Мурожаатлар бўйича таҳлилий маълумотнома
2026 йилнинг 3-чораги учун

Ҳисобот чораги учун жисмоний ва юридик шахслар мурожаатларининг таҳлили

1. Умумий маълумотлар

2026 йилнинг 3-чорагида келиб тушган мурожаатларнинг умумий сони 1 030 тани ташкил этди.

Мурожаат манбаи	Июль	Август	Сентябрь	Жами
Бошқа давлат органлари	3	1	3	7
Президентнинг виртуал қабулхонаси	63	50	105	218
МБдан мурожаат (ёзма шаклда)	30	18	29	77
МБнинг Ягона ишонч телефонидан мурожаат	52	44	58	154
Жами — Давлат органлари	**148**	**113**	**195**	**456**
Телефон орқали оғзаки	11	13	5	29
Ёзма мурожаатлар (девонхона)	30	21	22	73
Email / сайт	90	83	93	266
Оғзаки — Масъул ходимнинг қабули	138	68	—	206
Жами — Ўз каналлари	**269**	**185**	**120**	**574**
ЖАМИ	**417**	**298**	**315**	**1 030**

Манба	2026 I чорак	2026 II чорак	2026 III чорак
Жами давлат органлари	320	391	456
Жами банкка	727	845	574
Жами	**1 047**	**1 236**	**1 030**

Давлат органлари орқали келиб тушган мурожаатлар улуши мурожаатларнинг умумий сонидан 44,3% ни ташкил этади. Ушбу гуруҳда асосий улушни Президентнинг виртуал қабулхонасига келиб тушган мурожаатлар (218) ва МБдан келган мурожаатлар (231, шундан 154 таси — МБнинг Ягона ишонч телефони орқали ва 77 таси — ёзма шаклда) ташкил этади. Ўз каналларида энг катта ҳажм email/сайт орқали келган мурожаатлар (266) ва масъул ходим қабулида оғзаки мурожаатлар (206) га тўғри келади.

2. Мурожаатларнинг мавзулар бўйича тақсимоти

Мурожаатларнинг энг катта солиштирма улуши (25,2%) реструктуризация масалаларига тўғри келади. Кредитни сўндириш (20,2%) ҳамда шартномани бекор қилиш, ҳисобварақ/картани ёпиш (10,1%) бўйича мурожаатлар реструктуризация билан биргаликда чоракдаги барча мурожаатларнинг 55,5% ини ташкил этади.

Мурожаат мавзуси	Давлат органлари	Ўз каналлари	Жами
Реструктуризация	47	213	260
Кредитни сўндириш	92	116	208
Шартномани бекор қилиш, ҳисобварақни ёпиш / картани ёпиш	50	54	104
Кредит лимити	36	40	76
Мобил илова	23	42	65
Антифрод	37	23	60
МСС	38	—	38
Микроқарз	22	14	36
МИБ	23	10	33
Учинчи шахснинг мурожаати	7	16	23
Софт	19	2	21
Ходимдан шикоят	14	6	20
Банк тарифлари	15	5	20
AVO Platinum картаси	5	10	15
Бошқа	9	3	12
Омонат / Депозит	6	5	11
Таклиф	3	8	11
Баҳсли вазият	5	3	8
Телесейлз	5	1	6
AVO UZCARD	—	2	2
Верификация	—	1	1
Жами	**456**	**574**	**1 030**

Асосий камчиликлар:

- Мурожаатларнинг учта мавзу (55,5%) атрофида юқори даражада тўпланиши мижозларнинг реструктуризация, кредитни сўндириш ва шартномаларни бекор қилиш бўйича масалалари ягона эмас, балки тизимли эканлигини кўрсатади.
- Антифрод бўйича мурожаатларнинг салмоқли сони (60), шундан 37 таси давлат органлари орқали келиб тушган, сабабларни алоҳида таҳлил қилишни талаб этади.
- «МСС» мавзуси бўйича мурожаатлар (38) фақат давлат органлари орқали келиб тушган, бунда асосий қисми (34) сентябрь ойига тўғри келган.

