

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

По итогам 2025 года, в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило всего **165 обращений**, зарегистрированных в канцелярии Банка.

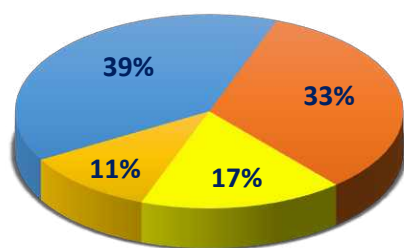
Из общего числа обращений 160 (96%) поступили в электронной и 5 (4%) в письменной форме. При этом, 149 обращений (90%) поступили от физических лиц и 16 обращений (10%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 153 (92%) заявлений, 11 (7%) жалоб и 1 (1%) предложение. 7 (4%) обращений были повторными.



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

Из 165 обращений, 146 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 3 в систему Центра поддержки экспортеров, 3 - на телефон доверия Генеральной прокуратуры, 2 - на телефон доверия Центрального банка Республики Узбекистан, 5 - на виртуальную приёмную Председателя Правления Банка и 6 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 2025 года 165 обращений были рассмотрены в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 16 обращений рассмотрены Главным офисом Банка, 53 обращения рассмотрены Операционным управлением, 20 - Шайхантахурским ЦБУ, 16 - Чиланзарским ЦБУ, 15 - Самаркандским ЦБУ, 15 - Юнусабадским ЦБУ, 12 - Цифровым ЦБУ, 12 - Мирабадским ЦБУ и 6 - Центральным операционным ЦБУ.



- по вопросу пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 63 (39%)
- вопросы по банковским кредитам – 54 (33%)
- по вопросу платёжных систем и безналичных расчётов – 29 (17%)
- прочие вопросы – 19 (11%)

Рис. №3. Анализ тематики поступивших обращений за 2025 года.

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

По анализу **тематики** поступивших обращений установлено следующее:

- по вопросам пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 63 (39%),
- вопросы по банковским кредитам – 54 (33%),
- по вопросам платёжных систем и безналичных расчётов – 29 (17%),
- прочие вопросы – 19 (11%).

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

Просроченных обращений не имеются.