

**Справка (обзор) по итогам 2025 года
по рассмотрению обращений физических и юридических лиц**

Прошу вас ознакомиться с анализом поступивших обращений за 2025 год, во вложении №1. Обращения разделены по тематике, виду, источнику и региону происхождения.

Всего за 2025 год поступило обращений — 751708 шт.

Наиболее частые обращения в 2025 году были связаны со следующими темами:

- Заморозка кредита 34069
- Смена адреса доставки 32458
- Онбординг (идентификация клиентов) 15831
- Ошибки при подаче заявок на кредит 15165
- Также при входе или использовании мобильного приложения 15100

Наиболее популярный источник обращения за 2025 год «Звонок по телефону» — 515953

Больше всего обращений в 2025 году поступило из города Ташкент — 100831 шт.

В связи с вышеизложенным были приняты следующие варианты решений:

Заморозка кредита – обращения связаны с проведением дополнительной идентификации клиентов, с целью исключить случаи с мошенничеством.

По обращениям с доставкой карт постепенно внедряется отказ от выдачи карт в пунктах самовывоза, так как были зафиксированы случаи, когда клиенты не забирали карты, что приводило к их утилизации. В связи с этим было принято решение организовать доставку карт курьером во всех регионах. В дополнение, в новой CRM-системе реализовано актуализированное отображение статусов доставки, а мобильное приложение доработано таким образом, чтобы клиент мог самостоятельно отслеживать статус доставки карты без необходимости обращения в контакт-центр.

По направлению онбординга были зафиксированы технические проблемы, связанные с работой внутренних систем, отвечающего за процессы идентификации и актуализации данных по клиентам. На текущий период мы оптимизировали внутреннюю обработку данных по клиентам, что позволило сократить количество переданных обращений на Support.

По обращениям, связанным с подачей заявок на кредит, установлено, что основная причина ошибок связана с процессом прохождения идентификации "по селфи"- проверки, которой является частью онбординга. Поскольку стабильность подачи заявки напрямую зависит от корректной работы этапа идентификации, устранение технических проблем в онбординге автоматически повлечёт за собой и устранение сбоев, возникающих при оформлении кредитных заявок. Исключили ошибки при сверке клиентов с фото, исключили ошибку на liveness.

Ошибки, связанные со входом и использованием мобильного приложения:

- исправили tnx проверку данных устройств, что позволило снизить количество ошибок при использовании мобильного приложения;
- блокировка аккаунта при входе в мобильное приложение – оптимизировали процесс входа в мобильное приложение, а именно перестали блокировать клиента при вводе пароля неверным, внедрили подсказку для клиента по изменению пароля.

**Старший специалист Департамента по
рассмотрению обращений физических лиц**



Эрматова Э.