**О проведенных в 2022 году работах по работе с заявками в микрокредитном банке**

**М А ' Л У М О Т Н О М А**

В прошедшем отчетном году основное внимание уделялось организации рассмотрения дел с обращениями в банке исходя из приоритетных задач, определенных в Законе № 445 от 11.09.2017 и постановлении Кабинета Министров № 341 от мая 7, 2018.

В частности, был проведен ряд работ по кардинальному улучшению операции работы с приложениями в системе Микрокредитбанк.

В течение прошедшего 2022 года проведен ряд работ по снижению количества обращений за счет устранения системных факторов, вызывающих негативные обращения. Особенно:

увеличилось количество видов банковских услуг (до 94);

расширено удобство использования банковских услуг для клиентов (внедрены электронные очереди в 63 районных отделениях и БХМ, внедрены 3 вида онлайн-кредитов, 4 вида онлайн-вкладов);

повышение прозрачности принятия решений при выделении социальных кредитов (запущена платформа «Familykredit.uz», снижен человеческий фактор, полностью оцифрованы документы);

повышение уровня информированности жителей и предпринимателей о банковских услугах, видах кредитов и упрощенных способах их использования («запущен колл-центр», запущен официальный «телеграм-бот» и «@oilakredit\_mkb\_bot», более 400 статей о банковской деятельности в СМИ, интерактивных каналах, широко освещаются интервью, таблички, посты);

расширение масштабов семинаров и тренингов, направленных на повышение финансовой грамотности граждан (организовано 102 обучающих курса в 85 районах и городах совместно с органами государственной власти и помощниками акимов), в свою очередь привело к снижению количества негативных обращений по сравнению с к предыдущим годам.

В частности, количество обращений в 2022 году уменьшилось на 58% по сравнению с 2021 годом, а также количество обращений, поступивших через Народное и виртуальное лобби Президента, уменьшилось на 64%.

51 процент обращений был связан с получением кредита, 16 процентов – с действиями банковских служащих, 6 процентов – с продлением срока кредита.

При этом количество обращений в декабре прошлого года составило 834 и уменьшилось на 54% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года.

Несмотря на принятые меры, филиалы банка в Денове (170), Кармане (116), Камаши (112), Лоише (108), Косоне (105), Чусте (91) и Карасарое (111) и Асаке (111) и Куйганёр (96) наибольшее количество обращений поступило из-за недостаточной организации апелляционной работы.

В целях выслушивания проблем населения и своевременного их решения согласно графику продолжена работа по организации выездных приемов в населенных пунктах и ​​микрорайонах.

Рабочая группа во главе с советником президента Т.Худайбергеновым обеспечила участие специалистов банка в 11 общественных приемах, проведенных с участием жителей 134 районов и городов.

Всего в ходе этих массовых приемов поступило 166 обращений, касающихся Микрокредитбанка, из них 97 разрешено положительно, по 69 даны разъяснения.

Также на основании графика, утвержденного руководством банка, было организовано 26 выездных приемов руководством банка и 368 руководителями региональных отделений.

За истекший период ответственным должностным лицам, допустившим ошибки при рассмотрении обращений, 87 раз были вынесены предупреждения, 23 раза к ним были применены меры дисциплинарного воздействия.

Благодаря принятию действенных мер, начиная выполнение опытным специалистом в день поступления заявок, планомерно осуществлялось качественное выполнение без ожидания дедлайна. Устранены случаи несвоевременного исполнения обращений.