

«Asakabank» ijro intizomi va fuqaro murojaatlari bo'yicha 2018 yil hisoboti

2018 yil yanvar-mart

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 76 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 70 tasi bo'yicha amaliy yordam berilgan va 6 tasi ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 65.8%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 27.7 %, moliyaviy yordam bo'yicha – 2.6%, omonat va PK ma'lumotlar– 3.9% va boshqa masalalar.

2. Og'zaki murojaatlar.

Bosh ofisiga jami 1 ta og'zaki murojaat tushgan. Murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: imtiyozli avto kredit

4. "Asaka" bankning "Ishonch telefoni".

Ishonch telefoniga 6 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 6 - kredit olish bo'yicha.

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

2018 yilning 4-yanvardan 7-martiga qadar «Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga» 10 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 2018 yil yanvar-mart 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	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1367	76	64	6	292	70	2	0	36	1

Yozma murojaatlar hududlar, idora va tashkilotlar bo'yicha:

Viloyat	2017	2018	Tashkilot	2017y	2018y
Qoraqalpog'iston Respublikasi	25	3			
Andijon	70	2	Oliy Majlis	11	2
Buxoro	43	2	Vazirlar Mahkamasi	75	6
Jizzax	18	3	Markaziy Bank	669	26
Qashqadaryo	48	4	Vazirlik va idoralar	61	15
Navoiy	38	1	To'g'ridan-to'g'ri	543	27
Namangan	52	0	JAMI:	870	76
Samarqand	38	5			
Surxondaryo	47	18			
Sirdaryo	18	4			
Toshkent vil.	45	1			
Farg'ona	118	6			
Xorazm	41	1			
Toshkent sh.	766	26			
JAMI:	1367	76			

2018 yil yanvar-mart

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 76 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 70 tasi bo'yicha amaliy yordam berilgan va 6 tasi ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 65.8%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 27.7 %, moliyaviy yordam bo'yicha – 2.6%, omonat va PK ma'lumotlar– 3.9% va boshqa masalalar.

2. Og'zaki murojaatlar.

Bosh ofisiga jami 1 ta og'zaki murojaat tushgan. Murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: imtiyozli avto kredit

4."Asaka" bankning "Ishonch telefoni".

Ishonch telefoniga 6 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 6 - kredit olish bo'yicha.

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

2018 yilning 4-yanvardan 7-martiga qadar «Yagona interaktiv davlat xizmatlari portaliga» 10 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 2018 yil yanvar-mart 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	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1367	76	64	6	292	70	2	0	36	1

Yozma murojaatlar hududlar, idora va tashkilotlar bo'yicha:

Viloyat			Tashkilot		
	2017	2018		2017y	2018y
Qoraqalpog'iston Respublikasi	25	3			

Andijon	70	2	Oliy Majlis	11	2
Buxoro	43	2	Vazirlar Mahkamasi	75	6
Jizzax	18	3	Markaziy Bank	669	26
Qashqadaryo	48	4	Vazirlik va idoralar	61	15
Navoiy	38	1	To'g'ridan-to'g'ri	543	27
Namangan	52	0	JAMI:	870	76
Samarqand	38	5			
Surxondaryo	47	18			
Sirdaryo	18	4			
Toshkent vil.	45	1			
Farg'ona	118	6			
Xorazm	41	1			
Toshkent sh.	766	26			
JAMI:	1367	76			

2018 yil yanvar-sentabr

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 1071 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 1050 tasi bo'yicha amaliy yordam berilgan va 21 tasi ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 65.8%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 27.7 %, moliyaviy yordam bo'yicha – 2.6%, omonat va PK ma'lumotlar– 3.9% va boshqa masalalar.

2. Rahbariyat qabullari.

Bosh ofisiga jami 17 ta og'zaki murojaat tushgan. Murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: imtiyozli avto kredit

3. "Asaka" bankning "Ishonch telefoni".

Ishonch telefoniga 10 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 10 - kredit olish bo'yicha.

"Asaka" bankning Bosh ofisiga 2018 yil yanvar-sebtyabr 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	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1367	1071	64	191	292	132	2	87	36	17

Yozma murojaatlar hududlar, idora va tashkilotlar bo'yicha:

Viloyat			Tashkilot		
	2017	2018		2017y	2018y
Qoraqalpog'iston Respublikasi	25	42			
Andijon	70	94	Oliy Majlis	11	5

Buxoro	43	45	Vazirlar Mahkamasi	75	12
Jizzax	18	52	Markaziy Bank	669	78
Qashqadaryo	48	40	Vazirlik va idoralar	61	23
Navoiy	38	71	To'g'ridan-to'g'ri	543	81
Namangan	52	47	JAMI:	870	199
Samarqand	38	27			
Surxondaryo	47	71			
Sirdaryo	18	58			
Toshkent vil.	45	25			
Farg'ona	118	279			
Xorazm	41	1			
Toshkent sh.	766	171			
JAMI:	1367	1071			

2018 yil yanvar-dekabr

Fuqaro murojaatlari bo'yicha.

1. Yozma murojaatlar.

Bankning Bosh ofisiga fuqarolardan jami 1480 ta murojaatlar tushgan bo'lib: ulardan arizalarning 1457 tasi bo'yicha amaliy yordam berilgan va 23 tasi ko'rib chiqish jarayonida.

Arizalarda ko'tarilgan masalalar mazmuni bo'yicha: kredit masalalari – 68.5%, bank faoliyatiga tegishli savollar haqida – 24.7 %, moliyaviy yordam bo'yicha – 3.2%, omonat va PK ma'lumotlar– 3.6% va boshqa masalalar.

2. Rahbariyat qabullari.

Bosh ofisiga jami 23 ta og'zaki murojaat tushgan. Murojaat bank rahbariyati tomonidan o'tkazilgan qabullar mobaynida ko'rib chiqilgan.

Asosiy masalalar: imtiyozli avto kredit

3. "Asaka" bankning "Ishonch telefoni".

Ishonch telefoniga 13 ta murojaat tushgan.

Murojaatlarda ko'tarilgan masalalar bo'yicha: 13 - kredit olish bo'yicha.

"Asaka" bankning Bosh ofisiga 2018 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	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1367	1480	64	232	292	174	2	97	36	23

Yozma murojaatlar hududlar, idora va tashkilotlar bo'yicha:

Viloyat			Tashkilot		
	2017	2018		2017y	2018y
Qoraqalpog'iston Respublikasi	25	57			
Andijon	70	145	Oliy Majlis	11	5

Buxoro	43	69	Vazirlar Mahkamasi	75	14
Jizzax	18	69	Markaziy Bank	669	133
Qashqadaryo	48	56	Vazirlik va idoralar	61	24
Navoiy	38	83	To'g'ridan-to'g'ri	543	99
Namangan	52	58	JAMI:	870	375
Samarqand	38	38			
Surxondaryo	47	111			
Sirdaryo	18	82			
Toshkent vil.	45	40			
Farg'ona	118	354			
Xorazm	41	59			
Toshkent sh.	766	230			
JAMI:	1367	1480			