**“Mikrokreditbank” aktsiyadorlik-tijorat bankida murojaatlar bilan ishlash boʻyicha 2023-yil yanvar-mart oylarida amalga oshirilgan ishlar toʻgʻrisida**

**M A ’ L U M O T N O M A**

Oʻtgan 2023-yilning yanvar-mart oylarida bankda murojaatlar bilan ishlarni tashkil etishda 2017-yil 11-sentyabrdagi 445-sonli Qonuni hamda Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 7-maydagi 341-sonli qarori talablari asosida tashkil etib borildi.

Xususan, birgina joriy yilning mart oyida aholi va tadbirkorlik subektlari bilan joylarda grafikka asosan jami 34 ta sayyor qabullar tashkil etilib, bank xizmatlari va kredit turlari toʻgʻrisida atroflicha ma’lumot berildi.

Mazkur sayyor qabullarda jami 238 nafar aholi va tadbirkorlardan murojaatlar kelib tushgan.

Ushbu murojaatlarning 205 tasi ijobiy hal qilingan (183 nafar murojaatchiga 4,5 mlrd. soʻm miqdorida kredit ajratildi) hamda 33 tasiga huquqiy tushuntirishlar berilgan.

Bank bosh ofisiga joriy yilning yanvar-mart oyilarda 1 108 ta murojaat kelib tushgan boʻlib, oʻtgan yilning shu davriga nisbatan ushbu koʻrsatkich 36 foizga kamaygan.

Shuningdek, joriy yilning mart oyida 408 ta murojaat kelib tushgan boʻlib, oʻtgan yilning shu davriga nisbatan ushbu koʻrsatkich 93 taga yoki 19 foizga kamaygan.

Bankka kelayotgan murojaatlar sabablari va yuzaga kelish omillari doimiy ravishda tahlil qilinib, tizimli muammolarni bartaraf etish choralari koʻrib borildi.

Xususan, birgina mart oyi tahliliga koʻra, salbiy kredit tarixiga egaligi, hokim yordamchisidan tavsiyanoma olmaganligi va dalolatnoma rasmiylashtirilmaganligi yoki nomida kredit borligi, garov mulki yetishmasligi, qarz oluvchi va kafilning toʻlovga layoqatsizligi uchun kredit ajratilishi rad etilganidan, kredit toʻlovlari toʻliq amalga oshirilmagan holda garov ta’minotini chiqarib berish yoki oʻzgartirishni soʻrab 105 ta murojaat kelib tushgan.

Shuningdek, anomal sovuq ta’sir qilgani, sogʻligi yomonlashganligi, oilaviy sharoiti ogʻirligi kabi vajlar tufayli imkoniyati yetarli emasligi hamda toʻlov qobiliyatini yoʻqotganligi uchun kreditlarni qaytara olmasligini, muddatlarni uzaytirishni soʻrab qilingan murojaatlar soni 55 tani tashkil qildi.

Bank kartasi bilan bogʻliq masalalar - bank kartasini olish, blokka qoʻyish, blokdan chiqarishni soʻrab hamda bank krediti boʻyicha qarzdorliklarini soʻndirish uchun kafil, qarzdor bank kartasidan mablagʻ yechilganligidan norozi boʻlib qilingan murojaatlar soni 37 tani tashkil qildi.

Bank kreditidan foydalanish tartiblaridan yetarlicha ma’lumotga ega boʻlmaganligi yoki ma’lumot ololmaganligi vajlari bilan 62 ta murojaat kelib tushgan.

Shuningdek, bevosita bank xodimlari xatti-harakati bilan bogʻliq masalalar - sifatsiz xizmat koʻrsatish, qoʻpol munosabatda boʻlish, fuqaroning xabarisiz uning nomiga kredit rasmiylashtirish va oʻzlashtirish yoki fuqaroning xabarisiz kafil qilinganidan norozi boʻlib qilingan murojaatlar soni 49 ta tashkil qildi.

Shu bilan birga, 2023-yilning yanvar-mart oylarida kamchiliklarga yoʻl qoʻygan 15 nafar hududiy filial rahbarlariga va tegishli mas’ul xodimlariga nisbatan intizomiy jazo choralari qoʻllanilgan.

Oʻz navbatida, murojaatlarni belgilangan muddatida ijro etilishiga e’tibor qaratib borildi.