

2023 йилда «Ориент Финанс» ХАТБга жисмоний ва юридик шахслардан келиб тушган мурожаатлар таҳлили

2023 йил якунига кўра, «Ориент Финанс» ХАТБга турли алоқа каналлари орқали жами 124 та мурожаатлар келиб тушди ва улар девонхонадан рўйхатдан ўтказилди. Шу жумладан, электрон шаклда 112 та (90%), ёзма шаклда 9 та (7%), оғзаки шаклда 3 та (3%) мурожаатлар келиб тушган. Мурожаатларнинг 106 таси (85%) жисмоний шахслардан ва 18 таси (15%) эса юридик шахслардан келиб тушган. Турлари бўйича 107 та (86%) ариза, 31 та (27%) шикоят ва 1 та (1%) таклифдан иборат бўлди.

2022 йилга нисбатан жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари сони 2023 йилда 9 тага ёки 110% га кўп бўлди.



Расм. 2019-2023 йилларда кўриб чиқилган мурожаатлар сони динамикаси

Жами 124 та мурожаатнинг 106 таси Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонасига, 3 таси Марказий банкнинг «Ишонч телефони» орқали, 2 таси Бош вазирнинг виртуал қабулхонасига, 1 таси Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратурасининг «Ишонч телефони»га, 9 та ёзма ва 3 та оғзаки шаклда тўғридан-тўғри банк девонхонасига келиб тушган.

2023 йил якуни бўйича 124 та мурожаатлар «Ориент Финанс» ХАТБ тизимида ўз муддатида кўриб чиқилди. Жумладан, Банкнинг Бош офиси томонидан 14 та, Амалиёт бошқармаси томонидан 25 та, Марказий амалиёт БХМ томонидан 17, Миробод БХМ томонидан 17 та, Самарқанд БХМ томонидан 16 та, Юнусобод БХМ томонидан 13 та, Шайхонтоҳур БХМ томонидан 12 та ва Чилонзор БХМ томонидан 10 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 – 55 (44%);
- пластик карталар, банкомат ва терминаллар масалалари – 33 (27%);
- тўлов тизимлари ва нақд пулсиз ҳисоб-китоблар масалалари – 17 (14%);
- бошқа масалалар – 19 (15%).