

Аналитическая справка по обращениям физических и юридических лиц за 2025 год

Анализ обращений физических и юридических лиц за отчётный период.

1. Общие сведения

В сравнении с предыдущими кварталами наблюдается последовательный рост количества обращений с 1 по 3 квартал 2025 года (+637 обращений). Снижение показателя в 4 квартале на 203 обращения по сравнению с 3 кварталом носит компенсирующий характер и не повлияло на структуру ключевых тематик.

В течение 2025 года в Банк поступило 4 415 обращений физических и юридических лиц, что отражает уровень клиентской активности и востребованность банковских продуктов и сервисов. Распределение обращений по кварталам выглядит следующим образом:

Квартал	Количество обращений	Доля от общего (%)
1 квартал	747	16,9
2 квартал	1 103	25,0
3 квартал	1 384	31,4
4 квартал	1 181	26,7

Наибольшее количество обращений зафиксировано в 3 квартале 2025 года — 1 384 обращения, что связано с ростом обращений по вопросам погашения кредитной задолженности, совершённых транзакций и диспутных ситуаций. В 4 квартале отмечается снижение общего количества обращений на 203 единицы по сравнению с 3 кварталом при сохранении структуры основных тематик.

2. Распределение обращений по видам

В сравнении кварталов наиболее выраженные изменения наблюдаются по обращениям, связанным с погашением кредитов и диспутными ситуациями. Так, количество консультаций по погашению кредита увеличивалось в каждом квартале, тогда как диспутные ситуации достигли максимума в 3 квартале с последующим снижением в 4 квартале.

Анализ структуры обращений за 2025 год показывает, что наибольший удельный вес приходится на обращения, связанные с исполнением кредитных обязательств, контролем операций и обслуживанием платёжных карт.

Вид обращения	Q1	Q2	Q3	Q4	Итого за год
Консультация по погашению кредита	181	182	302	554	1 219

Консультация по совершённым транзакциям	181	-	260	63	504
Диспутные ситуации	25	178	219	82	504
Карта AVO Platinum	88	288	111	128	615
Подозрение на мошенничество	89	108	92	52	341

Консультации по погашению кредита продемонстрировали последовательный рост с 181 обращения в 1 квартале до 554 обращений в 4 квартале. Это свидетельствует о сохраняющейся потребности клиентов в разъяснении порядка, сроков и условий погашения кредитной задолженности.

Количество диспутных ситуаций и обращений по транзакциям достигло максимальных значений в 3 квартале 2025 года, после чего в 4 квартале отмечается их снижение, что может указывать на частичную стабилизацию операционных процессов.

3. Основные недостатки и нарушения

Сравнительный анализ по кварталам показывает, что указанные недостатки носили системный характер и проявлялись на протяжении всего года. Наиболее остро проблемы недостаточной информированности клиентов и диспутных ситуаций проявлялись во 2–3 кварталах, что коррелирует с ростом общего количества обращений в данный период.

По итогам анализа обращений за 2025 год выявлены следующие основные проблемы:

- недостаточная информированность клиентов о порядке и сроках погашения кредитной задолженности, а также о применяемых комиссиях и штрафах;
- значительное количество обращений, связанных с диспутными ситуациями и транзакциями;
- обращения по вопросам тарифов и условий обслуживания карты AVO Platinum;
- отсутствие автоматического механизма перевода собственных средств клиентов на погашение задолженности при её переносе на внебалансовый счёт.

4. География обращений

Сравнение квартальных показателей подтверждает стабильность географической структуры обращений. Доля обращений из г. Ташкента и Ташкентской области оставалась высокой во всех кварталах, без существенных колебаний, тогда как распределение по регионам с умеренной активностью сохранялось на сопоставимом уровне.

Географическое распределение обращений в течение 2025 года оставалось стабильным. Наибольшая активность клиентов наблюдалась в г. Ташкенте и Ташкентской области, на которые в среднем приходилось 34–36% всех обращений. Средний уровень обращений зафиксирован в регионах Ферганской долины, Самаркандской, Кашкадарьинской и Джизакской областях (5–9%). Наименьшее количество обращений поступило из Бухарской, Сырдарьинской и Хорезмской областей.

5. Характер обращений

В сравнении кварталов структура характера обращений оставалась устойчивой. Доля заявлений во всех кварталах превышала 86%, при этом наблюдается тенденция к снижению доли жалоб к 4 кварталу, что может свидетельствовать о повышении эффективности работы с обращениями.

