О состоянии работы с обращениями физических и юридических лиц в банке за 3-й квартал 2026 года

По итогам 3-го квартала 2026 года в банк поступило в общей сложности 1 596 обращений, из которых 1 038, или 65%, поступили из Виртуальной приёмной Президента Республики Узбекистан, 26, или 2%, — из Генеральной прокуратуры Республики Узбекистан, 329, или 21%, — из Центрального банка Республики Узбекистан и его территориальных управлений, 111, или 7%, — в Виртуальную приёмную председателя Правления банка и непосредственно в банк, 91, или 6%, — из различных министерств и других ведомств. По итогам 3-го квартала 2025 года в банк поступило 998 обращений, что свидетельствует об увеличении количества обращений, поступивших в банк в текущем году, на 598, или 60%.

При анализе направлений, по которым поступило наибольшее количество обращений, установлено, что в 3-м квартале 2026 года 608 обращений, или 38%, приходились на Департамент операционной деятельности (по итогам 3-го квартала 2025 года — 161 обращение). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 447 обращений, или 278%.

В 3-м квартале 2026 года 302 обращения, или 19%, приходились на Службу по работе с проблемными активами и взысканию (по итогам 3-го квартала 2025 года — 182 обращения). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 120 обращений, или 66%.

В 3-м квартале 2026 года 199 обращений, или 12%, приходились на Департамент управления рисками розничного бизнеса и IRM (по итогам 3-го квартала 2025 года — 151 обращение). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 48 обращений, или 32%.

В 3-м квартале 2026 года 149 обращений, или 9%, приходились на Департамент розничного бизнеса (по итогам 3-го квартала 2025 года — 303 обращения). Данный показатель уменьшился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 154 обращения, или 51%. Причиной стало передача отдельных направлений Департамента розничного бизнеса, связанных с бухгалтерскими операциями, в Департамент операционной деятельности.

В 3-м квартале 2026 года 96 обращений, или 9%, приходились на Департамент микро-, малого и среднего бизнеса (по итогам 3-го квартала 2025 года — 72 обращения). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 24 обращения, или 33%.

В 3-м квартале 2026 года в Управление по обеспечению прав и законных интересов потребителей по вопросам действий сотрудников банка поступило 30 обращений, или 2%. Сравнительные данные, приведённые в исходном тексте по данному показателю, требуют уточнения.

При анализе подразделений банка, в которые поступило наибольшее количество обращений, установлено, что 82 обращения, или 5%, приходились на Термезский региональный БХО, 51 обращение, или 3%, — на Юнусабадский универсальный БХО, 42 обращения, или 3%, — на Нукусский региональный БХО, 41 обращение, или 3%, — на Гулистанский региональный БХО, 40 обращений, или 3%, — на Каттакурганский универсальный БХО, 40 обращений, или 3%, — на Самаркандский региональный БХО.

При анализе подразделений, по которым поступило наибольшее количество жалоб на сотрудников банка, установлено, что 6 обращений, или 8%, приходились на Юнусабадский универсальный БХО, 7 обращений, или 9%, — на Термезский региональный БХО, по 5 обращений, или по 7%, — на Джизакский региональный универсальный БХО и Гулистанский универсальный БХО.

В 3-м квартале 2026 года количество обращений по поводу действий сотрудников банка составило 76, или 5%, тогда как по итогам 3-го квартала 2025 года данный показатель составлял 79 обращений. Таким образом, количество обращений уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 3 обращения, или 4%.

По итогам 3-го квартала текущего года количество повторных обращений составило 240 (по итогам 3-го квартала 2025 года — 166), что свидетельствует об увеличении данного показателя по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 74 обращения, или 45%.

При анализе повторных обращений установлено, что в 3-м квартале 2026 года 76 обращений, или 32%, приходились на Службу по работе с проблемными активами и взысканию (по итогам 3-го квартала 2025 года — 40 обращений). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 36 обращений, или 90%.

В 3-м квартале 2026 года 63 повторных обращения, или 26%, приходились на Департамент операционной деятельности (по итогам 3-го квартала 2025 года — 13 обращений). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 50 обращений, или 385%.

В 3-м квартале 2026 года 23 повторных обращения, или 10%, приходились на Департамент розничного бизнеса (по итогам 3-го квартала 2025 года — 38 обращений). Данный показатель уменьшился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 28 обращений, или 74%. Причиной стало передача отдельных направлений Департамента розничного бизнеса, связанных с бухгалтерскими операциями, в Департамент операционной деятельности.

В 3-м квартале 2026 года 21 повторное обращение, или 9%, приходилось на Департамент управления рисками розничного бизнеса и IRM (в 3-м квартале 2025 года — 32 обращения). Данный показатель уменьшился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 11 обращений, или 34%.

В 3-м квартале 2026 года 18 повторных обращений, или 8%, приходились на Департамент микро-, малого и среднего бизнеса (по итогам 3-го квартала 2025 года — 20 обращений). Данный показатель уменьшился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 2 обращения, или 10%.

При анализе подразделений банка, в которые поступило наибольшее количество повторных обращений, установлено, что 18 обращений, или 8%, приходились на Юнусабадский УБХО, 17 обращений, или 7%, — на Каттакурганский УБХО, 15 обращений, или 5%, — на Термезский МБХО, 14 обращений — на Гулистанский УБХО, 10 обращений, или 4%, — на Маргиланский УБХО.

