

2022 йил 1-ярим йилликда «Ориент Финанс» ХАТБга жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатлар таҳлили

2022 йил 1-ярим йиллик якунига кўра, «Ориент Финанс» ХАТБга турли алоқа каналлари орқали жами 48 та мурожаатлар келиб тушди ва улар девонхонадан рўйхатдан ўтказилди. Шу жумладан, электрон шаклда 33 та (69%), ёзма шаклда 6 та (12%), оғзаки шаклда 9 та (19%) мурожаатлар келиб тушган. Шу билан бирга уларнинг 44 таси (92%) жисмоний шахслардан, 4 таси (8%) эса юридик шахслардан келиб тушган. Мурожаатларнинг турлари бўйича 25 (52%) ариза ва 23 (48%) шикоят келиб тушган.

2021 йил 1-ярим йилликка (66 та мурожаат) нисбатан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари сони 2022 йил 6 ойида 18 тага ёки 27% га камайди.



Расм. 2018-2022 йилларнинг 6 оyi якунлари бўйича кўриб чиқилган мурожаатлар сони динамикаси

Жами 48 та мурожаатнинг 23 таси Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасига, 2 таси Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратурасининг ишонч телефониغا, 1 таси Экспортер корхоналарни қўллаб-қувватлаш порталига, 5 таси Марказий банкнинг ишонч телефони орқали, 1 таси Банкнинг Комплаенс-назорат менеджери саҳифасига, 1 таси Банк Бошқарув Раисининг виртуал қабулхонасига, 7 таси Call-марказга, 1 таси Ишонч телефониغا, 7 таси тўғридан-тўғри девонхонага келиб тушган.

2022 йил 6 оyi якуни бўйича 48 та мурожаатлар «Ориент Финанс» ХАТБ тизимида ўз муддатида кўриб чиқилди. Жумладан, Банкнинг Бош офиси томонидан 14 та, Амалиёт бошқармаси томонидан 7 та, Миробод филиали томонидан 7 та, Самарқанд филиали томонидан 6 та, Марказий амалиёт филиали томонидан 5 та, Юнусобод филиали томонидан 4 та, Шайхонтохур филиали томонидан 3 та ва Чилонзор филиали томонидан 2 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 – 15 (33%);
- пластик карталар ва терминаллар масалалари – 7 (15%);
- валюта амалиётлари масаласи – 7 (15%);
- тўлов тизимлари ва нақд пулсиз ҳисоб-китоблар масалалари – 4 (8%);
- банк ходимларининг хатти-ҳаракатлари юзасидан – 4 (8%);
- бошқа масалалар – 11 (23%).