

Аналитическая справка по обращениям за 2024 год

1. Общие сведения

В течение 2024 года в AVO Bank поступило **321 обращение** от физических и юридических лиц. Основной пик активности пришёлся на **четвёртый квартал (Q4)**, когда зафиксировано **128 обращения**, что составляет **39,8% от общего объема**. Это связано с завершением финансового года, активностью по акциям и увеличением клиентской нагрузки в конце года.

2. Распределение обращений по видам

Вид обращения	Количество	Доля от общего (%)
Клиент стал жертвой мошенничества	107	33.33%
Несогласие со списаниями/начислениями	48	14.95%
Запрос информации о счете/блокировке	43	13.40%
Общие вопросы	38	11.84%
Расторжение ДБКО/заккрытие счетов	20	6.23%
Диспутная ситуация по банкоматам	19	5.92%
Настройка льготных операций по MCC кодам	15	4.67%
Справка в МИБ	9	2.80%
Благотворительность/Спонсорство	8	2.49%
Диспутная ситуация по P2P переводам	8	2.49%
Претензия на сотрудника	3	0.93%
Не показывает комиссия перевода в МП	3	0.93%
Итого	321	100%

Наиболее частыми стали обращения, связанные с мошенничеством, начислениями/списаниями, а также запросами информации, что свидетельствует о необходимости повышения клиентской осведомленности и прозрачности операций.

Вывод:

- **Высокий уровень обращений по мошенничеству (33,3%)** требует усиления превентивных мер, повышения информированности клиентов о типичных схемах и внедрения дополнительных механизмов защиты.
- **Значительный объем консультационных обращений** (особенно по транзакциям и кредитам) указывает на необходимость улучшения интерфейсов и справочной информации в мобильном приложении.
- **Диспутные ситуации** (банкоматы, P2P) остаются актуальной темой и требуют оперативного реагирования и улучшения процедур.

3. География поступления обращений

Регион	Количество	Доля
Андижан	10	3%
Бухара	12	4%
Джизак	19	6%
Кашкадарья	11	3%
Навоий	9	3%
Наманган	17	5%
Самарканд	15	5%
Сырдарья	3	1%
Сурхандарья	8	2%
Ташкентская область	36	11%
Фергана	14	4%
Хорезм	4	1%
Каракалпакстан	14	4%
г. Ташкент	135	42%
Потенциальные клиенты	14	4%
Итого	321	100%

Вывод:

Столичный регион лидирует по числу обращений, что коррелирует с плотностью клиентской базы. Также отмечается стабильная активность из Наманганской, Джизакской и Ташкентской областей. Низкие показатели по Сырдарьинской и Хорезмской областям могут свидетельствовать о либо меньшем присутствии банка в этих регионах, либо о необходимости активизации работы с клиентами на местах.

4. Характер обращений

Тип	Количество	Доля
Заявление	311	96,78%
Жалоба	7	2,25%
Предложение	3	0,96%
Итого	321	100%

Вывод:

Значительная доля заявлений (более 96,78%) указывает на высокий интерес к услугам банка и активное взаимодействие клиентов. Небольшое количество жалоб (2,25%) говорит о **достаточно высоком уровне удовлетворённости**, а предложения (0,96%) — о **некоторой вовлечённости клиентов в развитие продуктов**, что может быть ценным источником идей для улучшения сервиса.

5. Каналы поступления обращений

Канал	Количество	Доля
Устные обращения	21	6,54%
Электронные обращения	204	63,55%
Письменные обращения	96	29,91%
Итого	321	100%

В 2024 году клиенты пользовались различными способами для подачи обращений. Наибольшее количество заявлений было подано через электронные каналы связи

- **Вывод:**
Доминирование электронных обращений (более 63%) говорит о **предпочтении клиентов к удобным дистанционным каналам** и об устойчивости цифровых коммуникаций. Доля письменных обращений остаётся значимой (30%) — особенно по более формализованным вопросам.

6. Статус работы с обращениями по срокам рассмотрения

№	Категория обращения	Количество обращений	Медиана срока рассмотрения (дней)
1	Клиент стал жертвой мошенничества	107	9,0
2	Несогласие со списаниями/начислениями	48	13,5
3	Запрос информации о счёте/блокировке	43	6,0
4	Общие вопросы	38	7,0
5	Расторжение ДБКО/заккрытие счетов	20	7,5
6	Диспутная ситуация по банкоматам	19	7,0
7	Настройка льготных операций по МСС кодам	15	4,5
8	Справка в МИБ	9	6,5
9	Благотворительность/спонсорство	8	4,5
10	Диспутная ситуация по Р2Р переводам	8	5,0
11	Претензия на сотрудника	3	11,0
12	Не отображается комиссия перевода в МП	3	7,0
	ИТОГО / медиана	321	8,5

Закрыто в срок — 300 обращений

С нарушением срока — 2 обращения

В процессе рассмотрения — 19 обращений

Медиана срока рассмотрения — 8,5 дней

Несмотря на рост объёма в Q4, банк сумел сократить **медианный срок рассмотрения обращений до 7 дней** на протяжении всего года:

- Q1 — 14 дней
- Q2 — 9 дней
- Q3 — 6 дней
- Q4 — 7 дней

Это свидетельствует о **стабильности процессов обработки** и слаженности подразделений, ответственных за работу с клиентскими обращениями.

- Наиболее длительное рассмотрение — обращения по несогласию со списаниями (13,5 дней) и претензии на сотрудников (11 дней).

- Наиболее оперативно рассматриваются вопросы по настройке МСС-кодов и благотворительности (по 4,5 дня), Р2Р-переводы (5 дней).

Рекомендации:

- Продолжить автоматизацию и контроль исполнения сроков рассмотрения.

Вывод: В целом обращения обрабатываются в приемлемые сроки. Однако отдельные сложные кейсы требуют повышенного внимания к срокам исполнения.

7. Источники поступления обращений

Источник	Количество	Доля
Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан	109	39.21%
Центральный банк РУз	66	8.27%
Генеральная прокуратура РУз	7	2.52%
Министерства и прочие органы	7	2.52%
Обращения напрямую в банк (КЦ, email, сайт, канцелярия)	132	47.48%
Итого	321	100%

Вывод: Существенная часть обращений поступает через государственные платформы, что указывает на высокий уровень вовлечённости граждан в официальные каналы.

Рекомендации по итогам анализа

1. Усилить меры по борьбе с мошенничеством — наиболее частая проблема.
2. Повысить прозрачность операций — особенно в части списаний и начислений.
3. Проводить разъяснительную работу в регионах с низкой активностью, чтобы обеспечить равный доступ клиентов к каналам обратной связи.
4. Продолжать мониторинг сроков рассмотрения — особенно в категориях, склонных к просрочкам.