

**Обзор работы с обращениями физических и
юридических лиц, поступившими в АТИБ
«Ипотека - Банк» в течение 2025 года**



3290
Письменные

3021 – Непосредственно от представителей физических и юридических лиц
181 – Центральный банк
63 – Сотрудники и бывшие сотрудники
25 – Направленные через другие министерства и ведомства

2857
Электронные

2531 – Виртуальная приёмная Президента Республики Узбекистан
195 – Электронная почта представителей физических и юридических лиц
106 – Телефон доверия Генеральной прокуратуры
25 – Информационный портал «Виртуальный офис предпринимателя»

832
Устные

774 – Телефон доверия
50 – Приём ответственными и уполномоченными руководящими сотрудниками
8 – Приём руководителем филиала



В течение 2025 года в АТИБ «Ипотека-Банк» поступило всего **6 979** обращений от представителей физических и юридических лиц. В частности:

- 4 149 обращений рассмотрены Головным офисом;
- 2 830 обращений рассмотрены филиалами.

По категории заявителей:

- 6 290 (90%) – от физических лиц;
- 689 (10%) – от представителей юридических лиц.

Кроме того, по результатам рассмотрения обращений:

- по 4 301 обращениям даны разъяснения в рамках действующего законодательства;
- 2 170 обращений решены положительно;
- 371 (прекращены по заявлению заявителя или по иным обстоятельствам, признаны анонимными) оставлены без рассмотрения;
- 99 направлены в соответствующие организации;
- 38 обращений отклонены.



Можно увидеть, что основная часть обращений приходится на следующие филиалы банка:

- 1 255 – Главное управление операций
- 957 – Филиалы города Ташкента
- 343 – Филиалы Ташкентской области
- 168 – Андижанская область
- 165 – Шайхантахур
- 140 – Республика Каракалпакстан
- 129 – Самаркандская область
- 123 – Ферганская область
- 118 – Бухарская область
- 116 – Кашкадарьинская область
- 108 – Навоийская область



Из общего числа 6 979 обращений, 3 615 (47%) приходится на другие филиалы.