**По работе с заявками в Микрокредит Банке**

**об итогах августа этого года**

**ИНФОРМАЦИЯ**

   Качество обслуживания клиентов в банковской системе Микрокредитного банка улучшается и улучшается, особенно значительно снижается количество обращений за счет ограничения человеческого фактора при выдаче кредитов.

   В августе текущего года в Головной офис Банка поступило 508 обращений, что на 903 или 63% меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

   Из них 377 обращений поступили через Общественную и Виртуальную приемную Президента, 7 – через Кабинет Министров, 15 – по горячей линии Генеральной прокуратуры, 45 – через Центральный банк и 64 – через другие ведомства.

   99 (19,5 %) обращений, поступивших в банк, приходится на программу каждого семейного предпринимателя, 59 (11,6 %) — коммерческие кредиты, 21 (4,1 %) — в рамках государственных программ, 42 (8,3 %) %) - другие виды кредита и 70 (13,8%) банковские карты, банкоматы и терминалы, 41 (8,1%) банковские услуги, 40 (7,9%) отсутствие возможности погасить кредит, 31 (6,1%) являются продление срока кредита и 105 (20,6 процента) другие типы вопросов.

        Согласно анализу, на увеличение обращений влияют следующие объективные и субъективные факторы.

   обращение в банк или различные органы о снижении процентной ставки, о прекращении начисления процентов, о продлении срока погашения кредита и процентов на длительный срок, с заявлением о невозможности оплатить полученный в банке кредит;

   несмотря на то, что в кредите было отказано по причине наличия кредита на имя, недостаточности документации, отсутствия залога,     неплатежеспособности заемщика и поручителя, несмотря на то, что обращения были направлены в различные инстанции;

   тот факт, что должник, поручитель, недовольный снятием средств с банковской карты в счет погашения кредитной задолженности, напрямую обращался в банк или различные инстанции;

   что в связи с тем, что заявки в единую электронную площадку вносились гражданами в рамках семейного бизнеса, обращались в различные инстанции по поводу невыдачи кредитов;

   гражданин обратился напрямую в банк или в различные инстанции, а также по другим причинам, не получив рекомендательного письма от вице-губернатора и не оформив документ.