

2021 йилда «Ориент Финанс» ХАТБга жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатлар таҳлили

2021 йил якунига кўра, «Ориент Финанс» ХАТБга турли алоқа каналлари орқали жами 116 та мурожаатлар келиб тушди ва улар девонхонадан рўйхатдан ўтказилди. Шу жумладан, электрон шаклда 103 та (89%), ёзма шаклда 11 та (9%), оғзаки шаклда 2 та (2%) мурожаатлар келиб тушган. Шу билан бирга уларнинг 76 таси (66%) жисмоний шахслардан, 40 таси (34%) эса юридик шахслардан келиб тушган. Мурожаатларнинг турлари бўйича 71 (61%) ариза ва 45 (39%) шикоят келиб тушган.

2020 йилга (111 та мурожаат) нисбатан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари сони 2021 йилда 5 тага ёки 4% га кўпайган.



Расм. 2018-2021 йилларда кўриб чиқилган мурожаатлар сони динамикаси.

Жами 116 та мурожаатнинг 79 таси Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасига, 14 таси Ўзбекистон Республикаси Бош вазирининг тадбиркорлар мурожаатларини кўриб чиқиш қабулхонасига, 4 таси Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратурасининг ишонч телефониغا, 3 таси Марказий банкнинг ишонч телефони орқали, 3 таси Банк Бошқарув Раисининг виртуал қабулхонасига ва 13 таси тўғридан-тўғри келиб тушган.

2021 йил якуни бўйича 116 та мурожаатлар «Ориент Финанс» ХАТБ тизимда ўз муддатида кўриб чиқилди. Жумладан, Банкнинг Бош офиси томонидан 20 та, Амалиёт бошқармаси томонидан 36 та, Самарқанд филиали томонидан 15 та, Юнусobod филиали томонидан 13 та, Чилонзор филиали томонидан 12 та, Марказий амалиёт филиали томонидан 10 та, Миробод филиали томонидан 7 та ва Шайхонтоҳур филиали томонидан 6 та мурожаатлар кўриб чиқилган.

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

Келиб тушган мурожаатлар мавзуси таҳлилига кўра қуйидагилар аниқланди:

- кредитлаш масалалари – 43 (37%);
- тўлов тизимлари ва нақд пулсиз ҳисоб-китоблар масалалари – 13 (12%);
- банк ходимларининг хатти-ҳаракатлари юзасидан – 12 (10%);
- моддий ёрдам кўрсатиш масаласи – 7 (6%);
- пластик карталар ва терминаллар масалалари – 5 (4%);
- бошқа масалалар – 36 (31%).