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

По итогам 1-го полугодие 2026 года, в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило и зарегистрировано всего **121 обращение,** зарегистрированное в канцелярии Банка.

Из общего числа обращений 117 (96%) поступило в электронной и 4 (4%) в письменной форме. При этом, 118 обращений (97%) поступило от физических лиц и 3 обращений (3%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 111 (92%) заявлений и 10 (8%) жалоб. 4 (3%) обращения были повторными.

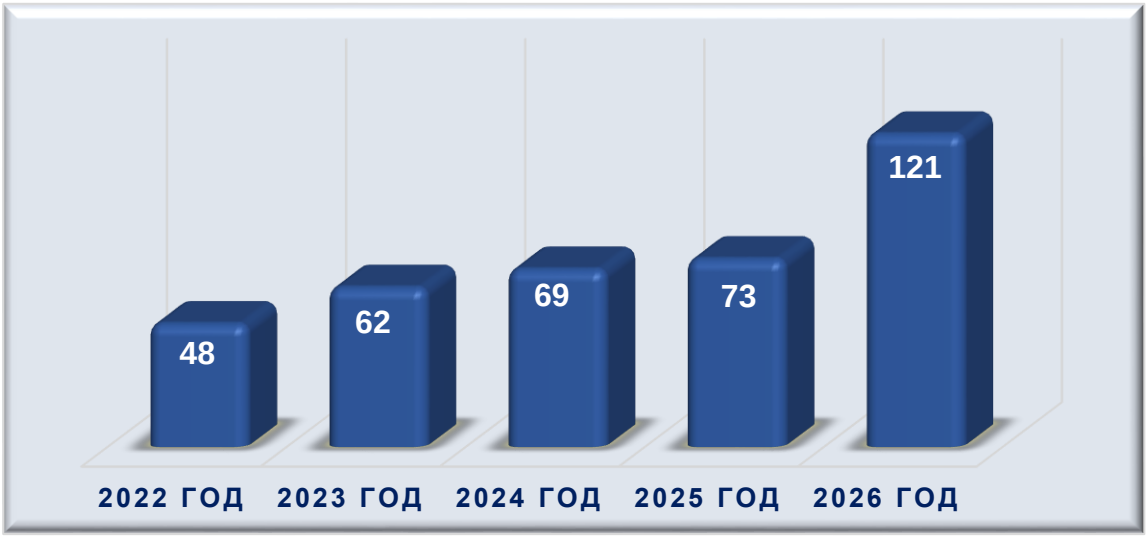

Рис. 1. Динамика количества зарегистрированных и рассмотренных обращений за 1-ое полугодие 2022-2026 гг.

Из 121 обращений, 102 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 10 на телефон доверия Центрального банка Республики Узбекистан, 3 на электронную платформу «Открытый диалог с предпринимателями», 2 на телефон доверия Генеральной прокуратуры и 3 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 2-го квартала 2026 года 121 обращение было рассмотрено в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 14 обращений рассмотрены Головным офисом Банка, 33 - Операционным управлением, 18 - Юнусабадским ЦБУ, 15 - Мирабадским ЦБУ, 14 - Центральным операционным, 11 - Шайхантаурским ЦБУ 6 - Самаркандским ЦБУ, 6 - Чиланзарским ЦБУ и 4 - Цифровым ЦБУ.

Рис. 2. Анализ тематики поступивших обращений за II 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 кредиту – 54 (45%)
- по вопросам пластиковых карт, банкоматов – 28 (23%),
- по вопросам безналичных расчётов – 15 (12%),
- прочие вопросы – 24 (20%).

Поступившие обращения в 2-ом квартеле 2026 года были рассмотрены в установленные сроки и своевременно сняты с контроля. Просроченных обращений не имеется.