

Аналитическая справка по обращениям за 3 квартал 2025 года

Анализ обращений физических и юридических лиц за отчётный квартал.

1. Общие сведения

Общее количество поступивших обращений за 3 квартал 2025 года составило 1384.

2. Распределение обращений по видам

Вид обращения	Количество	Доля от общего (%)
Вклад/Депозит - Общая консультация по вкладу	13	0.94%
Звонки со стороны роботов (общее)	5	0.36%
Бонусы	14	1.01%
Вопрос по кредитному лимиту	105	7.59%
Вопрос по клирингу	30	2.16%
Вопрос по Мобильное приложение	48	3.47%
Диспутная ситуация	219	15.83%
Предложение в банк	47	3.40%
Расторжение договора	28	2.02%
Жалоба в банк	33	2.38%
Карта Аво Платинум	111	8.02%
Подозрение на мошенничество	92	6.65%
Консультация по погашению кредита	302	21.82%
AVO UZCARD - Закрытие карты	54	3.90%
Консультация по совершенным транзакциям	260	18.78%
Справка о погашении кредита для БПИ	23	1.67%
Итого	1384	100%

Наибольший удельный вес обращений (21,82%) приходится на консультации, связанные с погашением кредита, что указывает на высокий интерес клиентов к вопросам исполнения обязательств, начисления штрафов и условий возврата заемных средств.

Вопросы по совершенным транзакциям (18.78%) и диспутные ситуации (15.83%) совокупно составляют более трети всех обращений. Это свидетельствует о высокой вовлечённости клиентов в контроль за проведением операций, проверку корректности списаний и зачислений, а также в разрешение спорных ситуаций по транзакциям.

Основные недостатки нарушения

- Высокая доля обращений по вопросам погашения кредита свидетельствует о недостаточной информированности клиентов о порядке и сроках исполнения обязательств, начислении штрафов и условиях возврата средств. Значительная часть обращений связана с жалобами на удержание комиссии 10% при пополнении заблокированной карты.
- Значительный объем обращений, связанных с транзакциями и диспутами, указывает на необходимость повышения прозрачности и точности отображения операций в мобильном приложении, а также совершенствования механизмов уведомления о списаниях и зачислениях.

Рекомендации по результатам анализа

1. Повысить качество информационного сопровождения клиентов по вопросам кредитных продуктов и порядка погашения задолженности, в том дополнить разделы справки и FAQ примерами типичных ситуаций;
2. Оптимизировать процесс урегулирования диспутов:
реализовать отслеживание статуса обращений в приложении.
обеспечить более детализированное отображение истории транзакций в мобильном приложении;
3. Реализовать автоматический механизм перевода собственных средств клиентов на погашение задолженности при её переносе на внебалансовый счёт, чтобы исключить необходимость ручной обработки и снизить количество повторных обращений.

3. География обращений

Распределение обращений по регионам свидетельствует о наибольшей активности клиентов из г. Ташкента (22,98%) и Ташкентской области (12,72%). Это объясняется высокой концентрацией населения и значительным уровнем банковского присутствия в этих регионах.

Андижанская область	81	5.85%
Бухарская область	54	3.9%
Джизакская область	84	6.07%
Кашкадарьинская область	144	10.4%
Навоийская область	36	2.6%
Наманганская область	98	7.08%
Самаркандская область	84	6.07%
Сырдарьинская область	39	2.82%
Сурхандарьинская область	65	4.70%
Ташкентская область	176	12.72%
Ферганская область	100	7.23%
Хорезмская область	42	3.03%

Республика Каракалпакстан	63	4.55%
Ташкент (город)	318	22.98%
Итого	1384	100%

Выводы:

Наиболее высокая активность наблюдается в столичном регионе (г. Ташкент и область), где сосредоточено 35.7% всех обращений. Это требует концентрации усилий по повышению качества сервиса в этих регионах.

- Средний уровень обращений наблюдается в регионах Ферганской долины (Фергана, Наманган, Андижан) а также в Самаркандской и Джизакской области — от 5% до 9%, что свидетельствует об устойчивом интересе клиентов к продуктам банка.
- Наименьшее количество обращений поступило из Навоийской, Сырдарьинской и Хорезмской областей — возможна недоинформированность клиентов или низкий уровень проникновения услуг, что означает требования усиления маркетинговых работ в данных регионах.

4. Характер обращений.

Тип обращений	количество	Доля от общего (%)
Заявление	1290	93.21%
Жалоба	61	4.41%
Предложение	33	2.38%
Итого	1384	100%

Выводы:

- Высокий процент заявлений (93,21%) подтверждает, что большая часть клиентов использует каналы связи с банком в первую очередь для информации и решения стандартных операций.
- Жалобы на уровне 4,41% требует внимания: важно регулярно проводить качественный анализ причин, предмета и источника жалоб.
- Полученные предложения (2,38%) представляют ценность как обратная связь для развития новых или улучшения существующих продуктов.

5. Каналы поступления обращений

Канал поступления	Количество	Доля от общего (%)
Устные обращения	1106	79.91%
Электронные обращения	187	13.51%
Письменные обращения	91	6.58%
Итого	1384	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, что отражает активное использование клиентами онлайн-каналов для подачи запросов, жалоб и получения консультаций.
- Количество письменных обращений увеличилось по сравнению с предыдущим периодом, что свидетельствует о возросшей активности клиентов в вопросах, требующих официального рассмотрения и детального разъяснения со стороны банка.

Рекомендации:

- Продолжить развитие и совершенствование онлайн-каналов, обеспечивая их стабильную работу и удобство для пользователей.
- Повысить эффективность обработки электронных обращений за счёт автоматизации и расширения возможностей обратной связи.
- Сократить количество письменных обращений путём предоставления клиентам более полной и доступной информации в цифровых сервисах.

6. Статус рассмотрения обращений по срокам.

Всего за отчетный период поступило 1384 обращений, из них:

- **1227 Обращений (88,66 %)** - поступили напрямую в Банк
- **157 Обращений (11,34 %)** - поступили через государственные органы

Общая медиана срока рассмотрения составила - 1 день, что соответствует требованиям по оперативному реагированию.

Обращения через госорганы:

Статус	Количество	Медиана срока (дней)
Закрыто в срок	133	7
Закрыто с продлением	4	18
В работе	20	-
Закрыто с просрочкой	-	-
Итого	157	7

Обращения напрямую в банк:

Статус	Количество	Медиана срока (дней)
Закрыто в срок	1202	1
Закрыто с продлением	3	28
В работе	22	-
Закрыто с просрочкой	-	-
Итого	1227	1

Выводы:

- 96,46 % 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 - 7 дней), в то время как обращения напрямую в банк закрываются значительно быстрее - в среднем за 1 день.