Тавсиялар:

- Мижозларга реструктуризация ва қарздорликни сўндириш тартиби бўйича ахборот кўмагини кучайтириш — FAQ, push-хабарномалар ва мобил иловадаги ёрдам бўлими орқали.

- Антифрод бўйича мурожаатлар сабабларини, шу жумладан эҳтимолий фирибгарлик схемаларини текширишни ҳам ўз ичига олган ҳолда, шунингдек «MCC» мавзуси бўйича алоҳида таҳлил ўтказиш.
- Шартномаларни бекор қилиш, ҳисобварақлар ва карталарни ёпиш сабабларини таҳлил қилиш ҳамда мижозларни ушлаб қолиш чораларини ишлаб чиқиш.

3. Мурожаатларнинг турлар бўйича тузилмаси (бирламчилик)

Тури	Июль	Август	Сентябрь	Жами
Давлат органлари — Бирламчи	147	104	164	415
Давлат органлари — Такрорий	—	3	1	4
Давлат органлари — Дубликат	1	6	30	37
Ўз каналлари — Бирламчи	262	175	118	555
Ўз каналлари — Такрорий	—	—	2	2
Ўз каналлари — Дубликат	7	10	—	17
Жами	**417**	**298**	**315**	**1 030**

Мурожаатларнинг аксарият қисми (94,2%) бирламчи ҳисобланади. Дубликатлар улуши 5,2% (54 та мурожаат)ни ташкил этади, шундан 37 таси давлат органлари орқали келган мурожаатлар бўйича, шу жумладан сентябрда 30 таси; такрорий мурожаатлар — 0,6% (6 та мурожаат), бу мижозларнинг айни бир масала бўйича такрорий мурожаатлари борасида тизимли муаммолар йўқлигидан далолат беради.

4. Мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари

Натижа	Июль	Август	Сентябрь	Жами
Қаноатлантирилган	11%	20%	21%	16%
Тушунтириш берилган	88%	80%	63%	78%
Кўриб чиқилмасдан қолдирилган	1%	0%	1%	1%
Кўриб чиқилмоқда	0%	0%	15%	5%
Жами	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Хулосалар:

- Мурожаатларнинг аксарият қисмига (78%) тушунтириш берилган, бу мурожаатларнинг асосан маслаҳат хусусиятига эга эканлигини кўрсатади.
- Тўлиқ қаноатлантирилган мурожаатлар улуши 16% ни ташкил этади.
- Кўриб чиқилмасдан қолдирилган мурожаатлар (1%) ва давр охирида ишда бўлган мурожаатлар (5%) улуши паст даражада қолмоқда; ишдаги мурожаатлар сентябрь ойига тўғри келади (ой мурожаатларининг 15%).

5. Мурожаатларни кўриб чиқиш ҳолати муддатлар бўйича

2026 йилнинг 3-чораги учун мурожаатларни кўриб чиқиш муддатининг умумий медианаси 6 кунни ташкил этди.

Давлат органлари орқали келган мурожаатлар (сони):

Ҳолати	Июль	Август	Сентябрь	Жами
Муддатида ёпилган	140	111	186	437
Ишда	—	—	2	2
Узайтирилган ҳолда ёпилган	8	2	7	17
Жами	**148**	**113**	**195**	**456**

Ўз каналлари бўйича мурожаатлар (сони):

Ҳолати	Июль	Август	Сентябрь	Жами
Муддатида ёпилган	267	185	118	570
Ишда	—	—	4	4
Узайтирилган ҳолда ёпилган	2	—	2	4
Жами	**269**	**185**	**120**	**574**

Кўриб чиқиш муддатининг медианаси (кунлар):

Тоифа	Июль	Август	Сентябрь	2026 III чорак
Давлат органлари	7	7	9	7
Ўз каналлари	1	2	10	3
Банк бўйича жами	**3**	**4**	**9**	**6**

Давлат органлари орқали келган мурожаатлар (медиана — 7 кун) банкнинг ўз каналлари бўйича келган мурожаатларга (медиана — 3 кун) нисбатан узоқроқ кўриб чиқилади. Сентябрда кўриб чиқиш муддатининг медианаси ҳар икки канал бўйича ошди: давлат органлари бўйича 9 кунгача, ўз каналлари бўйича 10 кунгача.

