

«Asakabank» ijro intizomi va fuqaro murojaatlari bo'yicha

2017 yil hisoboti

2017 yil yanvar-mart

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 296 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 37 tasi bo'yicha amaliy yordam ko'rsatilgan, 242 tasi bo'yicha tushuntirishlar berilgan va 17 ta shikoyatlar ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 14%, valyutani harid qilish – 45%, konvertatsiya masalasi – 24%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 7%, ishga joylashish haqida ma'lumot – 5%, omonat va PK ma'lumotlar– 3% va boshqa masalalar.

2. Og'zaki murojaatlar.

Bosh ofisiga jami 24 ta og'zaki murojaat tushgan. Shundan 8 ta murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: 13% – kredit masalalari, 5% – omonat va pul muomalasi masalasi, 66% - valyuta sotib olish, 16% – ishga joylashish haqida ma'lumot va boshqa masalalar.

3. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankning “Ishonch telefoni”.

Ishonch telefoniga 11 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 36% - kredit olish, 18% - omonat bo'yicha, 18% - plastik kartochkalar, 18% - valyuta sotib olish, 9% – pul muomalasi va boshqa masalalar.

4. Bankning internet sayti va Yagona Interaktiv Davlat Xizmatlari Portaliga tushgan murojaatlar.

2017 yilning yanvar-mart holatiga bankning rasmiy web-saytiga www.asakabank.uz fuqarolardan 48 ta va «Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga» 68 ta murojaatlar tushgan.

Veb-saytga va davlat portaliga tushgan murojaatlarda ko'tarilgan masalalar tegishli bank bo'linmalari tomonidan o'rnatilgan tartibda ko'rib chiqilgan, tegishli choralar ko'rilgan va tushuntirishlar berilgan. Murojaatlarning ijrosi o'z vaqtida ta'minlangan.

2017 yil yanvar-iyun

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 749 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 85 tasi bo'yicha amaliy yordam ko'rsatilgan, 631 tasi bo'yicha tushuntirishlar berilgan va 33 ta shikoyatlar ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 17%, valyutani harid qilish – 53%, konvertatsiya masalasi – 18%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 5%, ishga joylashish haqida ma'lumot – 4%, omonat va PK ma'lumotlar – 2%, boshqa masalalar - 1%.

2. Og'zaki murojaatlar.

Bosh ofisiga jami 34 ta og'zaki murojaat tushgan. Shundan 12 ta murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: 7% – kredit masalalari, 5% – omonat va pul muomalasi masalasi, 70% - valyuta sotib olish, 18% – ishga joylashish haqida ma'lumot va boshqa masalalar.

3. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankning “Ishonch telefoni”.

Ishonch telefoniga 16 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 43% - kredit olish, 13% - omonat bo'yicha, 25% - valyuta sotib olish, 19% – pul muomalasi va boshqa masalalar.

4. Bankning internet sayti va Yagona Interaktiv Davlat Xizmatlari Portaliga tushgan murojaatlar.

2017 yilning yanvar-iyun holatiga bankning rasmiy web-saytiga www.asakabank.uz fuqarolardan 512 ta va «Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga» 84 ta murojaatlar tushgan.

Veb-saytga va davlat portaliga tushgan murojaatlarda ko'tarilgan masalalar tegishli bank bo'linmalari tomonidan o'rnatilgan tartibda ko'rib chiqilgan, tegishli choralar ko'rilgan va tushuntirishlar berilgan. Murojaatlarning ijrosi o'z vaqtida ta'minlangan.

2017 yil yanvar-sentabr

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 1223 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 234 tasi bo'yicha amaliy yordam ko'rsatilgan, 948 tasi bo'yicha tushuntirishlar berilgan va 41 tasi ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 17%, valyutani harid qilish – 43%, konvertatsiya masalasi – 25%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 2%, ishga joylashish haqida ma'lumot – 1%, omonat va PK ma'lumotlar – 11% va boshqa masalalar.

2. Og'zaki murojaatlar.

Bosh ofisiga jami 61 ta og'zaki murojaat tushgan. Shundan 30 ta murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: 28% – kredit masalalari, 17% – omonat va pul muomalasi masalasi, 43% - valyuta sotib olish, 11% – ishga joylashish haqida ma'lumot va boshqa masalalar.

4."Asaka" bankning "Ishonch telefoni".

Ishonch telefoniga 35 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 16 - kredit olish, 6 - omonat bo'yicha, 9- valyuta sotib olish 4 - bank faoliyati bo'yicha va boshqalar.

4. Bankning internet sayti va Yagona Interaktiv Davlat Xizmatlari Portaliga tushgan murojaatlar.

2017 yilning yanvar-sentyabr holatiga bankning rasmiy web-saytiga www.asakabank.uz fuqarolardan 363 ta va «Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga» 302 ta murojaatlar tushgan.

