

“Ипотека-банк” АТИБ Бош офисига келиб тушган (ёзма, оғзаки, электрон)
муурожаатлар бўйича таҳлилий маълумот
01.04.2024 йил ҳолатига

“Ипотека-банк” АТИБ Бош офисига 2024 йил 1 апрель ҳолатига **жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари томонидан жами 423 та** (оғзаки, ёзма, электрон) муурожаатлар келиб тушган. Мазкур муурожаатлардан **371** таси (88%) жисмоний шахслар ва **52** таси (12%) юридик шахслар вакиллари томонидан юборилган муурожаатлардир.

Муурожаатларнинг **256** таси (61%) электрон, **119** таси (28%) ёзма ва **48** таси (11%) оғзаки шаклдаги муурожаатлардир.

256 та электрон шаклдаги муурожаатларнинг 240 таси Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонаси орқали ва **16** таси Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси ишонч телефони орқали келиб тушган;

119 та ёзма шаклдаги муурожаатлар – вазирлик ва идоралар орқали ҳамда жисмоний шахслар ва юридик шахсларнинг вакиллари томонидан йўлланган;

48 та оғзаки шаклдаги муурожаатларнинг 47 таси **ишонч телефонлар** ва **1** таси **масъул ходим** қабулида келиб тушган.

Муурожаатларнинг **269** таси бўйича қонунчилик доирасида тушунтиришлар берилган, **69** таси ижобий ҳал этилган, **50** таси (ўз аризаси ва бошқа ҳолатлардан келиб чиқиб) кўрмасдан қолдирилган, **1** таси тегишли ташкилотга йўлланган ҳамда **34** таси кўриб чиқиш жараёнидаги муурожаатлардир.

Жами келиб тушган муурожаатларнинг **133** таси Рискларни бошқариш блоки ва Муаммоли активларни бошқариш блоки, **67** таси Кичик бизнес ва чакана хизматлар блоки, **54** таси Операцион блок, **15** таси Давлат дастурлари департаменти ва **154** таси бошқа таркибий бўлинмалар томонидан кўриб чиқилган бўлиб, муурожаатларнинг:

- **127** тасида (**30%**) кредит шартнома шартларига ўзгартириш киритиш масалалари;
- **43** тасида (**10,2%**) уй-жой учун кредит, истеъмом ва таълим кредити олиш масаласи;
- **30** тасида (**7,1%**) ишга жойлашиш ва ходимлар иш фаолияти билан боғлиқ масалалар;
- **26** тасида (**6,1%**) кассалар фаолияти ҳамда терминал ва пластик карталар билан боғлиқ масалалар;
- **24** тасида (**5,7%**) чакана хизматлар билан боғлиқ масалалар;
- **19** тасида (**4,5%**) тадбиркорлик фаолият учун кредит олиш масаласи;
- **154** тасида (**36,4%**) бошқа масалалар (мобил илова иш фаолияти, хизмат текшируви ўтказиш, фирибгарлик орқали кредит олингани ва бошқа масалалар) кўтарилган.

Келиб тушган муурожаатларнинг асосий қисми Олмалик ва Олмазор (**23** тадан), Шайхонтоҳур (**21** та), Андижон ва Бухоро вилоят (**16** тадан), Яшнобод (**15** та), Жиззах вилоят (**14** та), Юнусобод ва Чилонзор (**13** тадан), Хоразм вилоят, Оҳангарон ва Тошкент шаҳар филиали амалиёт бошқармаси (**12** тадан) ҳамда Бекобод ва Истиклол (**11** тадан) филиаллари ҳиссасига тўғри келиши ва мазкур 14 та филиалга келиб тушган муурожаатлар (**212** та) жами муурожаатлар (**423** та)нинг **50 фоизини** ташкил этади.

Жорий йил март ойи давомида келиб тушган муурожаатлар сони 112 тани ташкил қилган бўлиб, 2024 йил февраль ойига (**158** та) нисбатан **46 тага камайган**.