



100047, Toshkent shahar, Yashnobod tumani, Shahrisabz ko'chasi, 85-uy.  
H/r 10301000000001183001 Bank kodi: 01183  
STIR: 207324986 IFUT: 64190

№ 15/43241 «25» 02 2026 y.

**O'zbekiston Respublikasi  
Markaziy banki  
Moliyaviy xizmatlar iste'molchilarining  
huquqlarini himoya qilish xizmatiga**

*Sizning 2026-yil 19-fevraldagi  
26-20/537-sonli xatingizga javoban:*

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarini amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risida"gi Nizomining 58<sup>17</sup>-bandiga ko'ra, banklar har chorak (yil) natijalariga ko'ra murojaatlarni umumlashtirish va tahlil qilish belgilangan.

"ANORBANK" AJ boshqaruvi yuqoridagilardan kelib chiqib, 58<sup>17</sup>-bandi talablari ijrosini ta'minlash maqsadida 2025 yil yakuni natijasi bo'yicha quyidagi ma'lumotlarni taqdim etmoqda.

Ilova: \_\_\_ varaqda.

**"ANORBANK" AJ  
Boshqaruv Raisi**

**Sh. Akramov**

**«ANOR BANK» AJ BOSHQARUVINING  
8– SONLI BAYONNOMASIDAN KO'CHIRMA**

**Toshkent sh.**

**23 fevral 2026 y.**

Ishtirok etishdi:

**Boshqaruv raisi**

Akramov Sherzod Salimovich

**Boshqaruv a'zolari**

Nadjimitdinov Elyor Rustamovich  
Nurutdinova Madina Djalaliddinova  
Kadirov Elbek Rustamovich  
Saydullayev Anvar Rustamovich  
Xan Sergey Dmitriyevich  
Zanaxov Timur Farxidovich

**Yig'ilish kvorumi – 7 a'zo**

**KUN TARTIBI:**

2. 2026-yil 18-fevraldagi 22-22/60-sonli XDFU xatda ko'rsatilgan masalalarni tanqidiy muhokama qilish hamda 2025-yil davomida kelib tushgan murojaatlar va hujjatlar tahlili to'g'risida

**Ma'ruzachi:** Boshqaruv apparati direktori — G. Shomurodova

*Kun tartibidagi masala yuzasidan Boshqaruv a'zolari tomonidan fikr-mulohazalar yoki takliflar tushmadi.*

**BOSHQARUV QAROR QILADI:**

- 2.1. Boshqaruv apparati direktori **G. Shomurodovanning** axboroti ma'lumot va ijro uchun qabul qilinsin. 2025-yil yakunlari bo'yicha murojaatlar bilan ishlashda yo'l qo'yilgan sustkashliklar **qoniqarsiz** deb topilsin.
- 2.2. Bankning barcha tarkibiy tuzilmalari va hududiy bo'linmalari rahbarlariga murojaatlarni quyi bo'g'inlarning o'zida hal etish, ularning yuqori turuvchi organlarga chiqib ketishining oldini olish bo'yicha shaxsiy javobgarlik yuklatilsin.
- 2.3. Murojaatlarni quyi bo'g'inlarning, Aloqa markazi, bosh ofisning tarkibiy bo'linmalari va sotuv ofislarining o'zida hal etish tizimini yo'lga qo'yish, masalalarning yuqori turuvchi organlarga chiqib ketishining oldini olish bo'yicha hududiy rahbarlarning shaxsiy mas'uliyati belgilansin.
- 2.4. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini buzgan, masalaga yuzaki yondashgan va takroriy murojaatlar ko'payishiga sababchi bo'lgan mas'ul xodimlarga nisbatan ichki mehnat tartib-qoidalariga muvofiq **intizomiy jazo choralari**ni qo'llash bo'yicha taklif kiritilsin.
- 2.5. **Boshqaruv apparati** va tegishli departamentlar bilan birgalikda Markaziy bankning 2026-yil 18-fevraldagi 22-22/60-sonli XDFU xatida ko'rsatilgan har bir kamchilik va muammoni bartaraf etishga qaratilgan **manzilli Chora-tadbirlar rejasi** ishlab chiqish va natijasi bo'yicha Kengashga hisobot berilsin.
- 2.6. Mazkur qaror ijrosini nazorat qilish Boshqaruv apparati direktori G. Shomurodova zimmasiga yuklatilsin.

**QAROR BIR OVOZDAN QABUL QILINDI.**

Boshqaruv kotibi

**«ANOR BANK» AJ  
Ko'chirmalar uchun**

**Shomurodova G.I.**

Банк мижозлари томонидан 2025 йил IV -чораги давомида “ANOR BANK” АЖКўтибят бошқармасининг мурожаатлар ишлаш бўлимига келиб тушган мурожаатлар тўғрисида маълумот.

Банк номи	Ойлар	Банкга келиб тушган мурожаатлар сони	Банк пластик карталари бўйича мурожаатлар	Кредит қарздорликлари бўйича мурожаатлар	Банк иловаси бўйича мурожаатлар	Бошқа турдаги мурожаатлар	Ижроси таъминланган мурожаатлар сони
“ANOR BANK” АЖ	Октябр	510	35	367	1	107	510
	Ноябр	445	29	293	4	119	445
	Декабр	524	96	326	7	95	524
	<b>ЖАМИ</b>	<b>1 479</b>	<b>160</b>	<b>986</b>	<b>12</b>	<b>321</b>	<b>1 479</b>

Ички аудит  
департаменти директори



С.А. Усманов

Ichki audit departamenti direktori

**S.A.Usmanovga**

### **Bildirgi**

## **Murojaatlar tahlili va ko‘rilgan choralar to‘g‘risidagi hujjatlarni taqdim etish haqida.**

O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligida 2018-yil 2-mayda 3030-son bilan ro‘yxatga olingan “Bank xizmatlari iste‘molchilari bilan o‘zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo‘yiladigan minimal talablar to‘g‘risida”gi Nizomning 58<sup>17</sup>-**bandi** ijrosini ta‘minlash maqsadida, 2025-yil yakuni bo‘yicha murojaatlarning ijrosi tahlil qilinib, natijalari yuzasidan bank Boshqaruviga ma‘lumot kiritildi.


Shu munosabat bilan, mazkur tahlil natijalari hamda murojaatlar bilan ishlashda yo‘l qo‘yilgan kamchiliklarni bartaraf etishga qaratilgan quyidagi hujjatlar Ichki audit departamentiga ko‘rib chiqish uchun taqdim etiladi:

1. 2025-yil yakuni bo‘yicha murojaatlar tahlili yuzasidan tayyorlangan umumlashtirilgan ma‘lumotnoma;
2. Bank Boshqaruvining murojaatlar bilan ishlashdagi kamchiliklarni bartaraf etish va mas‘ul xodimlarning javobgarligini ko‘rib chiqish to‘g‘risidagi qarori;
3. Murojaatlarni quyi bo‘g‘inlarning (sotuv ofislarining) o‘zida hal etish tizimini takomillashtirish bo‘yicha tasdiqlangan Chora-tadbirlar rejasi.

Ushbu hujjatlar bank tomonidan iste‘molchilar bilan munosabatlarni tartibga solish hamda ichki nazorat tizimini mustahkamlash maqsadida taqdim etilmoqda.

**Ilova:** \_\_\_\_ varaqda.

**Boshqaruv apparati direktori**



**G. Shomurodova**

2026-yil « \_\_\_\_ » fevral