Из 1 596 поступивших обращений 1 353, или 85%, поступили от физических лиц (за 3-й квартал 2025 года — 821 обращение, или 82%), а 243, или 15%, — от юридических лиц (за 3-й квартал 2025 года — 177 обращений, или 18%). В отчётном периоде количество обращений физических лиц увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 532 обращения, или 65%, а количество обращений юридических лиц — на 66 обращений, или 37%.

По видам обращений ситуация сложилась следующим образом: в 3-м квартале 2026 года из поступивших обращений 5, или 0,1% (в 3-м квартале 2025 года — 6, или 1%), составляли предложения; 117, или 7% (в 3-м квартале 2025 года — 144, или 14%), — жалобы; 1 474, или 92% (в 3-м квартале 2025 года — 848, или 85%), — заявления.

Это свидетельствует о том, что по сравнению с 3-м кварталом 2025 года в 3-м квартале текущего года количество предложений уменьшилось на 1, или 17%, количество заявлений увеличилось на 626, или 74%, а количество жалоб уменьшилось на 27, или 19%.

Из общего количества поступивших 1 596 обращений 1 496, или 94%, были рассмотрены и завершены в отчётном периоде. Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 547 обращений, или 58% (в 3-м квартале 2025 года из поступивших обращений в отчётном периоде были рассмотрены 949, или 96%).

В отчётном периоде положительно разрешены 549 рассмотренных обращений, или 37% (в 3-м квартале 2025 года — 336 обращений, или 35%). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 213 обращений, или 63%.

В отчётном периоде по 807 обращениям, или 54%, авторам были предоставлены правовые разъяснения (в 3-м квартале 2025 года — 526 обращений, или 55%). Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 281 обращение, или 53%.

В отчётном периоде 100 обращений, или 6% (в 3-м квартале 2025 года — 49 обращений, или 5%), перешли в остаток на следующий квартал. Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 51 обращение, или 104%.

Анализ вопросов, поднятых в поступивших обращениях, показывает, что 216 обращений, или 13%, касались получения кредитов физическими и юридическими лицами; 94 обращения, или 6%, — пересмотра и снижения процентных ставок по кредитам; 24 обращения, или 1%, — трудоустройства; 12 обращений, или 1%, — получения образовательных кредитов; 53 обращения, или 3%, — списания средств с пластиковой карты в счёт погашения кредита без согласия клиента; 25 обращений, или 2%, — снятия залога; 10 обращений, или 1%, — получения ипотечных кредитов на приобретение жилья; 5 обращений, или 1%, — получения микрозаймов; 36 обращений, или 2%, — данных КАТМ; 26 обращений, или 2%, — несогласия со взысканием средств со стороны МИБ; 18 обращений, или 2%, — передачи кредитных дел в суд; 16 обращений, или 2%, — взыскания излишних процентов; 41 обращение, или 3%, — временной приостановки платежей по кредитам; 8 обращений, или 1%, — получения информации о кредитных платежах; 37 обращений, или 3%, — вопросов, связанных с вкладами; 114 обращений, или 12%, — вопросов, связанных с терминалами и пластиковыми картами; 8 обращений, или 1%, — операций конвертации; 41 обращение, или 2%, — международных денежных переводов; 16 обращений, или 1%, — получения и оформления пластиковых карт; 6 обращений, или 1%, — недовольства качеством банковского обслуживания; 15 обращений, или 1%, — вопросов страхования; 59 обращений, или 3%, — проблем с банкоматами; 230 обращений, или 14%, — вопросов безналичных расчётов; 58 обращений, или 3%, — оформления кредита на имя гражданина без его участия; 49 обращений, или 4%, — разблокировки банковских карт; 75 обращений, или 8%, — действий сотрудников банка; 219 обращений, или 14%, — осуществления платежей с пластиковых карт; 35 обращений, или 2%, — прочих вопросов.

Распределение обращений по регионам сложилось следующим образом.

По Андижанской области в 3-м квартале 2026 года поступило 171 обращение, или 11% (в 3-м квартале 2025 года — 128 обращений, или 13%). По сравнению с прошлым годом показатель увеличился на 43 обращения, или 34%.

По Самаркандской области в 3-м квартале 2026 года поступило 137 обращений, или 9% (в 3-м квартале 2025 года — 89 обращений, или 9%). По сравнению с прошлым годом показатель увеличился на 48 обращений, или 54%.

По Сурхандарьинской области в 3-м квартале 2026 года поступило 132 обращения, или 8% (в 3-м квартале 2025 года — 75 обращений, или 8%). По сравнению с прошлым годом показатель увеличился на 57 обращений, или 76%.

По городу Ташкенту в 3-м квартале 2026 года поступило 415 обращений, или 26% (в 3-м квартале 2025 года — 226 обращений, или 23%). По сравнению с прошлым годом показатель увеличился на 189 обращений, или 84%.

По Бухарской области в 3-м квартале 2026 года поступило 44 обращения, или 3% (в 3-м квартале 2025 года — 40 обращений, или 4%). По сравнению с прошлым годом показатель увеличился на 4 обращения, или 10%.

По Джизакской области в 3-м квартале 2026 года поступило 44 обращения, или 3% (в 3-м квартале 2025 года — 35 обращений, или 4%). По сравнению с прошлым годом показатель увеличился на 9 обращений, или 26%.