

Аналитическая справка по обращениям за 2 квартал 2026 года

Анализ обращений физических и юридических лиц за отчётный квартал

1. Общие сведения

Общее количество поступивших обращений за 2 квартал 2026 года составило 1 236.

Источник обращений	Апрель	Май	Июнь	Итого
Другие государственные органы	5	2	6	13
Виртуальная приёмная президента	68	58	62	188
Обращение из ЦБ	54	51	85	190
Итого — Госорганы	127	111	153	391
Устное по телефону	14	14	34	62
Письменные обращения (канцелярия)	30	9	27	66
Email / сайт	75	61	81	217
Устный — Приём ответственного сотрудника	166	112	222	500
Итого — Собственные каналы	285	196	364	845
ВСЕГО	412	307	517	1 236

По сравнению с предыдущим кварталом (Q1 2026 — 1 047 обращений) рост составил 18,1%, что свидетельствует о продолжающемся увеличении клиентской активности.

Доля обращений через государственные органы выросла до 31,6% от общего числа обращений (30,6% в 1 квартале 2026 года). Основным драйвером роста в данной группе стали обращения из ЦБ (+115,9%: с 88 до 190), тогда как поток через Виртуальную приёмную Президента снизился на 10,0% (с 209 до 188). В собственных каналах наиболее заметно выросло количество устных обращений при приёме ответственным сотрудником (+75,4%: с 285 до 500), тогда как обращения по email/сайту сократились на 23,0% (с 282 до 217).

2. Распределение обращений по тематикам

Наибольший удельный вес обращений (21,4%) приходится на вопросы погашения кредита. Обращения по реструктуризации (17,2%), карте AVO Platinum (16,3%) и кредитному лимиту (13,0%) в совокупности с погашением кредита формируют 67,9% всех обращений за квартал — концентрация выше, чем в 1 квартале 2026 года (46,4% по трём основным темам).

Тема обращения	Госорганы	Собственные каналы	Итого
Погашение кредита	72	193	265
Реструктуризация	46	167	213
Карта AVO Platinum	64	138	202
Кредитный лимит	40	121	161
Расторжение договора	21	63	84
Антифрод	50	27	77
Жалоба	36	28	64
Мобильное приложение	3	43	46

Тема обращения	Госорганы	Собственные каналы	Итого
Вклад / Депозит	15	5	20
Микрозайм	1	19	20
Софт / Телесейлз	14	6	20
Диспутная ситуация	10	8	18
Предложение	5	6	11
МСС	8	2	10
AVO UZCARD	2	6	8
Верификация	—	8	8
Восстановление после расторжения	1	2	3
Карты других банков в МП	—	2	2
Устройства самообслуживания	2	—	2
Другое	1	1	2
Итого	391	845	1 236

Основные недостатки:

- Высокая концентрация обращений вокруг четырёх тем (67,9%) указывает на системные, а не разовые вопросы клиентов по кредитным продуктам и картам.
- Резкий рост обращений по антифроду (с 28 до 77, +175%) и жалоб (с 30 до 64, +113%) требует отдельного анализа причин.
- Рост обращений по расторжению договора (с 47 до 84, +78,7%) может указывать на увеличение оттока клиентов.

Рекомендации:

- Усилить информационную поддержку по кредитным продуктам и карте AVO Platinum, дополнить разделы FAQ и push-уведомления.
- Провести отдельное расследование причин роста обращений по антифроду и жалобам, включая проверку возможных мошеннических схем.
- Проанализировать причины расторжения договоров и разработать меры по удержанию клиентов.

3. Структура обращений по типам (первичность)

Тип	Апрель	Май	Июнь	Итого
Госорганы — Первичное	112	105	139	356
Госорганы — Повторное	3	—	1	4
Госорганы — Дубликат	12	6	13	31
Собственные каналы — Первичное	280	195	364	839
Собственные каналы — Повторное	2	—	—	2
Собственные каналы — Дубликат	3	1	—	4
Всего	412	307	517	1 236

Подавляющее большинство обращений (96,7%) являются первичными. Доля дубликатов составляет 2,8% (34 обращения), повторных обращений — 0,6% (7 обращений), что говорит об отсутствии системных проблем с повторными обращениями клиентов по одному и тому же вопросу.

4. Результаты рассмотрения обращений

Результат	Доля за Q2 2026
Удовлетворено	13,83%
Даны разъяснения	81,88%
Оставлено без рассмотрения	1,94%
На рассмотрении	2,35%
Итого	≈ 100%

Выводы:

- Подавляющему большинству обращений (81,88%) даны разъяснения, что говорит о преимущественно консультационном характере обращений.
- Доля полностью удовлетворённых обращений (13,83%) сопоставима с показателем предыдущего квартала.
- Доля обращений, оставленных без рассмотрения (1,94%), и обращений в работе на конец периода (2,35%), остаётся на невысоком уровне.

