

Анализ обращений физических и юридических лиц в ЧАКБ «Ориент Финанс» по итогам 9 месяцев 2025 года

По итогам 9 месяцев 2025 года, в ЧАКБ «Ориент Финанс» по различным каналам связи поступило всего **121 обращение**, зарегистрированных в канцелярии Банка.

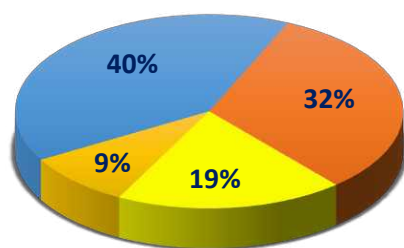
Из общего числа обращений 116 (96%) поступили в электронной и 5 (4%) в письменной форме. При этом, 106 обращений (87%) поступили от физических лиц и 15 обращений (13%) от юридических лиц. По видам обращений было получено 110 (91%) заявлений, 10 (8%) жалоб и 1 (1%) предложение. 7 (5%) обращений были повторными.



Рис. 1. Динамика количества зарегистрированных и рассмотренных обращений за 9 месяцев 2021-2025 гг.

Из 121 обращений, 106 поступили через Виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, 2 в систему Центра поддержки экспортеров, 2 - на телефон доверия Генеральной прокуратуры, 1 - на телефон доверия Центрального банка Республики Узбекистан, 5 - на виртуальную приёмную Председателя Правления Банка и 5 письменных напрямую через канцелярию банка.

По итогам 9 месяцев 2025 года 121 обращение были рассмотрены в системе ЧАКБ «Ориент Финанс» в установленные сроки. В частности, 11 обращений рассмотрены Головным офисом Банка, 41 обращение рассмотрены Операционным управлением, 14 - Шайхантахурским ЦБУ, 13 - Самаркандским ЦБУ, 12 - Юнусабадским ЦБУ, 9 - Цифровым ЦБУ, 9 - Чиланзарским ЦБУ, 8 - Мирабадским ЦБУ и 4 - Центральным операционным ЦБУ.



- по вопросу пластиковых карт, банкоматов и терминалов – 49 (40%)
- вопросы по банковским кредитам – 38 (32%)
- по вопросу платёжных систем и безналичных расчётов – 23 (19%)
- прочие вопросы – 11 (9%)

Рис. №3. Анализ тематики поступивших обращений за 9 месяцев 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 – 49 (40%),
- вопросы по банковским кредитам – 38 (32%),
- по вопросам платёжных систем и безналичных расчётов – 23 (19%),
- прочие вопросы – 11 (9%).

Поступившие обращения за 9 месяцев 2025 года были рассмотрены в установленные сроки и своевременно сняты с контроля.

Просроченных обращений не имеются.