Кўриб чиқиш муддатлари узайтирилиб ёпилган мурожаатлар (чораклар бўйича):

Кўрсаткич	2026 I чорак	2026 II чорак	2026 III чорак
Давлат органлари	23	14	17
Ўз каналлари	4	1	4
Жами	**28**	**15**	**21**
Мурожаатлар умумий сонидаги улуши	**2,7%**	**1,2%**	**2,0%**

Кўриб чиқиш муддатлари узайтирилиб ёпилган мурожаатлар улуши мурожаатлар умумий сонининг 2,0% ини ташкил этди (1 030 тадан 21 таси); асосий қисми давлат органлари орқали келган мурожаатларга (17) тўғри келади.

6. Президентнинг виртуал қабулхонаси орқали келган мурожаатлар

2026 йилнинг 3-чорагида Президентнинг виртуал қабулхонаси орқали 218 та мурожаат келиб тушди.

Тоифа	2026 III чорак
Кредитни сўндириш	**48**
Автосўндириш	*6*
Кредит тарихи ва КАТМ	*1*
МИБга маълумотнома	*9*
Жарима ва пеня	*8*
Пул маблағларининг ечиб олиниши ва ҳисобланиши бўйича умумий маслаҳат	*23*
Техник сабаблар	*1*
МСС	**34**
Реструктуризация	**33**
AVO Platinum картаси	**29**
Картани ёпиш	*20*
Банк комиссияси	*4*
Картани фаоллаштириш/қайта фаоллаштириш	*5*
Бошқа	**20**
Шартномани бекор қилиш	**13**
Антифрод	**12**
Шикоят	**8**
Ходимдан шикоят	*8*
Кредит лимити	**7**
Микроқарз	**5**
Софт / Телесейлз	**4**
Омонат / Депозит	**3**
Мобил илова	**1**
Таклиф	**1**
Жами	**218**

Хулосалар:

- Ушбу канал бўйича мурожаатларнинг асосий ҳажмини «Кредитни сўндириш» (48, 22,0%), «МСС» (34, 15,6%), «Реструктуризация» (33, 15,1%) ва «AVO Platinum картаси» (29, 13,3%) мавзулари ташкил этади. «Кредитни сўндириш» мавзуси доирасида пул маблағларининг ечиб олиниши ва ҳисобланиши бўйича умумий маслаҳатлар устунлик қилади (48 тадан 23 таси, 47,9%); «AVO Platinum картаси» мавзуси доирасида — картани ёпиш (29 тадан 20 таси, 69,0%).
- «МСС» мавзуси бўйича мурожаатлар асосан ушбу канал орқали келиб тушган (давлат органлари орқали шу мавзу бўйича келган 38 та мурожаатдан 34 таси), бу энг сезгир масала сифатида алоҳида эътиборни талаб қилади.

- «Бошқа» (20, 9,2%) ва «Антифрод» (12, 5,5%) мавзулари канал бўйича мурожаатларнинг сезиларли улушини ташкил этади.

Тавсиялар:

- Президентнинг виртуал қабулхонаси орқали келаётган «МСС» ва антифрод мавзусидаги мурожаатларни энг сезгир канал сифатида алоҳида мониторинг қилишни ташкил этиш.

