

Аналитическая справка по обращениям за 1 квартал 2026 года

Анализ обращений физических и юридических лиц за отчётный квартал

1. Общие сведения

Общее количество поступивших обращений за 1 квартал 2026 года составило 1 047.

Источник обращений	Январь	Февраль	Март	Итого
Другие государственные органы	7	12	4	23
Виртуальная приёмная президента	69	55	85	209
Обращение из ЦБ	26	23	39	88
Итого — Госорганы	102	90	128	320
Устное по телефону	21	36	20	77
Письменные обращения (канцелярия)	18	23	42	83
Email / сайт	182	47	53	282
Устный — Приём ответственного сотрудника	45	103	137	285
Итого — Собственные каналы	266	209	252	727
ВСЕГО	368	299	380	1 047

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года (Q1 2025 — 747 обращений) количество обращений увеличилось на 40,2%, что свидетельствует о росте клиентской активности.

Источник	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026
Итого Госорганы	131	113	157	210	320
Итого в банк	616	990	1 227	971	727
Итого	747	1 103	1 384	1 181	1 047

2. Распределение обращений по тематикам

Наибольший удельный вес обращений (20,1%) приходится на консультации, связанные с погашением кредита. Вопросы по реструктуризации (15,0%) и кредитному лимиту (11,3%) в совокупности занимают значительную долю обращений.

Тема обращения	Госорганы	Собственные каналы	Итого
AVO UZCARD	-	6	6
Антифрод	18	10	28
Верификация	1	5	6
Вклад/Депозит	12	6	18
Диспутная ситуация	4	2	6
Жалоба	11	19	30
Запрос на закрытие карты AVO Platinum	32	66	98

Изменение суммы кредитного лимита	3	92	95
Карта AVO Platinum	8	12	20
Комиссия банка	20	18	38
Консультация по сумме и способам оплаты	70	140	210
Кредитный лимит	7	111	118
Микрозайм	-	1	1
Мобильное приложение	2	14	16
МСС	27	2	29
Погашение кредита	15	55	70
Предложение	13	4	17
Расторжение договора	22	25	47
Реструктуризация	47	110	157
Софт / Телесейлз	8	28	36
Устройства самообслуживания	-	1	1
Итого	320	727	1 047

Основные недостатки:

- Высокая доля обращений по вопросам погашения кредита свидетельствует о недостаточной информированности клиентов о порядке и сроках исполнения обязательств, начислении штрафов и условиях возврата средств.
- Рост числа запросов на закрытие карты AVO Platinum (98 обращений) требует анализа причин оттока.

Рекомендации:

- Повысить качество информационного сопровождения клиентов по вопросам кредитных продуктов и порядка погашения задолженности; дополнить разделы FAQ примерами типичных ситуаций.
- Провести анализ причин роста обращений по реструктуризации и разработать превентивные меры по снижению кредитной нагрузки клиентов.

3. Каналы поступления обращений

Электронные обращения занимают наибольшую долю (47,18%), что отражает активное использование клиентами онлайн-каналов.

Канал поступления	Количество	Доля от общего (%)
Устные обращения	362	34,57%
Электронные обращения	494	47,18%
Письменные обращения	191	18,24%
Итого	1 047	100%

Выводы:

- Преобладание электронных обращений (47,18%) свидетельствует о цифровизации взаимодействия клиентов с банком.

- Устные обращения (34,57%) подтверждают значимость живого диалога для клиентов, ориентированных на оперативное решение вопросов.
- Количество письменных обращений (18,24%) указывает на устойчивый запрос клиентов в официальном документальном сопровождении.

Рекомендации:

- Продолжить развитие онлайн-каналов, обеспечивая их стабильную работу и удобство для пользователей.
- Повысить эффективность обработки электронных обращений за счёт автоматизации и расширения возможностей обратной связи.

4. Характер обращений

Тип обращений	Количество	Доля от общего (%)
Заявление	950	90,74%
Жалоба	86	8,21%
Предложение	11	1,05%
Итого	1 047	100%

Выводы:

- Высокий процент заявлений (90,74%) подтверждает, что большая часть клиентов обращается в банк прежде всего за информацией и решением стандартных операционных вопросов.
- Жалобы на уровне 8,21% требуют внимания: важно регулярно проводить качественный анализ причин, предмета и источника жалоб.
- Полученные предложения (1,05%) представляют ценность как обратная связь для развития продуктов.

5. География обращений

Распределение обращений по регионам свидетельствует о наибольшей активности клиентов из г. Ташкента (36,87%) и Ташкентской области (14,23%). Это объясняется высокой концентрацией населения и значительным уровнем банковского присутствия в данных регионах.

