

Аналитическая справка по обращениям за 1 квартал 2025 года

Анализ обращений физических и юридических лиц за отчётный квартал.

1. Общие сведения

Общее количество поступивших обращений за 1 квартал 2025 года составило 747.

2. Распределение обращений по видам

Вид обращения	Количество	Доля от общего (%)
Консультация по совершенным транзакциям	181	24,2%
Консультация по погашению кредита	181	24,2%
Подозрение на мошенничество	89	11,9%
Карта AVO Platinum	88	11,8%
Расторжение договора	75	10,0%
Предложение в банк	56	7,5%
Диспутные ситуации по банкоматам	25	3,3%
Переводы в мобильном приложении	15	2,0%
Вопрос по клирингу	13	1,7%
Вопрос по кредитному лимиту	10	1,3%
Обсуждение задолженности	8	1,1%
Справка о погашении кредита для МИБ	5	0,7%
Отвязка карты другого банка в приложении	1	0,1%
Итого	747	100%

Высокая доля консультаций (48,4%) по текущим операциям и кредитным обязательствам говорит о сохраняющейся потребности клиентов в разъяснениях условий обслуживания.

Отдельный интерес вызывает продукт AVO Platinum — 11,8% обращений, что может свидетельствовать о недостаточной информированности клиентов.

Предложения от клиентов (7,5%) демонстрируют активность потребителей и их заинтересованность в улучшении качества сервиса.

Соответствие банковских услуг потребностям клиентов

На основании анализа обращений можно сделать следующие выводы:

- Мобильное приложение вызывает вопросы у пользователей — как в части функциональности (переводы, привязка карт), так и интерфейса.
- Обратная связь в виде предложений и жалоб демонстрирует необходимость в пересмотре клиентского пути и оптимизации отдельных процессов.

Основные недостатки и нарушения

- Недостаточная информированность клиентов о продуктах и услугах (высокий уровень обращений за консультацией).
- Отдельные случаи, связанные с банкоматами и клирингом, требуют анализа внутренних процедур и технической поддержки.

Рекомендации по результатам анализа

1. Усовершенствовать интерфейс и функциональность мобильного приложения.
2. Разработать информационные материалы по наиболее популярным продуктам (в частности, AVO Platinum).
3. Обработать и систематизировать предложения клиентов для их последующего внедрения.

3. География обращений

Распределение обращений по регионам свидетельствует о наибольшей активности клиентов из г. Ташкента (22%) и Ташкентской области (15%). Это объясняется высокой концентрацией населения и значительным уровнем банковского присутствия в этих регионах.

Регион	Количество	Доля от общего (%)
г. Ташкент	165	22%
Ташкентская область	113	15%
Кашкадарья	59	8%
Фергана	54	7%
Джизак	53	7%
Самарканд	49	7%
Хорезм	37	5%
Навоий	37	5%
Наманган	37	5%
Андижан	37	5%
Сурхандарья	28	4%
Каракалпакстан	24	3%
Бухара	19	3%
Сырдарья	17	2%
Потенциальные клиенты	18	2%
Итого	747	100%

Выводы:

- Наиболее высокая активность наблюдается в столичном регионе (г. Ташкент и область), где сосредоточено 37% всех обращений. Это требует концентрации усилий по повышению качества сервиса в этих регионах.

- Средний уровень обращений наблюдается в регионах Ферганской долины (Фергана, Наманган, Андижан) и Самарканде — от 5% до 7%, что указывает на устойчивый интерес клиентов к продуктам банка.
- Наименьшее количество обращений поступило из Бухарской и Сырдарьинской областей — возможна недоинформированность клиентов или низкий уровень проникновения услуг.

4. Характер обращений

Тип обращения	Количество	Доля от общего (%)
Заявление	691	92,5%
Жалоба	38	5,1%
Предложение	18	2,4%
Итого	747	100%

Выводы:

- Высокий процент заявлений (более 90%) подтверждает, что большая часть клиентов использует каналы связи с банком в первую очередь для получения информации и решения стандартных операций.
- Жалобы на уровне 5% требуют внимания: важно регулярно проводить качественный анализ причин, предмета и источников жалоб.
- Полученные предложения (2,4%) представляют ценность как обратная связь для развития новых или улучшения существующих продуктов.

5. Каналы поступления обращений

Наибольшее количество обращений зафиксировано в устной форме — **468 штук (62,7%)**, что указывает на предпочтение клиентов решать вопросы через прямой контакт: в отделениях банка, по телефону или через контакт-центр. Электронные обращения составляют **24,4%**, письменные — **13%**.

Канал поступления	Количество	Доля от общего (%)
Устные обращения	468	62,7%
Электронные обращения	182	24,4%
Письменные обращения	97	13,0%
Итого	747	100%

Выводы:

- Преобладание устных обращений свидетельствует о том, что для значительной части клиентов важен живой диалог, оперативность и возможность немедленного решения.
- Электронные обращения занимают второе место — это положительный сигнал, отражающий рост цифровой активности клиентов. При этом важно обеспечить стабильную работу онлайн-каналов и своевременную обратную связь.

- Письменные обращения остаются актуальны в случае официальных запросов, жалоб и вопросов, требующих формального рассмотрения.

Рекомендации:

- Усилить обработку обращений.
- Повысить доступность информации на цифровых платформах, чтобы снизить долю устных запросов по типовым вопросам.
- Регулярно анализировать причины письменных обращений.

6. Статус рассмотрения обращений по срокам

Всего за отчетный период поступило **747 обращений**, из них:

- **617 обращений (82,6%)** — поступили напрямую в Банк
- **130 обращений (17,4%)** — поступили через государственные органы

Общая медиана срока рассмотрения составила — 3 дня, что соответствует требованиям по оперативному реагированию.

Обращения через госорганы:

Статус	Количество	Медиана срока (дней)
Закрыто в срок	98	8
Закрыто с продлением	20	18
В работе	12	-
Закрыто с просрочкой	0	-
Итого	130	-

Обращения напрямую в банк:

Статус	Количество	Медиана срока (дней)
Закрыто в срок	610	2
Закрыто с продлением	1	16
В работе	6	-
Закрыто с просрочкой	0	-
Итого	617	-

Выводы:

- 98% обращений были закрыты в срок, что говорит о высокой исполнительской дисциплине.
- Просрочек не зафиксировано, что является положительным показателем.
- Обращения, поступившие через госорганы, требуют большего времени на рассмотрение (медиана — 10,5 дней), в то время как обращения напрямую в банк закрываются значительно быстрее — в среднем за 2 дня.

- Небольшая часть обращений (21 шт. или 2,8%) потребовала продления сроков рассмотрения, что допустимо, если обусловлено объективными причинами (технические вопросы, необходимость дополнительных согласований и т. д.).

Итоговая статистика по срокам рассмотрения:

Общее количество обращений: 747

Медиана срока рассмотрения всех обращений: 3 дня

Обращения закрыты в срок: 708 (94,8%)

Обращения с продлением: 21 (2,8%)

Обращения в работе на момент отчета: 18 (2,4%)

Просроченных обращений: 0 (0%)