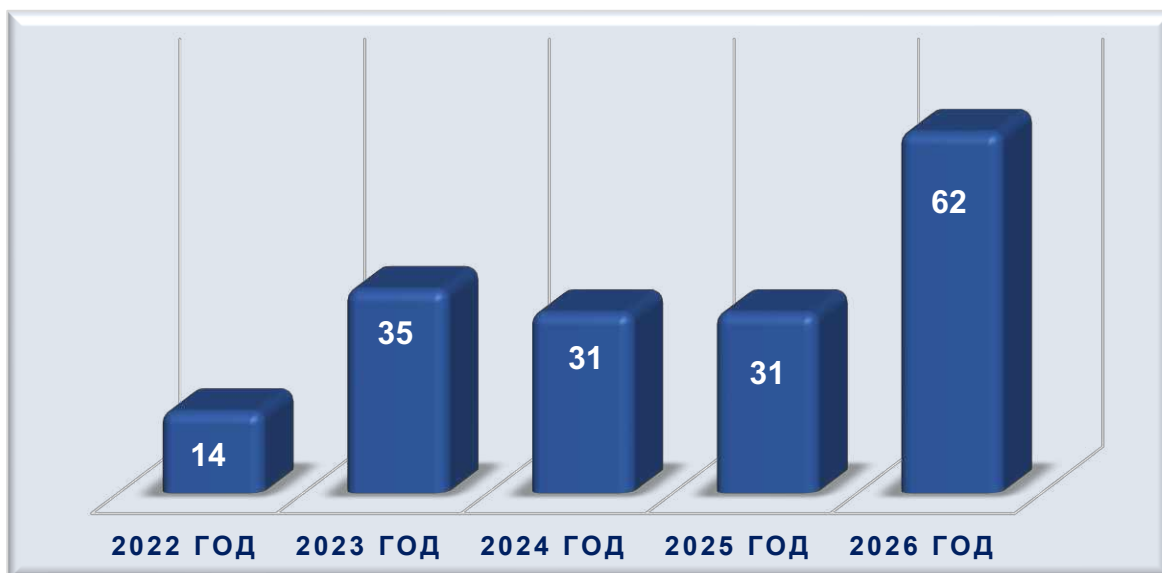


## Анализ обращений физических и юридических лиц в ЧАКБ «Ориент Финанс» по итогам 1-го квартала 2026 года

По итогам 1-го квартала 2026 года, в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило и зарегистрировано всего **62 обращение**, зарегистрированное в канцелярии Банка.

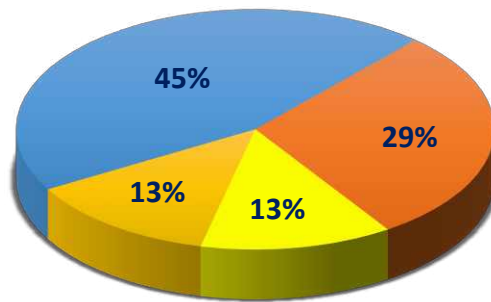
Из общего числа обращений 59 (95%) поступило в электронной и 3 (5%) в письменной форме. При этом, 61 обращение (98%) поступило от физических лиц и 1 обращение (2%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 60 (97%) заявлений и 2 (3%) жалоб. 2 (3%) обращения были повторными.



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

Из 62 обращений, 59 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан и 3 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 1-го квартала 2026 года 62 обращение было рассмотрено в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 11 обращений рассмотрены Головным офисом Банка, 18 - Операционным управлением, 13 - Юнусабадским ЦБУ, 10 - Мирабадским ЦБУ, 4 - Центральным операционным, 2 - Самаркандским ЦБУ, 2 - Цифровым ЦБУ, 1 - Шайхантаурским ЦБУ и 1 - Чиланзарским ЦБУ.



- вопросы по розничному кредитованию – 28 (45%)
- по вопросу пластиковых карт, банкоматов – 18 (29%)
- по вопросу безналичных расчётов – 8 (13%)
- прочие вопросы – 8 (13%)

**Рис. 2. Анализ тематики поступивших обращений за I 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 розничному кредитованию – 28 (45%)
- по вопросам пластиковых карт, банкоматов – 18 (29%),
- по вопросам безналичных расчётов – 8 (13%),
- прочие вопросы – 8 (13%).

Поступившие обращения в 1-ом квартале 2026 года были рассмотрены в установленные сроки и своевременно сняты с контроля. Просроченных обращений не имеется.