

Анализ обращений физических и юридических лиц в ЧАКБ «Ориент Финанс» по итогам 2023 года

По итогам 2023 года в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило и зарегистрировано всего 124 обращения. При этом, 106 обращений (85%) поступили от физических лиц и 18 обращений (15%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 107 (86%) заявлений, 16 (13%) жалоб и 1 (1%) предложение. 13 (12%) обращений были повторными.

По сравнению с отчетным периодом прошлого года количество обращений физических и юридических лиц увеличился на 9 единиц или на 110 процентов (по итогам 2022 года - 115 обращений).



Рис. Динамика количества зарегистрированных и рассмотренных обращений за 2019-2023 гг.

Из 124 обращений, 106 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 3 через «телефон доверия» Центрального банка, 2 на виртуальную приёмную Премьер министра, 1 через «телефон доверия» Генеральной прокуратуры, 9 письменных и 3 устных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 2023 года 124 обращения были рассмотрены в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 14 обращений рассмотрены Головным офисом Банка, 25 - Операционным управлением, 17 - Центральным операционным ЦБУ, 17 - Мирабадским ЦБУ, 16 - Самаркандским ЦБУ, 13 - Юнусабадским ЦБУ, 12 - Шайхантаурским ЦБУ и 10 – Чиланзарским ЦБУ.

Результаты встреч оформлены протоколами в установленном порядке. По итогам рассмотрения обращений заявителям были предоставлены обоснованные письменные ответы.

По анализу тематики поступивших обращений установлено следующее:

- вопросы кредитования – 55 (44%),
- по вопросу пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 33 (27%),
- по вопросу платёжных систем и безналичных расчётов – 17 (14%),
- прочие вопросы – 19 (15%).