**Микрокредитбанкда мурожаатлар билан ишлаш борасида**
**жорий йилнинг сентябрь ойи якунлари тўғрисида**

**М А Ъ Л У М О Т**

Банкнинг минтақавий ва туман филиаллари, БХОлар ва БХМларда мижозларга хизмат кўрсатиш сифати тобора яхшиланиб бориши, кредитга бўлган эҳтиёжни тўлақонли қондириш чоралари кўрилаётганлиги ўз навбатида мурожаатлар сонини сезиларли камайиб боришига хизмат қилмоқда.

Банк Бош офисига жорий йилнинг январь-сентябрь ойида 4657 та мурожаат тушган бўлиб, ўтган йил шу даврига нисбатан 6770 тага ёки 59 фоизга камайиши кузатилди.

Шунингдек, жорий йилнинг сентябрь ойида 490 та мурожаат тушган бўлиб, ўтган йил шу даврига нисбатан 437 тага ёки 47 фоизга ҳамда жорий йилнинг август ойига нисбатан 18 тага камайди.

Бироқ, кўрилаётган чораларга қарамасдан, жорий йилнинг сентябрь ойида олдинги август ойига нисбатан, мурожаатлар сони сентябрь ойида олдинги август ойига нисбатан қуйидаги йўналишлар бўйича ўсиш суръатига эга бўлди.

Хусусан, таълим кредити ажратишни сўраб қилинган мурожаатлар 19 тага, кредит муддатини узайтириш билан боғлиқ масаласида 16 тага, КАТМ хулосасидан норози бўлганлиги бўйича 8 тага, банк картасидан пул маблағи ечилганидан норозилиги тўғрисида 7 тага, кредит ва унга ҳисобланган фоизларни тўлаш билан боғлиқ масалаларда 2 тага, ижтимоий имтиёзли кредит сўраб қилган мурожаатлар 2 тага кўпайган.

Таҳлилий маълумотларга кўра, мурожаатларнинг кўпайишига ҳамда улуши юқорилигича қолишига асосан қуйидаги объектив ва субъектив омиллар ўз таъсирини кўрсатмоқда.

Жумладан, номида кредит бўлиши, ҳужжатлар етарли шакллантирилмаганлиги, гаров мулки етишмаслиги, қарз олувчи ва кафилнинг тўловга лаёқатсизлиги сабабли кредит ажратилиши рад этилганлигига қарамасдан, 98 та;

банкдан олган кредитини тўлаш қобилияти йўқлигини рўкач қилиб, фоизни пасайтириш, фоиз ҳисоблашни тўхтатиш, кредит ва фоизларини қайтарилишини узоқ муддатга узайтиришни сўраб, 89 та;

ҳоким ёрдамчисидан тавсиянома олмасдан ва далолатнома расмийлаштирилмасдан туриб, 33 нафар;

кредит бўйича қарздорликларни сўндириш учун банк картасидан маблағ ечилганлигидан норози бўлиб, қарздор, кафил 30 та;

фуқаро номига унинг хабарисиз кредит ажратилганидан, ўзлаштирилганидан ёки кафил қилинганидан норози бўлиб, 15 та мурожаат банкка ёки турли инстанцияларга келиб тушган.

Шунингдек, кредит олиш тартибларидан етарлича маълумот ололмаганлиги, ҳужжатлари тайёр бўлсада кредит ажратилмаганлигидан норози бўлиб, 54 та;

ҳудудий бўлинмаларда хизмат кўрсатиш стандартлари ва этикасига риоя этилмаслиги, бюрократик, сансоларлик ва қўпол муносабатда бўлиш ҳолатларидан норози бўлиб, 26 та мурожаат банкка ёки турли инстанцияларга келиб тушган.

Шу билан бирга, жорий йилнинг сентябрь ойида 48 нафар фуқаролардан 125 та мурожаат (икки ва ундан ортиқ) келиб тушди.

Ушбу мурожаатларнинг 97 таси бир вақтнинг ўзида турли инстанцияларга йўлланган бир хил мазмундаги дубликат мурожаатлар ҳамда 28 таси берилган жавобдан норози бўлиб, қайта мурожаат йўллаган такрорий мурожаатлар бўлиб, мурожаатлар сонини кўпайишига ҳам сабаб бўлди.