

## 2024 йилда «Ориент Финанс» ХАТБга жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатлар таҳлили

2024 йил якунига кўра, «Ориент Финанс» ХАТБга турли алоқа каналлари орқали жами **123 та** мурожаатлар келиб тушди ва улар девонхонадан рўйхатдан ўтказилди. Шу жумладан, электрон шаклда 113 та (92%) ва ёзма шаклда 10 та (8%) мурожаатлар келиб тушган. Мурожаатларнинг 99 таси (80%) жисмоний шахслардан ва 24 таси (20%) эса юридик шахслардан келиб тушган. Турлари бўйича 104 та (85%) ариза ва 19 та (15%) шикоятдан иборат бўлди (2022 йилга нисбатан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари сони 2023 йилда 1 тага кам бўлди).

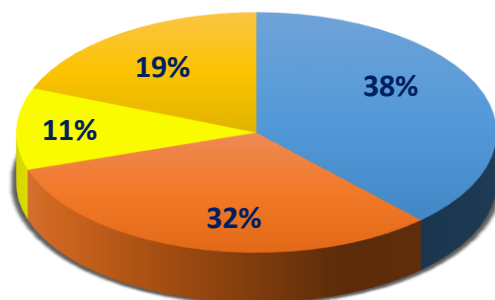


Расм. 2020-2024 йилларда кўриб чиқилган мурожаатлар сони динамикаси

Жами 123 та мурожаатнинг 101 таси Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасига, 10 та ёзма шаклда тўғридан-тўғри банк девонхонасига, 6 таси Экспортчиларни қўллаб-қувватлаш порталига, 4 таси Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратурасининг «Ишонч телефони»га, 1 таси Бош вазирнинг виртуал қабулхонасига ва 1 таси Марказий банкнинг «Ишонч телефони» орқали келиб тушган.

2024 йил якуни бўйича 123 та мурожаатлар «Ориент Финанс» ХАТБ тизимида ўз муддатида кўриб чиқилди. Жумладан, Банкнинг Бош офиси томонидан 17 та, Амалиёт бошқармаси томонидан 34 та, Шайхонтоҳур БХМ томонидан 16 та, Самарқанд БХМ томонидан 14 та, Юнусобод БХМ томонидан 12 та, Миробод БХМ томонидан 12 та, Марказий амалиёт БХМ томонидан 10 ва Чилонзор БХМ томонидан 8 та мурожаатлар кўриб чиқилган.

### 2024 йилда кўриб чиқилган мурожаатларда кўтарилган асосий масалалар



- кредитлаш билан боғлиқ масалалар – 47 (38%),
- банк карталари, банкомат ва терминаллар – 39 (32%)
- нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов интизоми – 13 (11%),
- бошқа масалалар – 24 (19%).

Учрашувлар натижалари белгиланган тартибда баённомалар билан расмийлаштирилди ва натижаси бўйича мурожаатчиларга асосли ёзма жавоб хатлари юборилди.

Келиб тушган **муурожаатлар мавзуси** таҳлилига кўра қуйидагилар аниқланди:

- кредитлаш масалалари – 47 (38%);
- пластик карталар, банкомат ва терминаллар масалалари – 39 (32%);
- тўлов тизимлари ва нақд пулсиз ҳисоб-китоблар масалалари – 13 (11%);
- бошқа масалалар – 24 (19%).

2024 йилда келиб тушган муурожаатлар ўз вақтида кўриб чиқилди ва муддатида назоратдан ечилди. Муддати ўтган муурожаатлар мавжуд эмас.