

Анализ обращений физических и юридических лиц в ЧАКБ «Ориент Финанс» по итогам 3-го квартала 2026 года

По итогам 3-го квартала 2026 года, в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило и зарегистрировано всего **199 обращение**, зарегистрированное в канцелярии Банка.

Из общего числа обращений 194 (97%) поступило в электронной и 5 (3%) в письменной форме. При этом, 162 обращения (81%) поступило от физических лиц и 8 обращений (4%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 188 (94%) заявлений и 11 (6%) жалоб. 10 (5%) обращения были повторными.

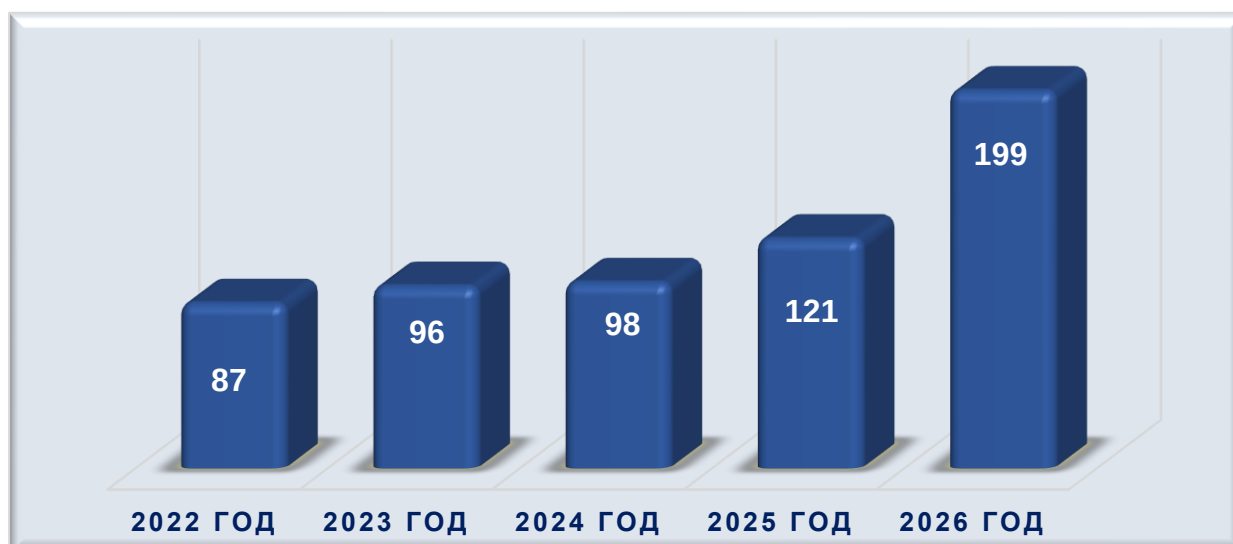


Рис. 1. Динамика количества зарегистрированных и рассмотренных обращений за III -кварталы 2022-2026 гг.

Из 199 обращений, 163 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 24 на телефон доверия Центрального банка Республики Узбекистан, 3 на электронную платформу «Открытый диалог с предпринимателями», 2 на телефон доверия Генеральной прокуратуры и 7 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 3-го квартала 2026 года 199 обращение было рассмотрено в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 23 обращения рассмотрены Головным офисом Банка, 54 - Операционным управлением, 30 - Юнусабадским ЦБУ, 19 - Мирабадским ЦБУ, 19 - Шайхантаурским ЦБУ, 18 - Центральным операционным, 15 – Цифровым ЦБУ, 11 - Чиланзарским ЦБУ и 10 - Самаркандским ЦБУ.



Рис. 2. Анализ тематики поступивших обращений за III квартал 2026 года.

Итоги встреч оформлены протоколами в установленном порядке и по результатам которых заявителям направлялись письменные ответы.

По анализу **тематики** поступивших обращений установлено следующее:

- вопросы по кредитованию – 90 (45%)
- по вопросам пластиковых карт, банкоматов – 48 (24%),
- по вопросам безналичных расчётов – 32 (13%),
- прочие вопросы – 8 (13%).

Поступившие обращения в 3-ом квартале 2026 года были рассмотрены в установленные сроки и своевременно сняты с контроля. Просроченных обращений не имеется.