По итогам 2025 года преобладающей формой обращений являлись заявления, доля которых по кварталам составляла от 86% до 96%. Доля жалоб находилась в пределах 2–6%, предложения — от 1% до 7%.

6. Каналы поступления обращений

Сравнительный анализ показывает, что во всех кварталах преобладали устные обращения. При этом во 2–4 кварталах отмечается постепенное увеличение доли письменных обращений, что указывает на рост количества формализованных запросов со стороны клиентов.

На протяжении 2025 года преобладали устные обращения (63–86%). Электронные и письменные обращения сохраняли стабильную долю, при этом во 2–4 кварталах отмечается рост письменных обращений.

7. Статус рассмотрения обращений по срокам

Сравнение показателей по кварталам свидетельствует о стабильности сроков рассмотрения обращений. Доля обращений, закрытых в установленный срок, во всех кварталах превышала 96%, существенных отклонений по медиане сроков рассмотрения не зафиксировано.

По итогам всех кварталов 2025 года 96–98% обращений были закрыты в установленный срок. Просроченные обращения отсутствуют. Медиана срока рассмотрения обращений, поступивших напрямую в Банк, составляла 1 день; через государственные органы — 7–9 дней.

8. Итоговые выводы

Сравнительный анализ по всем разделам подтверждает, что изменения показателей в течение года носили управляемый характер, а выявленные колебания по отдельным метрикам не оказали негативного влияния на общую эффективность работы с обращениями.

Сравнительный анализ квартальных показателей подтверждает поступательный рост обращений до 3 квартала 2025 года и частичную стабилизацию показателей в 4 квартале.

Анализ обращений за 2025 год свидетельствует о высоком уровне клиентской активности. Основной рост обращений обусловлен кредитной тематикой, транзакциями и диспутными ситуациями. Процессы рассмотрения обращений в целом соответствуют установленным требованиям.

9. Рекомендации

Усилить информационное сопровождение клиентов по кредитным продуктам и порядку погашения задолженности.

Оптимизировать процессы урегулирования диспутных ситуаций и повысить прозрачность отображения операций.

Реализовать автоматизированные механизмы погашения задолженности при переносе задолженности на внебалансовый счёт.

Продолжить развитие цифровых каналов обслуживания.

Сравнительный анализ динамики по ключевым видам обращений

Показатель	Q1 → Q2	Q2 → Q3	Q3 → Q4	Сравнительный вывод
Консультации по погашению кредита	+1	+120	+252	Устойчивый рост
Диспутные ситуации	+153	+41	-137	Пик в 3 квартале
Консультации по транзакциям	-181	+260	-197	Волатильная динамика
Карта AVO Platinum	+200	-177	+17	Колебания спроса
Подозрение на мошенничество	+19	-16	-40	Постепенное снижение

Сравнительный анализ квартальной динамики показывает, что наиболее устойчивый рост характерен для обращений по погашению кредитов. Пиковые значения по диспутным ситуациям и транзакциям пришлись на 3 квартал, после чего в 4 квартале наблюдается их снижение.

Приложение. Сравнительные таблицы по кварталам (Q1–Q4 2025 года)

В целях наглядного отображения различий между кварталами ниже приведены сравнительные таблицы по ключевым показателям, отражающие динамику изменений в абсолютных значениях.

Таблица 1. Динамика общего количества обращений

Показатель	Q1	Q2	Q3	Q4	Δ (Q1→Q4)
Количество обращений	747	1 103	1 384	1 181	+434

Примечание: Рост показателя зафиксирован с 1 по 3 квартал, снижение в 4 квартале не изменило общую годовую положительную динамику.

Таблица 2. Консультации по погашению кредитов

Показатель	Q1	Q2	Q3	Q4	Δ (Q1→Q4)
Количество обращений	181	182	302	554	+373

Примечание: Показатель демонстрирует устойчивый рост на протяжении всего года, наиболее выраженный в 4 квартале.

Таблица 3. Диспутные ситуации и транзакционные вопросы

Показатель	Q1	Q2	Q3	Q4	Пик	Δ (Q1→Q4)
Диспутные ситуации	25	178	219	82	Q3	+57
Консультации по транзакциям	181	-	260	63	Q3	-118

Примечание: Максимальные значения по обоим показателям пришлось на 3 квартал 2025 года.

Таблица 4. Обращения по карте AVO Platinum

Показатель	Q1	Q2	Q3	Q4	Δ (Q1→Q4)
Количество обращений	88	288	111	128	+40

Примечание: Существенный рост во 2 квартале сменился стабилизацией показателя.