Мурожаатларнинг такрорийлиги (илгари банкка бевосита мурожаат қилган):

Канал	Келиб тушган мурожаатлар	Шундан илгари банкка мурожаат қилганлар	Улуши
Давлат органлари (ВҚдан ташқари)	238	140	58,8%
Президентнинг виртуал қабулхонаси	218	114	52,3%
Жами	**456**	**254**	**55,7%**

2026 йилнинг 3-чорагида давлат каналлари орқали келиб тушган мурожаатларнинг ярмидан кўпи (55,7%) айни шу масала бўйича илгари банкка бевосита мурожаат қилган мижозларга тўғри келади. Такрорий мурожаатлар улуши Президентнинг виртуал қабулхонасини четлаб ўтиб, давлат органларига мурожаат қилганлар орасида юқорироқ (58,8% ва 52,3%). Бу банкнинг амалдаги қўллаб-қувватлаш каналлари мижоз масаласини ҳар доим ҳам биринчи мурожаатдаёқ ҳал қилавермаслигидан далолат бериши мумкин, шу сабабли мижозларнинг бир қисми уни давлат органлари орқали эскалация қилмоқда.

7. Ишонч телефони статистикаси (2026 йил 3-чораги)

Кўрсаткич	Қиймат
Линияга жами мурожаатлар	3 110
Жавобни кутишнинг ўртача вақти	19,9 сония
Йўқотилган қўнғироқлар улуши	8,3%

Ишонч телефони линияси бўйича мурожаатлар мавзулари:

Мурожаат мавзуси	Сони
Ретеншн	127
Умумий саволлар	112
Қанча, қачон ва қандай тўлаш керак?	95
Чиқувчи қўнғироқ	72
Ходимдан шикоят	56
КАТМни тозалаш	50
Тарифлар	47
Банкка таклиф	34
Пул тушдими / кредит тўландими?	27
Робот бегона қарздорлик бўйича қўнғироқ қилмоқда	25
Бошқа мавзулар	226
Жами	**871**

Хулосалар:

- Кўрсатилган мавзудаги мурожаатлар орасида энг кўп учрайдиган сўров — «Ретеншн» (127 та мурожаат, 14,6%), ундан кейин «Умумий саволлар» (112) ва «Қанча, қачон ва қандай тўлаш керак?» (95).
- Жавобни кутишнинг ўртача вақти 19,9 сонияни, йўқотилган қўнғироқлар улуши эса 8,3% ни ташкил этди.

Якуний тавсиялар

- Мижозларга кредит маҳсулотлари, AVO Platinum картаси ва қарздорликни сўндириш тартиби бўйича ахборот кўмагини кучайтириш — FAQ, push-хабарномалар ва мобил иловадаги ёрдам бўлими орқали.
- Антифрод бўйича (60) мурожаатлар сабабларини, шу жумладан фирибгарлик шаклларининг мавжудлигини текширишни ҳам ўз ичига олган ҳолда, шунингдек «MCC» мавзуси бўйича (38) алоҳида таҳлил ўтказиш.
- Шартномани бекор қилиш, ҳисобварақлар ва карталарни ёпиш бўйича (104) мурожаатлар сабабларини таҳлил қилиш ҳамда мижозларни ушлаб қолиш чораларини ишлаб чиқиш.
- «Кредитни сўндириш» ва «MCC» мавзуларининг ушбу каналдаги салмоқли улуши туфайли Президентнинг виртуал қабулхонаси орқали келган мурожаатларни нуқтали мониторинг қилишни ташкил этиш.
- Мижозлар масалаларини давлат органларига эскалация қилинишидан олдин банк даражасида ҳал этиш тартибини ишлаб чиқиш — давлат каналлари орқали мурожаат қилганларнинг 55,7% и илгари банкка мурожаат қилган.
- Ишонч телефони кўрсаткичлари — йўқотилган қўнғироқлар улуши (8,3%) ва жавобни кутишнинг ўртача вақти (19,9 сония) мониторингини давом эттириш.
- Мурожаатларни кўриб чиқиш муддатлари кузатувини давом эттириш: сентябрда медиана муддатлар ошди (давлат органлари — 9 кун, ўз каналлари — 10 кун), узайтирилган ҳолда ёпилган мурожаатлар улуши эса 2,0% ни ташкил этди.