

Reg. № 04-1/31
2026 yil "4" iyen

"TASDIQLANGAN"
"ANOR BANK" AJ
Kuzatuv kengashi tomonidan

2026 yil « 26 » may dagi
25 - sonli Bayonnoma

Kuzatuv kengashi raisi



Nosirov Sh. N.

"ANOR BANK"
AKSIYADORLIK JAMIYATINING
SIFAT SOHASIDAGI SIYOSATI

Toshkent — 2026

I. UMUMIY QOIDALAR

1.1. Mazkur Sifat sohasidagi siyosat “ANOR BANK” AJning (keyingi o‘rinlarda — Bank) bank xizmatlari va raqamli mahsulotlar sifatining yuqori darajasini ta’minlash bo‘yicha strategik maqsadlari, tamoyillari va majburiyatlarini belgilaydi.

1.2. Siyosat O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi, O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki talablari, xalqaro sifat standartlari (ISO 9001) hamda raqamli banking bo‘yicha ilg‘or xalqaro amaliyotlarga muvofiq ishlab chiqilgan.

1.3. Siyosat Bankning sifat menejmenti tizimini (SMT) yaratish, faoliyat yuritishi va doimiy takomillashtirish uchun asos hisoblanadi.

1.4. Mazkur Siyosat Bankning barcha boshqaruv organlari, tarkibiy bo‘linmalari va xodimlari uchun majburiy ichki hujjat hisoblanadi.

II. SIFAT MENEJMENTI TIZIMINING QO‘LLANISH SOHASI

2.1. Sifat menejmenti tizimi Bank faoliyatining barcha asosiy yo‘nalishlariga tatbiq etiladi, jumladan:

- bank mahsulotlari va xizmatlarini ishlab chiqish hamda taqdim etish;
- raqamli xizmat ko‘rsatish kanallari (mobil ilova, internet-banking);
- mijozlarga xizmat ko‘rsatishning operatsion jarayonlari;
- ichki qo‘llab-quvvatlovchi jarayonlar.

2.2. SMT Bankning barcha tarkibiy bo‘linmalariga istisnosiz tatbiq etiladi.

III. ATAMALAR VA TA‘RIFLAR

3.1. Mazkur Siyosatda quyidagi asosiy atamalardan foydalaniladi:

Sifat — bank xizmatlarining belgilangan talablar va mijozlar kutgan natijalarga muvofiqlik darajasi;

Sifat menejmenti tizimi (SMT) — sifatni boshqarish uchun o‘zaro bog‘liq jarayonlar va resurslar majmui;

Jarayon — kiruvchi resurslarni chiquvchi natijalarga aylantiruvchi o‘zaro bog‘liq harakatlar majmui;

Manfaatdor tomonlar — mijozlar, regulyatorlar, xodimlar, hamkorlar va Bank faoliyatiga ta’sir ko‘rsatuvchi boshqa shaxslar;

Raqamli mahsulot — raqamli kanallar orqali taqdim etiladigan bank xizmati.

IV. BANK HAQIDA

4.1. “ANOR BANK” AJ — O‘zbekistonning raqamli banki bo‘lib, zamonaviy bank xizmatlarining to‘liq spektrini asosan mobil ilova va internet-banking orqali taqdim etadi.

4.2. Bank ilg‘or texnologiyalar, yuqori xavfsizlik standartlari va mijozga yo‘naltirilgan yondashuvdan foydalangan holda odamlarning moliyaviy hayotini yanada sodda, tez va qulay qilish maqsadida tashkil etilgan.

4.3. Bank tezkorlik, shaffoflik va jahon darajasidagi xizmat sifatini qadrllovchi jismoniy shaxslar hamda kichik biznes vakillariga yo‘naltirilgan.

V. BANKNING MISSIYASI VA QARASHLARI

Missiya:

Odamlarning orzularini ro'yobga chiqarishga intilib, biz vaqtni tejaydigan va mijozlarning istaklarini oldindan his qiladigan ishonchli raqamli mahsulotlarni yaratamiz. ANORBANK — an'analarni qadrlaymiz, trendlarni belgilaymiz.