5. Статус рассмотрения обращений по срокам

Общая медиана срока рассмотрения обращений за 2 квартал 2026 года составила 2 дня — заметно быстрее показателя 1 квартала 2026 года (6 дней).

Обращения через государственные органы (количество):

Статус	Апрель	Май	Июнь	Итого
Закрыто в срок	120	107	126	353
В работе	—	—	24	24
Закрыто с продлением	7	4	3	14
Итого	127	111	153	391

Обращения по собственным каналам (количество):

Статус	Апрель	Май	Июнь	Итого
Закрыто в срок	285	195	336	816
В работе	—	—	28	28
Закрыто с продлением	—	1	—	1
Итого	285	196	364	845

Медиана срока рассмотрения (дней):

Категория	Апрель	Май	Июнь	Q2 2026
Гос. органы	8	7	4	7
Собственные каналы	1	1	1	1
Итого по банку	4	4	1	2

Обращения через государственные органы по-прежнему рассматриваются дольше (медиана — 7 дней), чем обращения по собственным каналам банка (медиана — 1 день), однако оба показателя улучшились по сравнению с 1 кварталом 2026 года (9 и 4 дня соответственно).

Обращения, закрытые с продлением сроков рассмотрения:

Показатель	Q1 2026	Q2 2026
Гос. органы	23	14
Собственные каналы	4	1
Итого	28	15
Доля от общего кол-ва обращений	2,7%	1,2%

Доля обращений, закрытых с продлением сроков рассмотрения, снизилась до 1,2% от общего количества обращений по сравнению с 2,7% в 1 квартале 2026 года, что говорит об улучшении соблюдения регламентных сроков рассмотрения.

6. Обращения через Виртуальную приёмную Президента

За 2 квартал 2026 года через Виртуальную приёмную Президента поступило 188 обращений против 209 в 1 квартале 2026 года (–10,0%).

Категория	Q1 2026	Q2 2026
Погашение кредита	57	29
Карта AVO Platinum	46	40
Реструктуризация	31	29
Жалоба	5	21
Антифрод	6	28
Расторжение договора	15	10
МСС	21	3
Кредитный лимит	7	9
Вклад / Депозит	3	4
Софт / Телесейлз	7	7
Предложение	7	1
Диспутная ситуация	1	3
Мобильное приложение	2	1
Верификация	1	—
AVO UZCARD	—	2
Другое	—	1
Всего	209	188

Выводы:

- Несмотря на общее снижение обращений по данному каналу (–10%), количество обращений по теме «Антифрод» выросло почти в 5 раз (с 6 до 28), а по теме «Жалоба» — более чем в 4 раза (с 5 до 21).
- Наибольшую долю по-прежнему занимает тема «Карта AVO Platinum» (40 обращений, 21,3% от канала), хотя её объём снизился на 13% относительно предыдущего квартала.
- Снижение обращений по темам «Погашение кредита» (–49%) и «МСС» (–85,7%) может говорить как об улучшении информированности клиентов, так и о сезонном факторе.

Рекомендации:

- Организовать отдельный мониторинг обращений по антифроду и жалобам, поступающих через Виртуальную приёмную Президента, как по наиболее чувствительному каналу.

7. Статистика телефона доверия (Q2 2026)

Показатель	Значение
Всего обращений в линию	2 248
Среднее время ожидания ответа	49 секунд
Доля потерянных звонков	10,2%

Тематика обращений по линии телефона доверия:

Тема обращения	Количество
Сколько, когда и как оплатить?	467
Общие вопросы	301
Очистить КАТМ	294
Как подать заявку на КЛ	199
Тарифы	112
Деньги поступили / кредит оплачен?	108
Как закрыть пластиковую карту?	106
Автопогашение	68
Когда одобряют кредитный лимит	61
Прочие тематики	532
Итого	2 248

Выводы:

- Наиболее частый запрос — «Сколько, когда и как оплатить?» (467 обращений, 20,8% от общего числа), что подтверждает сохраняющуюся потребность клиентов в информации о графике платежей.
- Доля потерянных звонков (10,2%) остаётся на уровне, требующем внимания к распределению нагрузки в пиковые часы.

Итоговые рекомендации

- Усилить информационную поддержку клиентов по кредитным продуктам, карте AVO Platinum и порядку погашения задолженности — через FAQ, push-уведомления и раздел помощи в мобильном приложении.
- Провести отдельный анализ причин резкого роста обращений по антифроду (+175%) и жалоб (+113%), включая проверку на наличие мошеннических паттернов.
- Проанализировать причины роста обращений по расторжению договора (+78,7%) и разработать меры по удержанию клиентов.
- Организовать точечный мониторинг обращений через Виртуальную приёмную Президента ввиду резкого роста доли антифрода и жалоб в этом канале.
- Оптимизировать распределение нагрузки на линию телефона доверия для снижения доли потерянных звонков (10,2%).

- Продолжить наблюдение за медианными сроками рассмотрения обращений — показатели улучшились, но обращения через госорганы (7 дней) по-прежнему существенно медленнее собственных каналов (1 день).