

Анализ обращений физических и юридических лиц в ЧАКБ «Ориент Финанс» по итогам 2024 года

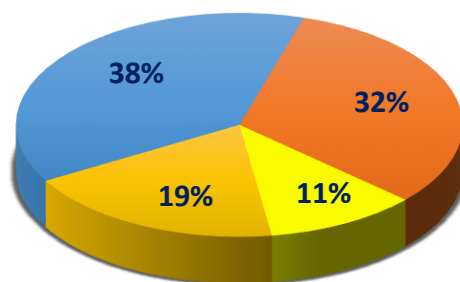
По итогам 2024 года в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило и зарегистрировано всего **123 обращений**. Из общего числа обращений 113 (92%) поступили в электронной форме, 10 (8%) в письменной форме. При этом, 99 обращений (80%) поступили от физических лиц и 24 обращения (20%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 104 (85%) заявлений, 19 (15%) жалоб. 9 (7%) обращений были повторными (По сравнению с соответствующим периодом 2023 года (124 обращения), количество обращений физических и юридических лиц уменьшилось на 1 единицу).



**Рис. Динамика количества зарегистрированных
и рассмотренных обращений за 2020-2024 гг.**

Из 123 обращений, 101 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 6 в систему Центра поддержки экспортеров, 4 - на телефон доверия Генеральной прокуратуры, 1 - на виртуальную приёмную Премьер-министра Республики Узбекистан, 1 - на телефон доверия Центрального банка и 10 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 2024 года 123 обращения были рассмотрены в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 17 обращений рассмотрены Головным офисом Банка, 34 - Операционным управлением, 16 - Шайхантаурским ЦБУ, 14 - Самаркандским ЦБУ, 12 - Юнусабадским ЦБУ, 12 - Мирабадским ЦБУ, 10 - Центральным операционным и 8 - Чиланзарским ЦБУ.



- вопросы по банковским кредитам – 47 (38%)
- по вопросу пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 39 (32%)
- по вопросу платёжных систем и безналичных расчётов – 13 (11%)
- прочие вопросы – 24 (19%)

Рис. Анализ тематики поступивших обращений за 2024 год.

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

По анализу **тематики** поступивших обращений установлено следующее:
вопросы кредитования – 47 (38%),
по вопросам пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 39 (32%),
по вопросу платёжных систем и безналичных расчётов – 13 (11%),
прочие вопросы – 29 (19%).

Поступившие обращения в 2024 году были рассмотрены в установленные сроки и своевременно сняты с контроля. Просроченных обращений не имеются.