «Qancha, qachon va qanday to'lash kerak?» (467 ta murojaat, umumiy sonning 20,8%), bu mijozlarning to'lov jadvali haqida ma'lumotga bo'lgan ehtiyoji saqlanib qolayotganini tasdiqlaydi.
- Yo'qotilgan qo'ng'iroqlar ulushi (10,2%) pik soatlarda yuklamani taqsimlashga e'tibor talab qiladigan darajada saqlanmoqda.

Yakuniy tavsiyalar

- Kredit mahsulotlari, AVO Platinum kartasi va qarzni qaytarish tartibi bo'yicha mijozlarga axborot yordamini FAQ, push-xabarnomalar va mobil ilovadagi yordam bo'limi orqali kuchaytirish.

- Antifrod bo'yicha murojaatlarning keskin o'sishi (+175%) va shikoyatlar (+113%) sabablarini, jumladan firibgarlik naqshlari mavjudligini tekshirishni o'z ichiga olgan holda, alohida tahlil qilish.
- Shartnomani bekor qilish bo'yicha murojaatlar o'sishi sabablarini (+78,7%) tahlil qilish va mijozlarni ushlab qolish choralarini ishlab chiqish.
- Ushbu kanalda antifrod va shikoyatlar ulushining keskin o'sishi sababli Prezident Virtual qabulxonasi orqali kelayotgan murojaatlarni maqsadli monitoring qilishni tashkil etish.
- Yo'qotilgan qo'ng'iroqlar ulushini (10,2%) kamaytirish uchun ishonch telefoni liniyasidagi yuklama taqsimotini optimallashtirish.
- Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarining medianasini kuzatishda davom etish — ko'rsatkichlar yaxshilangan bo'lsa-da, davlat organlari orqali kelgan murojaatlar (7 kun) hamon ichki kanallarga (1 kun) nisbatan sezilarli darajada sekinroq ko'rib chiqilmoqda.