

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

По итогам 1-го полугодие 2025 года, в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило всего **73 обращения**, зарегистрированных в канцелярии Банка.

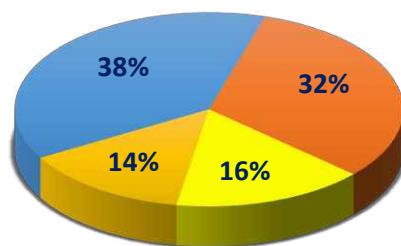
Из общего числа обращений 70 (98%) поступили в электронной и 3 (2%) в письменной форме. При этом, 65 обращений (89%) поступили от физических лиц и 8 обращений (11%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 67 (92%) заявлений, 5 (7%) жалоба и 1 (1%) предложение. 4 (6%) обращений были повторными.



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

Из 73 обращений, 64 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 1 в систему Центра поддержки экспортеров, 2 - на телефон доверия Генеральной прокуратуры, 1 - на телефон доверия Центрального банка Республики Узбекистан, 2 - на виртуальную приёмную Председателя Правления Банка и 3 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 1-го полугодие 2025 года 73 обращений были рассмотрены в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 7 обращений рассмотрены Головным офисом Банка, 20 обращений рассмотрены Операционным управлением, 10 - Шайхантахурским ЦБУ, 8 - Цифровым ЦБУ, 6 - Самаркандским ЦБУ, 8 - Юнусабадским ЦБУ, 3 - Центральным операционным ЦБУ, 6 - Мирабадским ЦБУ и 5 - Чиланзарским ЦБУ.



- по вопросу пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 28 (38%)
- вопросы по банковским кредитам – 23 (32%)
- по вопросу платёжных систем и безналичных расчётов – 12 (16%)
- прочие вопросы – 10 (14%)

Рис. №3. Анализ тематики поступивших обращений за 1-ое полугодие 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 – 23 (32%),
- по вопросам пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 28 (38%),
- по вопросам платёжных систем и безналичных расчётов – 12 (16%),
- прочие вопросы – 10 (14%).

Поступившие обращения за 1-ое полугодие 2025 года были рассмотрены в установленные сроки и своевременно сняты с контроля.

Просроченных обращений не имеются.