

Полугодовой обзор обращения потребителей  
(01.01.2025 -30.06.2025)

Формы обращений

| 2025             |        |         |      |        |     |      |       |
|------------------|--------|---------|------|--------|-----|------|-------|
|                  | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Общее |
| Жалобы           | 18     | 16      | 23   | 19     | 23  | 25   | 124   |
| Заявления        | 2      | 4       | 1    | 5      | 1   | 2    | 15    |
| Запросы          | 4      | 2       | 2    | 5      | 4   | 1    | 18    |
| Предложения      | 0      | 0       | 0    | 0      | 1   | 0    | 1     |
| Общее по месяцам | 24     | 22      | 26   | 29     | 29  | 28   | 158   |



Виды и формы обращений

| 2025              |        |         |      |        |     |      |       |
|-------------------|--------|---------|------|--------|-----|------|-------|
|                   | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Общее |
| Телефонный центр  | 8      | 7       | 12   | 15     | 9   | 14   | 65    |
| Электронная почта | 5      | 4       | 3    | 1      | 7   | 5    | 25    |
| Филиал            | 3      | 7       | 6    | 6      | 7   | 5    | 34    |
| Онлайн заявление  | 0      | 0       | 0    | 0      | 0   | 0    | 0     |
| Почта             | 4      | 3       | 5    | 7      | 5   | 2    | 26    |
| Прямое обращение  | 0      | 0       | 0    | 0      | 1   | 1    | 2     |
| Телефон           | 4      | 1       | 0    | 0      | 0   | 1    | 6     |
| Социальные сети   | 0      | 0       | 0    | 0      | 0   | 0    | 0     |
| Общее по месяцам  | 24     | 22      | 26   | 29     | 29  | 28   | 158   |



Тип заявителя

| 2025             |        |         |      |        |     |      |       |
|------------------|--------|---------|------|--------|-----|------|-------|
|                  | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Общее |
| Физические лица  | 23     | 20      | 25   | 26     | 27  | 26   | 147   |
| Юридические лица | 1      | 2       | 1    | 3      | 2   | 2    | 11    |
| Общее по месяцам | 24     | 22      | 26   | 29     | 29  | 28   | 158   |



Пол заявителя

| 2025             |        |         |      |        |     |      |       |
|------------------|--------|---------|------|--------|-----|------|-------|
|                  | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Общее |
| Мужчина          | 17     | 15      | 16   | 17     | 18  | 16   | 99    |
| Женщина          | 7      | 5       | 9    | 11     | 9   | 11   | 52    |
| Общее по месяцам | 24     | 20      | 25   | 28     | 27  | 27   | 151   |



Информация о продуктах и услугах

| 2025                       |        |         |      |        |     |      |       |
|----------------------------|--------|---------|------|--------|-----|------|-------|
|                            | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Общее |
| Кредитные карты            | 12     | 15      | 14   | 17     | 14  | 17   | 89    |
| Банковские счета           | 3      | 1       | 0    | 0      | 0   | 4    | 8     |
| Потребительский кредит     | 5      | 4       | 6    | 5      | 3   | 6    | 29    |
| Интернет-Банк              | 0      | 0       | 0    | 0      | 1   | 0    | 1     |
| Обмен валюты               | 1      | 0       | 0    | 0      | 0   | 0    | 1     |
| Дебетовые карты            | 0      | 0       | 1    | 3      | 3   | 0    | 7     |
| Корпоративный кредит       | 0      | 0       | 0    | 1      | 0   | 0    | 1     |
| Денежные переводы          | 1      | 0       | 0    | 0      | 0   | 0    | 1     |
| Банковский депозит         | 0      | 0       | 0    | 0      | 0   | 0    | 0     |
| Другие финансовые продукты | 2      | 1       | 4    | 3      | 7   | 1    | 18    |
| Автокредит                 | 0      | 0       | 0    | 0      | 0   | 0    | 0     |
| Ипотечный кредит           | 0      | 1       | 1    | 0      | 1   | 0    | 3     |
| Общее по месяцам           | 24     | 22      | 26   | 29     | 29  | 28   | 158   |



Результат

| 2025                                                     |        |         |      |        |     |      |       |
|----------------------------------------------------------|--------|---------|------|--------|-----|------|-------|
|                                                          | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Общее |
| Пояснения                                                | 24     | 21      | 24   | 23     | 23  | 21   | 136   |
| Обращение удовлетворено (была предоставлена компенсация) | 0      | 1       | 2    | 6      | 5   | 6    | 20    |
| Отклонено                                                | 0      | 0       | 0    | 0      | 0   | 0    | 0     |
| На рассмотрение                                          | 0      | 0       | 0    | 0      | 1   | 1    | 2     |