

Анализ обращений физических и юридических лиц в ЧАКБ «Ориент Финанс» по итогам 1-го квартала 2025 года

По итогам 1-го квартала 2025 года, в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило и зарегистрировано всего **31 обращение**, зарегистрированное в канцелярии Банка.

Из общего числа обращений 29 (93%) поступило в электронной и 2 (7%) в письменной форме. При этом, 26 обращений (84%) поступило от физических лиц и 5 обращений (16%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 27 (87%) заявлений и 4 (13%) жалоб. 4 (13%) обращения были повторными.

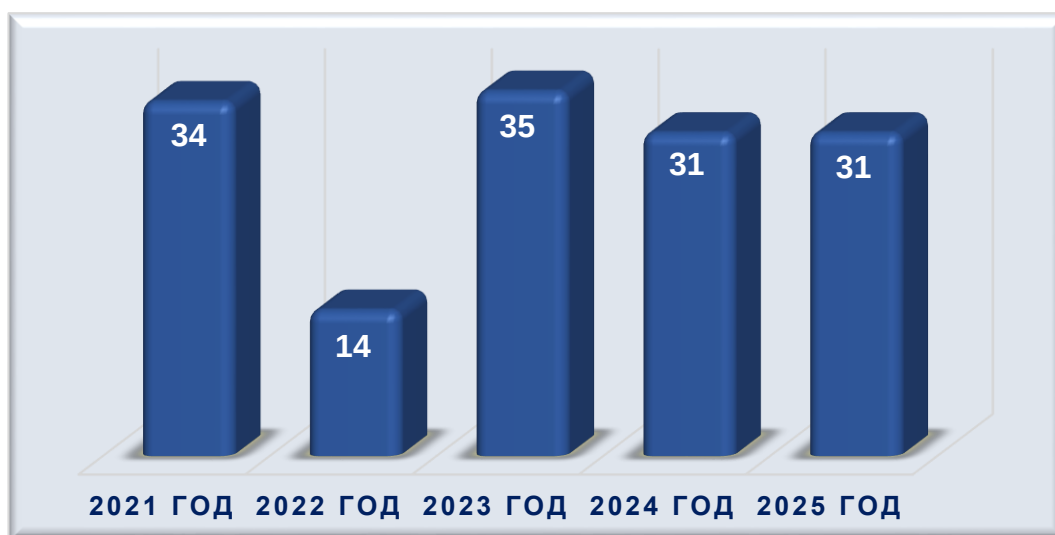
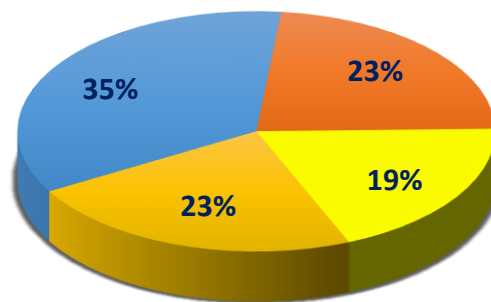


Рис. 1. Динамика количества зарегистрированных и рассмотренных обращений за I-кварталы 2021-2025 гг.

Из 31 обращений, 25 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 1 на телефон доверия Генеральной прокуратуры, 2 на виртуальную приёмную Председателя Правления Банка, 1 в систему Центра поддержки экспортеров и 2 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 1-го квартала 2025 года 31 обращение было рассмотрено в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 9 - Операционным управлением, 6 - Шайхантаурским ЦБУ, 3 - Самаркандским ЦБУ, 3 - Юнусабадским ЦБУ, 2 - Мирабадским ЦБУ, 3 - Центральным операционным, 1 - Чиланзарским ЦБУ и 4 - Цифровым ЦБУ.



- вопросы по банковским кредитам – 11 (35%)
- по вопросу пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 7 (23%)
- по вопросу платёжных систем и безналичных расчётов – 6 (19%)
- прочие вопросы – 7 (23%)

Рис. 2. Анализ тематики поступивших обращений за I квартал 2025 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 банковским кредитам – 11 (35%),
- по вопросам пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 7 (23%),
- по вопросам платёжных систем и безналичных расчётов – 6 (19%),
- прочие вопросы – 7 (23%).

Поступившие обращения в 1-ом квартале 2025 года были рассмотрены в установленные сроки и своевременно сняты с контроля. Просроченных обращений не имеется.