

## Аналитическая справка по обращениям за 4 квартал 2025 года

Анализ обращений физических и юридических лиц за отчётный квартал.

### 1. Общие сведения

Общее количество поступивших обращений за 4 квартал 2025 года составило 1181.

### 2. Распределение обращений по видам

Вид обращения	Количество	Доля от общего (%)
Вклад/Депозит - Общая консультация по вкладу	10	0.85%
Звонки со стороны роботов (общее)	20	1.69%
Вопрос по кредитному лимиту	50	4.23%
Вопрос по клирингу	19	1.60%
Вопрос по Мобильное приложение	66	5.59%
Диспутная ситуация	82	6.95%
Жалоба/предложение в банк	42	3.56%
Расторжение договора	31	2.62%
Карта Аво Платинум	128	10.83%
Подозрение на мошенничество	52	4.41%
Консультация по погашению кредита	554	46.91%
AVO UZCARD - Закрытие карты	8	0.67%
Консультация по совершенным транзакциям	63	5.34%
Справка о погашении кредита для БПИ	56	4.75%
<b>Итого</b>	<b>1181</b>	<b>100%</b>

Наибольший удельный вес обращений (46,91%) 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 карте AVO Platinum (10,83%) и диспутные ситуации (6,95%) в совокупности занимают значительную долю обращений клиентов. Это свидетельствует о сохраняющемся интересе к условиям обслуживания карты, а также о необходимости разъяснения порядка проведения операций и урегулирования спорных ситуаций, связанных со списаниями и зачислениями.

## 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 тарифами карты Аво Платинум, транзакциями и диспутами, указывает на необходимость повышения прозрачности и точности отображения операций в мобильном приложении, а также совершенствования механизмов уведомления о списаниях и зачислениях.
- Отсутствие автоматического перевода суммы собственных средств у клиентов, задолженность которых переведена на внебалансовый счёт.

## Рекомендации по результатам анализа

1. Повысить качество информационного сопровождения клиентов по вопросам кредитных продуктов и порядка погашения задолженности, в том числе дополнить разделы справки и FAQ примерами типичных ситуаций;
2. Оптимизировать процесс урегулирования диспутов: реализовать отслеживание статуса обращений в 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 (22,10%) и Ташкентской области (13,12%). Это объясняется высокой концентрацией населения и значительным уровнем банковского присутствия в этих регионах.

Андижанская область	65	5.50%
Бухарская область	45	3.81%
Джизакская область	61	5.17%
Кашкадарьинская область	101	8.55%
Навоийская область	59	5.00%
Наманганская область	69	5.84%
Самаркандская область	76	6.44%
Сырдарьинская область	42	3.56%
Сурхандарьинская область	70	5.93%
Ташкентская область	155	13.12%
Ферганская область	78	6.60%
Хорезмская область	49	4.15%

Республика Каракалпакстан	50	4.23%
Ташкент (город)	261	22.10%
Итого	1384	100%

#### **Выводы:**

Наиболее высокая активность наблюдается в столичном регионе (г. Ташкент и область), где сосредоточено 35.22% 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 Кашкадарьинской, Самаркандской и Джизакской области — от 5% до 9%, что свидетельствует об устойчивом интересе клиентов к продуктам банка.
- Наименьшее количество обращений поступило из Бухарской, 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	1139	96.44%
Жалоба	27	2.29%
Предложение	15	1.27%
Итого	1181	100%

#### **Выводы:**

- Высокий процент заявлений (96,44%) подтверждает, что большая часть клиентов использует каналы связи с банком в первую очередь для информации и решения стандартных операций.
- Жалобы на уровне 2,29% требуют внимания: важно регулярно проводить качественный анализ причин, предмета и источника жалоб.
- Полученные предложения (1,27%) представляют ценность как обратная связь для развития новых или улучшения существующих продуктов.

#### **5. Каналы поступления обращений**

Канал поступления	Количество	Доля от общего (%)
Устные обращения	846	79.92%
Электронные обращения	210	13.51%
Письменные обращения	125	6.57%
Итого	1181	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 1181 обращение, из них:

- **971 Обращений (82,22 %)** - поступили напрямую в Банк
- **210 Обращений (17,78 %)** - 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	171	8
Закрыто с продлением	22	14
В работе	17	-
Закрыто с просрочкой	-	-
Итого	210	8.5

### Обращения напрямую в банк:

Статус	Количество	Медиана срока (дней)
Закрыто в срок	954	1
Закрыто с продлением	5	19
В работе	12	-

Закрыто с просрочкой	-	-
Итого	971	1

**Выводы:**

- 98,25 % 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 - 8 дней), в то время как обращения напрямую в банк закрывается значительно быстрее - в среднем за 1 день.