

Банкда коррупциявий ҳолат ва унга олиб келувчи омиллар бўйича ўтказилган сўровнома натижаси юзасидан маълумотнома

Комплаенс назорати департаментги томонидан аҳоли ва кенг жамоатчилик фикрини ўрганиш мақсадида аҳоли ўртасида “Банк тизимида коррупцияга нисбатан муросасизлик муҳити қай тарзда шаклланганлиги ҳамда манфаатлар тўқшанувчи ҳолати мавжудлиги бўйича махфий (аноним) тарзда “Google forms” платформасида online шаклда сўровнома ўтказилди.

Мазкур сўровномада 11 та йўналиш бўйича **1137 та фуқаролар** иштирок этинди.

Фуқаролар ўртасида ўтказилган сўровнома натижаси бўйича қуйидагилар маълум бўлди:

1. “Сизнингча, банк ходимларининг миқсозларга бўлган муносабатида ҳалоллик қай даражада таъминланган” саволи бўйича **“Иаст”** деб жавоб берганлар **ўртача 1 фоизни** ташкил қилди (ҚР - 4, Тошкент ш -4);

2. “Банкда хизмат кўрсатиш эсараёнида коррупцион ҳолатларга (пора, таниш-билишчилик) дуч келганмисиз ёки эшитганмисиз” саволи бўйича **“Ҳа”** деб жавоб берганлар **ўртача 3 фоизни** ташкил қилди (ҚҚР - 8, Тошкент ш. - 6, Самарқанд в. - 5) ва **“Эшитганман”** деб жавоб берганлар **ўртача 13 фоизни** ташкил қилди (Жиххаз – 21, Фаргона – 19, Тошкент ш. - 19, Хоразм – 18);

3. “Кредит олиш эсараёнида ходимлар томонидан ишни тезлаштириш учун «хизмат ҳақи» ёки «суюнчи» сўраш ҳолатлари бўлганми” саволи бўйича **“Ҳа”** деб жавоб берганлар **ўртача 3 фоизни** ташкил қилди (Тошкент ш. - 6, Самарқанд – 5, Андижон – 5, Фаргона – 5, Сирдарё – 5) ва **“Шайма қилинган”** деб жавоб берганлар **ўртача 2 фоизни** ташкил қилди (Жиззах – 6, Тошкент ш. – 4, Самарқанд – 4);

4. “Субсидия ёки имтиёзли кредитлар олишда «навбатсиз» ёки «таниш-билиш орқали» ҳал қилиш ҳолатларини кузатганмисиз” саволи бўйича **“Тез-тез”** деб жавоб берганлар **ўртача 2 фоизни** ташкил қилди (Сирдарё -5);

5. “Банк ходими ўз яқин қариндошига ёки танишига бошқа миқсозларга қараганда имтиёзлироқ шароит яратиб бераётганига гувоҳ бўлганмисиз” саволи бўйича **“Ҳа”** деб жавоб берганлар **ўртача 4 фоизни** ташкил қилди (Сирдарё – 10, Тошкент ш. - 10);

6. “Банк ходими ўз хизмат вазифасини бажариш эвазига Сиздан совға ёки бирор-бир моддий манфаат кутганини сезганмисиз” саволи бўйича **“Ҳа”** деб жавоб берганлар **ўртача 3 фоизни** ташкил қилди (Тошкент ш. – 12, ҚР – 6, Хоразм -6);

7. “Банк хизматлари (комиссиялар, фоизлар) ҳақидаги маълумотлар Сиз учун тўлиқ очиқ ва тушунарлими” саволи бўйича **“Йўқ”** деб жавоб берганлар **ўртача 4 фоизни** ташкил қилди (Наманган – 10, Тошкент ш. – 8, ҚР – 6);

8. “Валюта айирбошлаш ёки нақд пул ечили билан боғлиқ эсараёнларда «сунъий тўсиқлар» яратиш ҳолатларига дуч келганмисиз” саволи бўйича **“Ҳа”** деб жавоб берганлар **ўртача 4 фоизни** ташкил қилди (Тошкент ш. – 13);

9. “Агар коррупцион ҳолатга дуч келсангиз, банкнинг «Ишонч телефони» ёки комплаенс хизматида мурожаат қилармидингиз” саволи бўйича **“Йўқ”** деб жавоб берганлар **ўртача 4 фоизни** ташкил қилди (Тошкент ш. - 11, Бухоро – 8) ва **“Шахсим очиқлашинида кўрқаман”** деб жавоб берганлар **ўртача 4 фоизни** ташкил қилди (Тошкент ш. – 10, Андижон – 8);

10. “Банк раҳбарияти коррупцияга қарши етарлича курашмоқда деб ҳисоблайсизми” саволи бўйича “Йўқ” деб жавоб берганлар ўртача 4 фоизни ташкил қилди (Самарқанд – 8, Андижон – 8, Тошкент в – 7);

11. “Сизнингча, банкда коррупцияга шароит яратувчи асосий омил нима” саволи бўйича “Инсон омили” деб жавоб берганлар ўртача 50 фоизни ташкил қилди (Қашқадарё - 90, ҚР, Навоий, – 62, Самарқанд, Сурхондарё - 60) ва “Бюрократия” деб жавоб берганлар ўртача 17 фоизни ташкил қилди (Тошкент ш. – 30, Бухоро, Сурхондарё – 25) ҳамда “Иш хақи камлиги” деб жавоб берганлар ўртача 7 фоизни ташкил қилди (Хоразм – 13, Самарқанд – 11, ҚР, Тошкент ш, Наманган, Жиззах, Сурдарё -10).

Сўровнома якунида келиб чиққан натижаларга асосан қўйидаги таклифлар ишлаб чиқилди:

1) Ҳаллоликни тарғиб қилиш мақсадида банк ходимларини малакасини ошириш уларнинг шахсий компетенциясини яхшилаш ҳамда доимий тарғибот ўтказиб бориш.

2) Хизмат кўрсатиш жараёнида барча банк хизматлари бўйича талаб қилинадиган ҳужжатлар, муддатлар ва тарифларни миқсозлар учун очиқ эълон қилиш, расмий веб-сайтни мунтазам янгилаб бориш.

3) Кредит қарорларини қабул қилишда автоматлаштирилган скоринг тизимларидан кенг фойдаланиш ва юқори миқдордаги кредитлар бўйича коллегиял қарор қабул қилиш амалиётини кенгайтириш.

4) Ходимлар учун коррупцияга қарши қонунчилик ва одоб-ахлоқ хизмати бўйича мунтазам ўқув семинарлари ташкил этиш ва тест синовларини ўтказиш.

5) Инсон омилини камайтириш мақсадида кредит, омонат, банк карталари, тўлов ва бошқа хизматларни тўлиқ электронлаштириш ҳамда юз орқали идентификация қилиш FACE-ID тизимини мувофилаштириш.

Ушбу таклифларни амалга ошириш натижасида:

- инсон омили таъсири сезиларли даражада камаяди;
- банк хизматларининг шаффофлиги ва очиқлиги ортади;
- коррупция хавфи юқори бўлган жараёнлар самарали назоратга олинади;
- аҳоли ва миқсозларнинг банк тизимига бўлган ишончи мустаҳкамланади;
- коррупциявий ҳуқуқбузарликларнинг олдини олиш механизми янада самарали ишлайди.

**Коррупцияга қарши курашиш
махсус бошқармаси бошлиғи:**

 **А.Ташқуров**