Регион	Количество	Доля (%)
Андижанская область	34	3,25%
Бухарская область	44	4,20%
Джизакская область	40	3,83%
Кашкадарьинская область	70	6,69%
Навоийская область	36	3,44%
Наманганская область	54	5,16%
Самаркандская область	54	5,16%
Сырдарьинская область	19	1,81%
Сурхандарьинская область	44	4,20%
Ташкентская область	149	14,23%
Ферганская область	42	4,01%

Хорезмская область	36	3,44%
Республика Каракалпакстан	39	3,72%
г. Ташкент	386	36,87%
Итого	1 047	100%

Выводы:

- Наиболее высокая активность наблюдается в столичном регионе (г. Ташкент и область), где сосредоточено 51,1% всех обращений. Это требует концентрации усилий по повышению качества сервиса именно в этих регионах.
- Средний уровень обращений наблюдается в Кашкадарьинской (6,69%), Самаркандской (5,16%) и Наманганской (5,16%) областях — устойчивый интерес клиентов к продуктам банка.
- Наименьшее количество обращений поступило из Сырдарьинской (1,81%), Андижанской (3,25%) и Навоийской (3,44%) областей, что может свидетельствовать о необходимости усиления маркетинговой активности в данных регионах.

6. Статус рассмотрения обращений по срокам

Всего за отчётный период поступило 1 047 обращений, из них:

- 320 обращений (30,56%) — поступили через государственные органы
- 727 обращений (69,44%) — поступили напрямую в Банк

Большая часть обращений поступает напрямую в банк.

Общая медиана срока рассмотрения составила 6 дней, что соответствует требованиям по оперативному реагированию.

Обращения через государственные органы:

Статус	Количество	Медиана срока (дней)
Закрыто в срок	278	9
Закрыто с продлением	19	14
В работе	23	—
Закрыто с просрочкой	—	—
Итого	320	9

Обращения напрямую в Банк:

Статус	Количество	Медиана срока (дней)
Закрыто в срок	696	4
Закрыто с продлением	4	28
В работе	27	—
Закрыто с просрочкой	—	—
Итого	727	4

Выводы:

- Подавляющее большинство обращений закрыто в срок ($278 + 696 = 974$ обращения), что свидетельствует о высокой исполнительской дисциплине.
- Просрочек не зафиксировано — положительный показатель соблюдения регламентных сроков.
- Обращения через госорганы требуют большего времени на рассмотрение (медиана — 9 дней), тогда как прямые обращения в банк закрываются значительно быстрее (медиана — 4 дня).

7. Структура обращений по типам

Тип	Январь	Февраль	Март	Итого
Собственные каналы — Первичное	266	209	252	727
Госорганы — Первичное	102	88	116	306
Госорганы — Повторное	—	1	—	1
Госорганы — Дубликат	—	2	11	13
Всего	368	299	380	1 047

Результат	Январь	Февраль	Март	Итого
Удовлетворено	50,5%	23,4%	9,7%	28,0%
Даны разъяснения	49,5%	76,6%	77,1%	67,2%
На рассмотрении	0%	0%	13,2%	4,8%
Итого	100%	100%	100%	100%

8. Статистика телефона доверия (Q1 2026)

Показатель	Значение
Всего обращений в линию	2 142
Среднее время ожидания ответа	44,3 секунды
Доля потерянных звонков	10,9%

Топ-5 тематик телефона доверия:

Тема обращения	Количество
Сколько, когда и как оплатить?	454
Тарифы	241
Когда одобряют кредитный лимит	142
Деньги поступили / кредит оплачен?	133
Как подать заявку на кредитный лимит	106
Прочие тематики	1 066

Выводы:

- Среднее время ожидания ответа (44,3 сек.) находится в приемлемых пределах.
- Доля потерянных звонков (10,9%) требует внимания — необходима оценка пиковых нагрузок и оптимизация распределения звонков.
- Вопрос «Сколько, когда и как оплатить?» остаётся наиболее частым (21,2% всех обращений), что подтверждает необходимость улучшения информирования клиентов о графике платежей.

Итоговые рекомендации

- Усилить работу по информированию клиентов о порядке погашения кредитных обязательств, сроках и условиях — через FAQ, push-уведомления и раздел помощи в мобильном приложении.
 - Провести анализ причин роста обращений по реструктуризации и разработать превентивные меры.
 - Оптимизировать распределение входящих звонков для снижения доли потерянных обращений по телефону доверия.
-