Qarashlar:

O'zbekistonning yetakchi raqamli bankiga va mintaqadagi sifat etaloniga aylanish, xizmatlar va texnologiyalarni doimiy ravishda takomillashtirib borish orqali mamlakatning har bir fuqarosiga mijozlar kutganidan yuqori bo'lgan, bank xizmatlari bozorida yangi standart va trendlarni belgilovchi oddiy, tezkor, xavfsiz va eng yuqori sifatli moliyaviy yechimlarni taqdim etish.

VI. ASOSIY TAMOYILLAR

6.1. Bankning sifat sohasidagi siyosati quyidagi tamoyillarga asoslanadi:

Faqat TEZ ishlaymiz!

Texnologik yondashuv — bankimizning ajralmas qismi. Biz o'z oldimizga raqamli inqilobning eng ilg'or safida bo'lish vazifasini qo'yamiz. Ilg'or texnologiyalar va innovatsiyalardan foydalangan holda, moliyaviy operatsiyalarni soddalashtiradigan va mijozlarimiz vaqtini tejaydigan zamonaviy hamda qulay raqamli mahsulotlarni yaratamiz. Biz TEZ harakat qilamiz va hech qachon bir joyda to'xtab qolmaymiz!

Faqat OLG'A harakat qilamiz!

Liderlik — biz doimo intiladigan maqsad. Biz mamlakatdagi birinchi raqamli bank ekanligimizdan faxrlanamiz. Innovatsion fikrlash, strategik qarash va natijaga erishishga bo'lgan ishtiyoq tufayli biz o'zimiz uchun yuqori standartlarni belgilaymiz va butun bozor uchun trendlar yaratamiz. Biz g'alaba qozonish uchun harakat qilamiz! Faqat OLG'A harakat qilamiz!

Faqat ZO'R qilamiz!

Mijoz — e'tibor markazida. Biz mijozlarimiz ehtiyojlarini tinglaymiz va tushunamiz, ularga moliyaviy farovonlikka erishishda yordam beradigan ZO'R xizmat va yechimlarni taqdim etishga intilamiz. Bizning maqsadimiz — har bir mijoz o'zini qulay, erkin va xavfsiz his qiladigan raqamli dunyoni yaratishdir va bunga erishish uchun qo'shimcha sa'y-harakat qilishga tayyormiz.

Faqat BIRGA o'samiz!

Hamkorlik — muvaffaqiyatimizning asosiy tarkibiy qismi. Biz kuchimizni, tajribamizni va bilimlarimizni BIRGA buyuk maqsadlarga erishish uchun birlashtiramiz! Biz har bir inson o'z salohiyatini namoyon qilishi, bilim va tajriba almashishi hamda qiyinchiliklarni birgalikda yengib o'tishi mumkin bo'lgan faol va qo'llab-quvvatlovchi ish muhitini yaratamiz.

VII. SIFAT SOHASIDAGI STRATEGIK MAQSAD VA VAZIFALAR

7.1. Mazkur Siyosatga amal qilgan holda, Bank rahbariyati va xodimlari sifat sohasidagi asosiy maqsad sifatida mijozlar hamda barcha manfaatdor tomonlarning O'zbekistonning eng yuqori sifatdagi bank xizmatlarini taqdim etuvchi yetakchi raqamli banki sifatida Bankka bo'lgan ishonchining yuqori darajasini ta'minlash va saqlab qolishni belgilaydi.

7.2. Ushbu maqsadga erishish uchun Bankda quyidagi strategik yo'nalishlar va vazifalar belgilangan:

- mijozlarning ehtiyojlari va kutgan natijalarini o'rganish asosida mijoz tajribasini doimiy ravishda yaxshilash hamda xizmatlarni individuallashtirish;
- bank operatsiyalarining maksimal tezligi, qulayligi va xavfsizligini ta'minlovchi ilg'or raqamli texnologiyalarni rivojlantirish va joriy etish;
- operatsion samaradorlikni oshirish va xatolarni minimallashtirish maqsadida ichki jarayonlarni avtomatlashtirish hamda optimallashtirish;
- xodimlarning professionalligi va raqamli kompetensiyalarini uzluksiz oshirish, korporativ madaniyatni mustahkamlash;
- mijozlar bilan samarali pozitsiyalash va kommunikatsiya orqali Bankning bozordagi innovatsion va texnologik lider sifatidagi mavqeini mustahkamlash.