Veb-saytga va davlat portaliga tushgan murojaatlarda ko'tarilgan masalalar tegishli bank bo'linmalari tomonidan o'rnatilgan tartibda ko'rib chiqilgan, tegishli choralar ko'rilgan va tushuntirishlar berilgan. Murojaatlarning ijrosi o'z vaqtida ta'minlangan.

«Asaka» bankning Bosh ofisiga 2017 yil yanvar-sentyabr holati bo'yicha Fuqarolarning yozma va og'zaki murojaatlari, rahbariyat qabullari to'g'risida jadvallar

Yozma murojaatlar		Og'zaki murojaatlar		Amaliy yordam ko'rsatilgan		Takroriy murojaatlar		Rahbariyat qabullari	
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
761	1223	54	61	133	234	14	10	25	30

Yozma murojaatlar hududlar, idora va tashkilotlar bo'yicha:

Viloyat	2016		2017		Tashkilot	2016y		2017y	
	2016	2017	2016	2017		2016y	2017y		
Qoraqalpog'iston Respublikasi	18	24			Prezident Devoni	16	6		
Andijon	22	49			Oliy Majlis	9	11		
Buxoro	28	23			Vazirlar Mahkamasi	52	56		
Jizzax	16	28			Markaziy Bank	453	609		

Qashqadaryo	17	30	Vazirlik va idoralar	42	58
Navoiy	30	27	To'g'ridan-to'g'ri	189	489
Namangan	26	45	JAMI:	761	1223
Samarqand	17	37			
Surxondaryo	30	20			
Sirdaryo	20	65			
Toshkent vil.	24	49			
Farg'ona	67	54			
Xorazm	16	30			
Toshkent sh.	430	742			
JAMI:	761	1223			

2017 yil yanvar-dekabr

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 1367 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 292 tasi bo'yicha choralar ko'rilgan, 1058 tasi bo'yicha tushuntirishlar berilgan va 17 tasi ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 23%, valyutani harid qilish – 50%, konvertatsiya masalasi – 13%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 4 %, ishga joylashish haqida ma'lumot – 3%, omonat va PK ma'lumotlar– 4% va boshqa masalalar.

2. Og'zaki murojaatlar.

Bosh ofisiga jami 64 ta og'zaki murojaat tushgan. Shundan 36 ta murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: 33% – kredit masalalari, 15% – omonat va pul muomalasi masalasi, 41% - valyuta sotib olish, 9% – ishga joylashish haqida ma'lumot va boshqa masalalar.

4."Asaka" bankning "Ishonch telefoni".

Ishonch telefoniga 33 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 12 - kredit olish, 6 - omonat bo'yicha, 15 - bank faoliyati bo'yicha va boshqalar.

4. Bankning web sayti va Yagona Interaktiv Davlat Xizmatlari Portaliga tushgan murojaatlar.

2017 yilning yanvar-dekabr holatiga bankning rasmiy web-saytiga www.asakabank.uz fuqarolardan 397 ta va «Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga» 326 ta murojaatlar tushgan.

Veb-saytga va davlat portaliga tushgan murojaatlarda ko'tarilgan masalalar tegishli bank bo'linmalari tomonidan o'rnatilgan tartibda ko'rib chiqilgan, tegishli choralar ko'rilgan va tushuntirishlar berilgan. Murojaatlarning ijrosi o'z vaqtida ta'minlangan.

«Asaka» bankning Bosh ofisiga 2017 yil yanvar-dekabr holati bo'yicha Fuqarolarning yozma va og'zaki murojaatlari, rahbariyat qabullari to'g'risida jadvallar

Yozma murojaatlar		Og'zaki murojaatlar		Amaliy yordam ko'rsatilgan		Takroriy murojaatlar		Rahbariyat qabullari	
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
870	1367	54	64	133	292	14	2	25	36

Yozma murojaatlar hududlar, idora va tashkilotlar bo'yicha:

Viloyat			Tashkilot		
	2016	2017		2016y	2017y
Qoraqalpog'iston Respublikasi	18	25	Prezident Devoni	18	8
Andijon	22	70	Oliy Majlis	13	11
Buxoro	28	43	Vazirlar Mahkamasi	59	75
Jizzax	16	18	Markaziy Bank	493	669

Qashqadaryo	17	48		Vazirlik va idoralar	39	61
Navoiy	30	38		To'g'ridan-to'g'ri	248	543
Namangan	26	52		JAMI:	870	1367
Samarqand	17	38				
Surxondaryo	30	47				
Sirdaryo	20	18				
Toshkent vil.	24	45				
Farg'ona	67	118				
Xorazm	16	41				
Toshkent sh.	539	766				
JAMI:	870	1367				