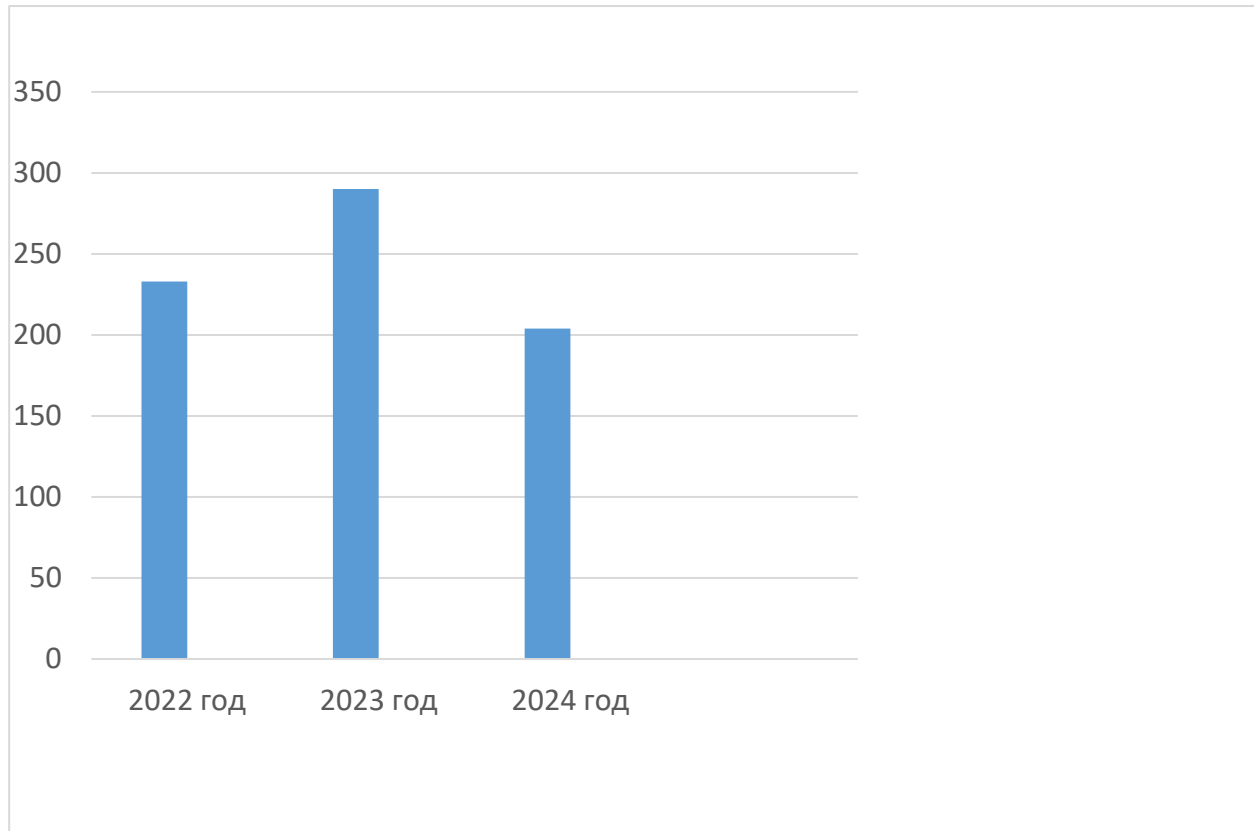


## Анализ обращений физических и юридических лиц в АТБ «ASIA ALLIANCE BANK» в 2024 году

По итогам 2024 года от физических и юридических лиц по различным каналам связи по вопросам, связанным с деятельностью акционерного коммерческого банка «ASIA ALLIANCE BANK», поступило и зарегистрировано всего 204 обращения. Из них 71- в письменной форме, 133 – в электронной форме, 14 – устной форме. По видам поступило 188 заявлений, 28 жалоб и 1 предложение.



По итогам 2024 года в виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан поступило всего 93 обращения, 71 обращение напрямую через канцелярию банка, 1 обращение на единый телефон доверия Центрального банка Республики Узбекистан, а также 14 устных обращений поступило через «телефон доверия» банка. Обращения физических и юридических лиц были рассмотрены созданной в банке рабочей группой с участием клиентов, клиентам даны разъяснения, авторам писем направлены письменные ответы в установленном порядке.

По результатам анализа темы поступивших обращений были определены следующим образом:

- По вопросу кредитования-63
- Выпуски пластиковых карт, банкоматов и терминалов-33
- Вопросы платежных систем и безналичных расчет -25
- Вопросы выдачи наличных - 3
- Вопросы по трудоустройству - 3
- Прочие вопросы- 77

Обращения, поступившие в 2024 году, были рассмотрены в установленные сроки и решены в установленные сроки. Просроченных обращений нет.