7.3. Maqsadlar muntazam ravishda qayta ko'rib chiqiladi va dolzarblashtiriladi.

VIII. YUQORI RAHBARIYAT VA XODIMLARNING MAJBURIYATLARI

8.1. Bankning yuqori rahbariyati quyidagi majburiyatlarni o'z zimmasiga oladi:

- barcha qonunchilik, normativ va regulyator talablarga so'zsiz rioya etilishini ta'minlash;
- mijozlar va boshqa manfaatdor tomonlarning asosli kutgan natijalari hamda talablarini yuqori darajada qondirishni ta'minlash;
- sifat sohasidagi maqsad va vazifalarni belgilash hamda muntazam ravishda qayta ko'rib chiqish;
- mijozlar fikr-mulohazalari, ichki audit natijalari, risklarni boshqarish va belgilangan maqsadlarga erishish darajasini o'z ichiga olgan holda sifat menejmenti tizimi samaradorligini davriy tahlil qilish;
- tahlil natijalari, risklarni boshqarish va tuzatish choralari amalga oshirish asosida sifat menejmenti tizimini doimiy ravishda takomillashtirishni ta'minlash;
- mazkur Siyosat qoidalarini Bankning barcha darajalarida tushuntirish, xodimlar tashabbuslarini faol qo'llab-quvvatlash hamda sifat sohasidagi maqsadlarga erishish uchun barcha zarur resurslarni taqdim etish.

8.2. Bankning har bir xodimi quyidagilarga majbur:

- o'z xizmat vazifalarini yuqori professional darajada bajarish;
- mahsulotlar, jarayonlar va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash bo'yicha takliflar kiritish;
- mijozlarning murojaatlari, e'tirozlari va takliflariga tezkor hamda sifatli javob qaytarish;
- belgilangan sifat standartlari, ichki tartib-taomillar va Siyosat talablariga qat'iy rioya qilish;
- o'z malakasini muntazam oshirib borish va professional kompetensiyalarini rivojlantirish.

IX. YAKUNIY QOIDALAR

9.1. Mazkur Siyosat Bank Kuzatuv kengashining qarori bilan tasdiqlanadi va tasdiqlangan kundan boshlab kuchga kiradi.

9.2. Mazkur Siyosatda nazarda tutilmagan barcha boshqa hollarda Bank amaldagi qonunchilik hujjatlariga amal qiladi.

- 9.3. Siyosatni amalga oshirish uchun javobgarlik Bank Boshqaruvi zimmasiga yuklatiladi.
9.4. Bankning barcha tarkibiy bo'linmalari mazkur Siyosat qoidalariga amal qilishlari shart.
9.5. Siyosat kamida har uch yilda bir marta yoki Bank strategiyasida sezilarli o'zgarishlar yuz berganda qayta ko'rib chiqiladi.

Kiritildi:

Korporativ konsultant

N.A. Amanova

Kelishildi:

Boshqaruv raisi

Sh. Akramov

Boshqaruv raisining birinchi o'rinbosari

E. Nadjimitdinov

Boshqaruv raisi o'rinbosari

M. Nurutdinova

Boshqaruv raisi o'rinbosari

E. Kadirov

Boshqaruv raisi o'rinbosari

A. Saydullayev

Boshqaruv raisi o'rinbosari

S. Xan

Boshqaruv raisi o'rinbosari

M. Avazov

Yuridik boshqarma boshlig'i

T. Zanaxov

Boshqaruvchi director

A. Bakiyev

Bosh buxgalter

U. Babayev

Ichki audit departamenti direktori

S. Usmanov

Ichki nazorat departamenti direktori

M. Pulatova

Risk-menejment departamenti direktori

D. Ibragimova

Komplayens-nazorat boshqarmasi boshlig'i

D. Xushnazarov